

业务通告

国航(2021)2584

关于国航涉及哈尔滨航线国内客票特殊处置方案的通知

国航各销售代理人：

为配合当地做好疫情防控工作，协助受哈尔滨疫情影响旅客更好地安排出行计划，现将客票处置规定通知如下：

一、适用范围

在 2021 年 1 月 14 日 24 时（不含）前购买或换开的 999 国内客票（包括里程奖励客票），行程为下述情况之一：

（一）旅客客票行程涉及旅行日期为 2021 年 1 月 13 日（含）至 2021 年 1 月 28 日（含）之间哈尔滨进出港国航实际承运航班和挂 CA 航班号的代码共享航班。

（二）旅客实际旅行行程且可以提供旅行（或入住）日期为 2021 年 1 月 13 日（含）至 2021 年 1 月 28 日（含）期间涉及哈尔滨的与国航客票组合使用的其他航司机票（可为分别购买的机票）、火车票、大巴票或哈尔滨的酒店预订单。

二、客票变更

1. 变更航程:不允许, 若旅客要求变更航程, 建议原客票办理退票后另购新票。

2. 变更航班:

在客票有效期内, 首次提出航班变更申请, 变更至 2021 年 3 月 31 日 24 时 (不含) 前的航班, 免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差; 再次提出变更申请或变更至 2021 年 4 月 1 日 0 时 (含) 以后的航班, 按客票使用条件办理。

三、签转规定

不允许签转。

四、客票退票

1. 在客票有效期内未办理过客票变更, 申请退票, 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) 旅客客票行程涉及哈尔滨

① BSP 客票: 在德付通 “BSP 退票凭证管理系统”, 退票原因选择 “授权”, 提交本业务通告。

② B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“特殊退票”，上传本业务通告，办理退票。

(2) 旅客实际旅行行程涉及哈尔滨

① BSP 客票：在德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交旅客涉及哈尔滨的与国航客票组合使用的其他航司机票（可为分别购买的机票）、火车票、大巴票或哈尔滨酒店预订单扫描件，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”，上传旅客涉及哈尔滨的与国航客票组合使用的其他航司机票（可为分别购买的机票）、火车票、大巴票或哈尔滨酒店预订单扫描件，办理退票。

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。

五、通知生效时间

本通知自 2021 年 1 月 14 日起生效。符合本通知适用范围的客票，已在 1 月 13 日（含）至 1 月 14 日（含）完成退票或变更，收取的手

续费可在原办理渠道申请补退；不符合本通知适用范围的客票，已办理退票或变更业务所收取的手续费不予补退。

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。