

## 关于做好疫情期间客票特殊处置的通知

国航各销售代理人：

为持续做好疫情期间客票服务工作，进一步简化客票退改，现将受疫情或防疫政策影响的旅客客票退票及变更规则通知如下：

### 一、适用范围

持涉及国航实际承运航班和挂 CA 航班号的代码共享航班的 999 客票（包含里程奖励客票）的下列四类旅客：

（一）因目的地或中转地国家、地区或城市（包括境外及境内）疫情防控措施影响无法正常旅行的旅客及其同行人员；

（二）持机场相关部门或国航航站出具的“未乘机证明”（原件或原件扫描件、照片）的旅客；

（三）持旅客所在单位或学校出具的不允许跨境或跨省市出行证明（原件或原件扫描件、照片）的旅客及其同行人员；

（四）持核酸检测阳性证明或医院诊断证明的新型冠状病毒肺炎疑似病例或确诊旅客。

同行人员指与上述旅客购买相同日期及相同航班客票的旅客。

### 二、客票变更

## 1. 变更航程及承运人：

不允许。若旅客要求变更航程及承运人，建议原客票办理退票后另购新票。

## 2. 变更航班

### (1) 国际客票

客票有效期内可以免费办理一次航班变更，免收变更手续费，但需收取子舱位差价及淡旺季价差。再次申请需按客票使用条件办理。

### (2) 国内客票

客票有效期内可以免费办理一次航班变更，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差。再次申请需按客票使用条件办理。

## 三、客票退票

1. 在客票有效期内，可办理客票未使用航段退票，免收退票手续费。

2. 在客票有效期内按照（二）办理过客票变更，申请退票，按客票使用条件办理。

## 3. 客票退票操作

(1) BSP 客票：在德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交旅客相关证明扫描件，退票原因选择“授权”。

(2) B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“特殊退票”，上传旅客相关证明扫描件，办理退票。

(3) 如国航航班发生变更、延误或取消，按国航不正常航班客票规定办理退票。B2B 客票退票，国航 B2B 平台退票原因选择“航班延误/取消”，不用提交任何凭证；BSP 客票退票，不用通过德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交任何凭证。

#### 四、通知生效时间

本通知自 2021 年 1 月 1 日起生效，截止日期另行通知。

请各销售代理人协助旅客做好客票退改服务，在客票退改办理过程中，有任何问题及时联系国航当地营业部。

此通知。