

关于进一步做好疫情期间客票特殊处置的通知

国航各销售代理人：

为进一步做好疫情期间客票服务工作，现将受疫情或防疫政策影响的旅客客票退票及变更规则通知如下：

一、各销售代理人须按此通知执行，如有疑问应联系国航当地营业部明确操作办法，做好旅客客票退改服务。特别是客票航程是往返程或缺口程的，可全程为 999 客票或与国航客票组合使用的其他航司客票（可为分别购买的客票）、火车票，应从全行程关联处理，协助旅客办理客票退改服务。

二、适用范围

持国航 999 开头客票（包括里程兑换客票），客票行程为 CA/ZH/SC/KY/TV 实际承运航班或挂 CA 航班号的代码共享航班，购票后受疫情或防疫政策等影响的下列四类旅客及其同行人员。同行人员指与下述四类旅客购买相同日期及相同航班客票的旅客。

（一）受疫情防控政策影响出行的旅客。受旅客所在地、行程始发地/目的地/中转地国家、地区、城市（包括境外境内）官方发布的疫情防控政策、出入境政策、隔离或居家观察政策影响无法正常旅行的旅客。

(二) 受旅客所在单位、学校等机构的防疫要求限制无法正常旅行的旅客。

(三) 因疫情防控不得聚集要求，原定活动延期或取消导致推迟或取消旅行计划的旅客。

(四) 不符合疫情防控乘机要求的旅客。因不符合疫情防控乘机要求，推迟、取消旅行计划或在机场被拒绝乘机的旅客。

三、申请客票退票或变更需同时提交的材料

(一) 受疫情防控政策影响出行的旅客

提供旅客其所在地、行程始发地/目的地/中转地国家、地区、城市（包括境外境内）政府部门、机场、防疫单位等官方或新闻媒体发布的，影响其正常旅行的疫情防控政策、出入境政策、隔离或居家观察政策的原件、复印件、扫描件、照片或截图。政策内容包括不得出行、非必要不出行、不前往中高风险地区/已有本土阳性病例报告的地区等要求。

(二) 受旅客所在单位、学校等机构的防疫要求限制无法正常旅行的旅客

提供旅客其所在单位或学校（包括机关、团体、事业单位、企业、社区、大中小学、幼儿园等）发布的限制出行要求，包括要求不出行、不允许跨境或跨省市、提前或延期返校等。材料可以是加盖公章的证

明，也可以是通过官方网站、内部群发电子邮件、体现单位或学校名称的微信群、钉钉群等方式发布信息的原件、复印件、扫描件、照片或截图。

还需同时提供旅客本人属于该证明开具单位管辖的身份证明（包括工作证/员工卡、教师证/学生证/学生卡/录取通知书、军官证/警官证、社区居住证/出入证等）原件、复印件、扫描件、照片或截图。

（三）因疫情防控不得聚集要求，原定活动延期或取消导致推迟或取消旅行计划的旅客

提供旅客所在活动组织单位发布的活动延期或取消通知，包括书面通知、通过官方网站、官方微博、微信公众号、新闻报道、电子邮件等方式发布的通知的原件、复印件、扫描件、照片或截图。

还需同时提供旅客参加上述活动的实名凭证，包括注明乘机人姓名的门票或购票证明、报名表、准考证、活动方的通知、邀请函等原件、复印件、扫描件、照片或截图。

（四）不符合疫情防控乘机要求的旅客

需提供乘机要求及旅客本人不符合乘机要求的证明材料。包括旅客被拒绝乘机后，机场相关部门或实际承运航空公司出具的注明乘机人姓名的未乘机、未成行或拒绝运输等证明的原件、复印件、扫描件、照片或截图；或注明乘机人姓名的核酸检测阳性证明、血清特异性

IgM 抗体检测阳性、新冠肺炎疑似或确诊诊断证明、时间及品类不符合乘机要求的新冠疫苗接种证明、健康码或行程码非绿码（如黄码/红码/有弹窗/带“*”）等原件、复印件、扫描件、照片或截图。

四、客票变更

（一）变更航程及签转

不允许变更航程及签转。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。

（二）变更航班

客票有效期内，首次提出航班变更申请，免收变更手续费，但需收取子舱位差价及淡旺季价差。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，按客票使用条件办理。

五、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“四、客票变更”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”，提交旅客相关证明。

2. B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“特殊退票”，上传旅客相关证明，办理退票。

六、通知生效时间

本通知自 2022 年 1 月 28 日起生效，截止日期另行通知。原《关于做好疫情期间客票特殊处置的通知》【业务公告 国航(2021)2530 号】同时废止。

请各销售代理人按上述要求积极与旅客沟通办理客票退改服务，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。