

## 业务通告

国航(2021)2638

### 关于春运期间国航客票特殊处置方案的通知

国航各销售代理人：

为响应国家春运期间非必要不流动、就地过年的倡议，落实民航局工作要求，现将春运期间国航客票特殊处置规定通知如下：

#### 一、适用范围

在 2021 年 1 月 27 日 0 时（含）以后申请退票或客票变更，在 2021 年 1 月 27 日 0 时前购买或换开的 999 开头的国际、国内客票（包括里程奖励客票），且符合以下情形之一的：

（一）旅行日期在 1 月 27 日（含）至 2 月 3 日（含）之间，在 1 月 27 日 0 时以后申请退票或变更；

（二）旅行日期在 2 月 4 日（含）至 3 月 8 日（含）期间，自 1 月 27 日 0 时起至航班起飞前 7 天（含第 7 日）申请退票或变更。

航班起飞前 7 天计算方法举例：客票旅行日期为 2 月 10 日，需在 1 月 27 日 0 时起至 2 月 3 日（含）期间申请退票或变更。

#### 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 6 月 30 日(含)前的航班, 免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差; 再次变更或变更至 2021 年 7 月 1 日(含)以后的航班或不符合上述适用范围中两种情形的, 按客票使用条件办理。

如果旅客尚未确定旅行日期, 可以先行取消座位, 待确定旅行日期后再变更航班。

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, 申请客票未使用航段退票, 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”，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。

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 27 日 0 时起生效，旅客新提交的申请遵照本通知执行，1 月 27 日 0 时前已办理退票或客票变更的旅客，已收取的费用不予补退。

对于在 2021 年 1 月 27 日 0 时（不含）前购买或换开，旅行日期在 1 月 27 日（含）至 3 月 8 日（含）之间的 999 开头的客票（包括里程奖励国内客票），按本通知文件执行，暂停使用《关于国航涉及上海航线国内客票特殊处置方案的通知》（国航(2021)2619）、《关于下发国航涉及吉林省长春、通化航线国内客票特殊处置方案的通知》（国航(2021)2596）、《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(2021)2584）、《关于调整国航涉及石家庄航线国内客票特殊处置方案的通知》（国航(2021)2583）、《关于调

整国航涉及北京航线国内客票特殊处置方案的通知》（国航（2021）2534）、《关于做好疫情期间客票特殊处置的通知》（国航（2021）2530）。已依据上述通知文件申请取消座位，但尚未完成航班变更的，可遵照原通知文件继续完成客票变更。

本通知下发后，代理人请按通知要求办理客票退改，因代理人操作错误，将非自愿退改办理成自愿退改，如代理人提出相关账务调整，国航将按照客运销售代理协议相关条款按每张客票收取管理费。

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。