

关于延期返校旅客客票退改规则的通知

国航各销售代理人：

为协助受延期返校影响的学生和教师做好客票变更及退票服务，现将相关客票处置规定通知如下：

一、适用范围

持 999 开头的国航国内客票（含里程奖励客票）的在读学生及教师（仅限本人），客票行程涉及旅行日期为 2021 年 8 月 1 日（含）至 2021 年 8 月 31 日（含）之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客票变更或退票申请。

二、变更航班

在客票有效期内，首次变更至 2021 年 9 月 27 日（含）前的航班，免收变更手续费，但需收取子舱位差价及淡旺季差价。再次变更或变更至 2021 年 9 月 28 日（含）以后的航班，需依据客票使用条件办理。

三、变更航程或签转

不允许变更航程或签转。如旅客要求变更航程或承运人，建议原客票办理退票后另购新票。

四、客票退票

1. 在客票有效期内未办理过客票变更，申请非自愿退票，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，申请非自愿退票，按客票使用条件办理。

3. 客票退票操作

需提供旅客本人的中国大陆境内（不含港澳台地区）大中小学及幼儿园学生证、或学生卡、或教师证，以及所在学校出具的延期返校通知，以上材料须为扫描件。各代理人凭上述材料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，需严格审核客票相关信息、学生证、学生卡、教师证及延期返校证明材料，做好相关信息的登记备案工作，以确保有据可查。

(1) BSP 客票：通过德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交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，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。

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 8 月 13 日 20 时生效。符合上述适用范围的客票，已在本通知生效前完成退票或变更，收取的手续费不予补退。

请各销售代理人在实际旅客服务中注意沟通方式，做好解释说明，不得以“无法办理”或“让旅客自行联系航空公司”为由拒绝旅客，按照要求做好延期返校旅客客票退改工作，有任何问题及时联系国航当地营业部。

此通知。