

业务通告

国航(2021)3120

关于暂停赴美犬类动物运输的通知

国航各销售代理人：

因美国卫生及公共服务部疾病控制与预防中心对赴美犬类动物入境政策调整，国航决定自北京时间7月14日起暂停受理赴美航班犬类动物运输服务，恢复时间另行通知。现将相关规则通知如下：

1. 自2021年7月14日起，暂停赴美航班销售按托运行李运输的犬类动物（AVIH）、客舱运输导盲犬/助听犬（SVAN）及客舱运输精神抚慰犬（ESAN）的客票。

2. 客票退改规则

- （1）购票日期：不限
- （2）旅行日期：2021年7月14日（含）以后
- （3）变更规定：不能变更
- （4）退票规定：在客票有效期内申请退票，免收退票手续费。

BSP客票：向国航营业部提交书面退票申请（申请中需要说明相关客票票号），退票申请经国航审核签字通过后，在德付通“BSP退

票凭证管理系统”，退票原因选择“授权”，提交有国航营业部签字的相关退票申请文件的扫描件。

B2B 客票：向国航营业部提交书面退票申请(申请中需要说明相关客票票号)，退票申请经国航审核签字通过后，在国航 B2B 平台，退票原因选择“特殊退票”，上传有国航营业部签字的相关退票申请文件的扫描件，办理退票。

3. 旅客告知

对于在赴美航班上，已购买上述三类动物运输服务客票的旅客，代理人要主动联系旅客告知相关信息，并根据旅客需求提供客票服务。

请销售代理人按照通知要求做好旅客的解释工作和后续客票服务。在客票服务过程中，有任何问题及时联系国航当地营业部。

此通知。