

## 业务通告

国航(2022)4202

# 关于做好上海至东京航线结构调整期间旅客服务保障工作的 通知

国航各销售代理人：

为做好上海至东京航线结构调整期间客票退改服务工作, 现将相关处置规定通知如下：

### 一、适用范围

2022年3月21日至2022年5月1日之间的CA929/30上海—东京—上海航线，调整为上海—东京—太原。东京—太原航班号为CA930A。

### 二、客票变更

在客票有效期内：

（一）可以将东京—上海变更为东京—太原/杭州，如原客票目的地是上海以外国内其他机场，还可以免费增加太原/杭州—国内其他目的地机场的国航实际承运直达或中转航班，需联系电话销售服务中心或直属营业部进行办理。

（二）可以变更为5月2日（含）以后的东京—上海航班，由各销售代理人进行办理。

### 三、客票退票

（一）包含国际航段的未使用客票如需退票，按非自愿原则办理退票。

（二）在太原/杭州中断行程的旅客

客票上的后续航段如需退票，按照自愿原则，依据客票使用条件办理退票。

（三）从太原/杭州继续前往原客票目的地的旅客

客票上的后续航段如需退票，按照自愿原则，依据客票使用条件办理退票。

请各销售代理人协助旅客做好客票退改服务工作，其他相关问题及时联系国航当地营业部。

此通知。