

业务通告

国航(2021)3580

关于 2022 年春节期间两岸航线客票特殊处置方案的通知

国航各销售代理人：

为配合当地做好疫情防控工作，协助受疫情影响旅客更好地安排出行计划，现将 2022 年春节期间客票行程涉及中国台湾桃园机场（TPE）国航进出港航班的客票处置规定通知如下：

一、适用范围

在 2021 年 11 月 5 日 0 时（含）以后申请客票变更或退票的 999 客票（包括里程奖励客票），旅客客票行程涉及旅行日期为 2021 年 12 月 14 日（含）至 2022 年 2 月 14 日（含）之间的国航实际承运中国台湾桃园机场（TPE）进出港航班。

二、客票变更

（一）变更航程：

不允许，若旅客要求变更航程，建议原客票办理退票后另购新票。

（二）变更航班：

在客票有效期内，首次提出航班变更申请，变更至 2022 年 3 月 31 日（含）前的航班，免收变更手续费，但需收取子舱位、淡旺季差价及税费差价。如旅客新预订舱位价格低于原客票价格，建议原客票办理退票后另购新票。

再次提出变更申请或变更至 2022 年 4 月 1 日（含）以后的航班，按客票使用条件办理。

三、签转规定

不允许签转，若旅客要求签转，建议原客票办理退票后另购新票。

四、客票退票

（一）在客票有效期内未办理过客票变更，申请退票，免收退票手续费。

（二）在客票有效期内按照“二”办理过客票变更，申请退票，按客票使用条件办理。

（三）客票退票操作

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”。

2. B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“特殊退票”，办理退票。

五、通知生效时间

本通知自 2021 年 11 月 18 日起生效。符合本通知适用范围的客票，已在 2021 年 11 月 5 日至 2021 年 11 月 18 日完成退票或变更，收取的手续费可在原办理渠道申请补退；不符合本通知适用范围的客票，已办理退票或变更业务所收取的手续费不予补退。

请各销售代理人协助旅客做好客票退改服务，在客票退改办理过程中，有任何问题及时联系国航当地营业部。

此通知。