

业务通告

华南基地(2021)3083

关于再次修订《疫情影响期间不正常航班客票非自愿处置暂行办法》的通知

国航各客运销售代理人：

为满足国际航班旅客的出行需求，现对《关于修订〈疫情影响期间不正常航班客票非自愿处置暂行办法〉的通知》（国航股份商委发〔2020〕234号）修订如下：

一、适用范围

疫情影响期间 999 及非 999 客票销售的，旅行日期为 2020 年 1 月 1 日以后的国航实际承运国际（地区）航班发生不正常时，**凡在北京时间 2021 年 6 月 18 日 19:00（含）以**

后申请客票变更或退票，参照本办法执行（包含 999 客票销售的里程奖励客票）。

二、非自愿处置原则

（一）非自愿退票

客票有效期内，可为旅客办理非自愿退票，免收退票手续费。

（二）非自愿变更航班日期

客票有效期内可以免费办理一次非自愿变更航班日期，再次申请需按客票使用条件办理。变更时，免收变更手续费及淡旺季价差，但需收取子舱位差价（即相同子舱位不收取差价）。

（三）非自愿变更航程

当所在航线发生阶段性停航的情况下，可为旅客办理非自愿变更航程。变更场景如下：

1. 国际航段的始发地或目的地可以变更至同一区域内其他通航点，且变更后的航班仍须为国航实际承运的国际及地区航班。（日本航线除外）

同一区域市场包括：同一国家、澳大利亚&新西兰地区、巴西&巴拿马、欧洲地区。

例如：中国大陆-意大利航班取消后，可将客票变更至国航实际承运的中国大陆—欧洲其他通航点的进出港航班。

2. 旅客原定始发地或目的地为中国大陆城市的国际直达航班，因航班取消造成旅客无法按原计划出发或抵达的情况下，可免费将客票航程变更为经中国大陆其他城市中转的国航实际承运联程航班。

例如：旅客原定北京-新加坡往返客票，航班取消后，可以免费为旅客变更为国航实际承运北京-成都-新加坡往返航班。

3. 当变更航程和变更航班日期同时发生时，变更航班日期须按上述“第（二）条”标准执行。

（四）非自愿签转

不允许。如旅客提出签转外航，建议旅客按退票处理。

三、国内航班不正常客票非自愿处置原则

（一）国内航班发生不正常时，参照原《不正常航班客票非自愿处置标准及流程》（国航股份商委发[2018]232号）规定办理客票非自愿变更或退票手续。办理客票非自愿变更时，免收变更费，子舱位差价及淡旺季价差。

（二）国内转国际联程航班，由于国内航班不正常造成后续国际航班无法衔接的情况，参照原《不正常航班客票非自愿处置标准及流程》（国航股份商委发[2018]232 号）规定办理客票非自愿变更或退票手续。办理客票非自愿变更时，免收变更费，子舱位差价及淡旺季价差。

各单位在办理国内转国际联程航班客票非自愿变更时须优先变更前序国内航班，如非必要不变更后续国际航班。变更时参考如下顺序：

1. 国航实际承运国内航班
2. 非国航实际承运国内航班（与国航有结算关系）
3. 取消国航国内航段，建议旅客选择国内地面运输，如火车、汽车等）方式抵达中转地点乘坐后续国际航班。未使用的国内航段依据《关于完善国际客票非自愿退票计算规则的通知》（国航股份网络收益明电[2020]31 号）办理退款。

四、文件生效及废止

（一）本办法自北京时间 2021 年 6 月 18 日 19:00（含）生效。

（二）原《关于修订〈疫情影响期间不正常航班客票非自愿处置暂行办法〉的通知》（国航股份商委发〔2020〕234号）同步废止。

华南基地市场营销中心

二〇二一年六月二十一日