

## 基于《公共航空运输旅客服务管理规定》的 ANA 补充通知

尊敬的全日空销售代理人：

衷心感谢各位对 ANA 的支持。

根据《公共航空运输旅客服务管理规定》（中华人民共和国交通运输部令 2021 年第 3 号）（以下称为“新法令”）的相关要求，全日空航空公司对《中国销售代理人出票授权资格认可协议书》的附件《全日本空输株式会社中国销售代理人行为规范》（以下称为“行为规范”）做出了相应的修改，并于 8 月 19 日（周四）通过全日空中国 BSP 代理人管理窗口（cnbspmgmt@ana.co.jp）将新版“行为规范”发送至各位代理人的邮箱。

新法令自 2021 年 9 月 1 日起施行，为了各位代理人在客票销售过程中更好地服务旅客，全日空将新法令中涉及的除承运人已登录的运价相关内容以外的各项相关服务规定和有关退票的注意事项提供给各位代理人，具体内容如下：

### 1. ANA 相关服务规定关联网站汇总：

- ① <运输总条件>  
<https://www.ana.co.jp/zh/cn/siteinfo/international/conditions-of-carriage/>
- ② <涉中国大陆航线运输总条件补充条款>  
<https://www.ana.co.jp/zh/cn/plan-book/customer-service-plan/>
- ③ <行李>  
<https://www.ana.co.jp/zh/cn/travel-information/baggage-information/>
- ④ <机场办理值机手续的时间>  
<https://www.ana.co.jp/zh/cn/travel-information/check-in/>
- ⑤ <限制或禁止随身携带的物品危险品>  
<https://www.ana.co.jp/zh/cn/travel-information/baggage-information/restricted-prohibited/>
- ⑥ <餐食>  
<https://www.ana.co.jp/zh/cn/travel-information/meals/>

### 2. 关于代理人退票退款的注意事项：

请代理人及时处理旅客的退票申请，在操作直接退票时（通过中航信的黑屏），请一定确认好机票规则，可退票价、各项税金详细、原支付方式等信息后准确录入退票单，如对票规有任何疑问或发生结算不成功的情况，请及时联系我司全日空中国 BSP 代理人咨询窗口（cnbspssupport@ana.co.jp）；

在无法操作直接退票时，如原票全部有效行程被航司换开、代理人换票时使用了不同的支付方式，请及时联系我司全日空中国 BSP 代理人咨询窗口（cnbspssupport@ana.co.jp）办理退票手续；

如需间接退票（通过国际航协 ASD 网站提交的退票申请）的，为避免由于提交的退票信息有误导导致的重复工作，建议代理人提前联系我司中国 BSP 代理人咨询窗口

(cnbspsupport@ana.co.jp) 进行确认。

目前我司接受的间接退票申请包括：  
原行程中的一部分有效航段被航司（NH 或他航）换开后的退票；  
代理人出票授权被取消后的退票；  
直接退票结算未成功但超过票面状态可恢复时间的退票；  
发生不正常降舱时，对不正常航段进行的降舱差额的调整；

以上情况还有可能根据当时的情况发生变化或调整，我司会在您寻求咨询时提供尽可能的帮助。

如对本周知内容有疑问，请联系我司全日空中国 BSP 代理人咨询窗口（[cnbspsupport@ana.co.jp](mailto:cnbspsupport@ana.co.jp)）

感谢各位的配合！

全日空航空公司

2021 年 8 月 31 日