

业务通告

国航(2021)3194

关于暂停南京禄口国际机场特殊旅客服务的通知

国航各销售代理人：

根据南京禄口国际机场疫情防控要求，自2021年7月23日起在涉及南京禄口国际机场的进出港国内航班上暂停提供特殊旅客服务，恢复时间另行通知。现将相关规则通知如下：

一、航班范围

国航（含北京航空有限责任公司、大连航空有限责任公司、中国国际航空内蒙古有限公司）实际承运的涉及南京禄口国际机场国内进出港航班。

二、暂停客票销售和运输服务的特殊旅客类型

- （一）无成人陪伴儿童（UM）；
- （二）无成人陪伴盲人（BLND）（携带导盲犬SVAN的盲人除外）；
- （三）无成人陪伴智力或精神残疾旅客（DPNA）；
- （四）需要引导和/或协助办理手续的旅客（MAAS）；
- （五）担架旅客（STCR）；

(六) 因行动能力受限需要使用的轮椅旅客(WCHC/WCHS/WCHR)。

三、客票退改规则

(一) 购票日期

不限

(二) 旅行日期

2021年7月23日(含)以后

(三) 变更及退票规定

按照《关于调整疫情影响期间国航不正常航班客票处置规则的通知》【国航(2021)3118】中客票非自愿退票及非自愿变更日期原则，凭借订票系统中特殊旅客服务预定信息或加盖航站业务章的《未乘机证明》办理。

四、客票退票操作

持有加盖航站业务章《未乘机证明》的，各代理人可直接在系统中提交免费退票申请。

无加盖航站业务章《未乘机证明》的，各代理人凭借订票系统中特殊旅客服务预定信息向所属国航营销单位申请客票免费退票。国航营销单位对代理人提交的退票申请进行审核，经确认符合规则，由国航营销中心高级经理级、营业部总经理级领导在退票申请文件签字同

意，代理人方可办理客票免费退票，国航营销单位对退票审核负主要业务责任。

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”，提交加盖航站业务章的《未乘机证明》或有国航营销中心高级经理级、营业部总经理级领导签字的相关退票申请文件的扫描件。

2. B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“特殊退票”，上传加盖航站业务章的《未乘机证明》或有国航营销中心高级经理级、营业部总经理级领导签字的相关退票申请文件的扫描件，办理退票。

3. 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。

四、旅客告知

对于在航班范围内，已申请上述特殊旅客服务客票的旅客，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。

