

## 业务通告

国航(2021)2724

### 关于延期返校国航相关客票处置方案的通知

国航各销售代理人：

为做好受延期返校影响的学生及教师客票退票及变更服务，现将相关客票处置规定通知如下：

#### 一、适用范围

持 2021 年 2 月 20 日 24 时（含）以前购买的 999 开头国内客票（包含里程奖励客票）的学生及教师旅客，涉及的旅行日期在 2021 年 2 月 18 日（含）至 2021 年 3 月 31 日（含）期间的国航实际承运航班和挂 CA 航班号的代码共享航班，因延期返校原因提出退票及变更申请。

#### 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，变更后的航班日期不晚于延期返校通知中的返校日期，因特殊原因需要变更至返校日期之

后的，最迟限变更至 2021 年 4 月 28 日（含）之前，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差；再次变更或变更至上述航班日期以外的航班，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：通过德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交旅客学校出具的延期返校通知以及旅客本人的学生证或教师证扫描件，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”，上传旅客学校出具的延期返校通知以及旅客本人的学生证或教师证扫描件，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、通知文件使用顺序

1. 对于购票时间及旅行时间均符合《关于春运期间国航客票特殊处置方案的通知》（国航(2021) 2638）免费退改范围内的，优先使用《关于春运期间国航客票特殊处置方案的通知》（国航(2021) 2638）处置。

2. 对于购票及旅行时间符合《关于春运期间国航客票特殊处置方案的通知》（国航(2021) 2638），但需收费的客票，以及不在《关于春运期间国航客票特殊处置方案的通知》（国航(2021) 2638）范围内的客票，如证实旅客符合本通知要求，按本通知处置。

3. 对于 2021 年 2 月 21 日 24 时（含）以前，已按《关于做好疫情期间客票特殊处置的通知》（国航(2021) 2530）或《关于春运期间国航客票特殊处置方案的通知》（国航(2021) 2638），提交退票或变更申请的客票可继续按照上述两份通知文件处置。

## 六、通知生效时间

本通知自 2021 年 2 月 20 日起生效。

## 七、客票补退

### 1. 补退范围

符合本通知适用范围的客票，已在 2021 年 2 月 18 日（含）至 2021 年 2 月 21 日（含）完成退票或变更，收取的手续费及客票差价可在原办理渠道申请补退。

### 2. 补退申请时间

客票有效期内

### 3. 补退操作流程

代理人根据本业务通告中补退要求，向国航营业部提交补退申请，补退申请须说明补退依据的本业务通告名称、补退订单号、票号、补退金额，加盖代理企业公章或业务章；并附上旅客有效身份证件的正反面扫描件。

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及客票差价不予补退。

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。