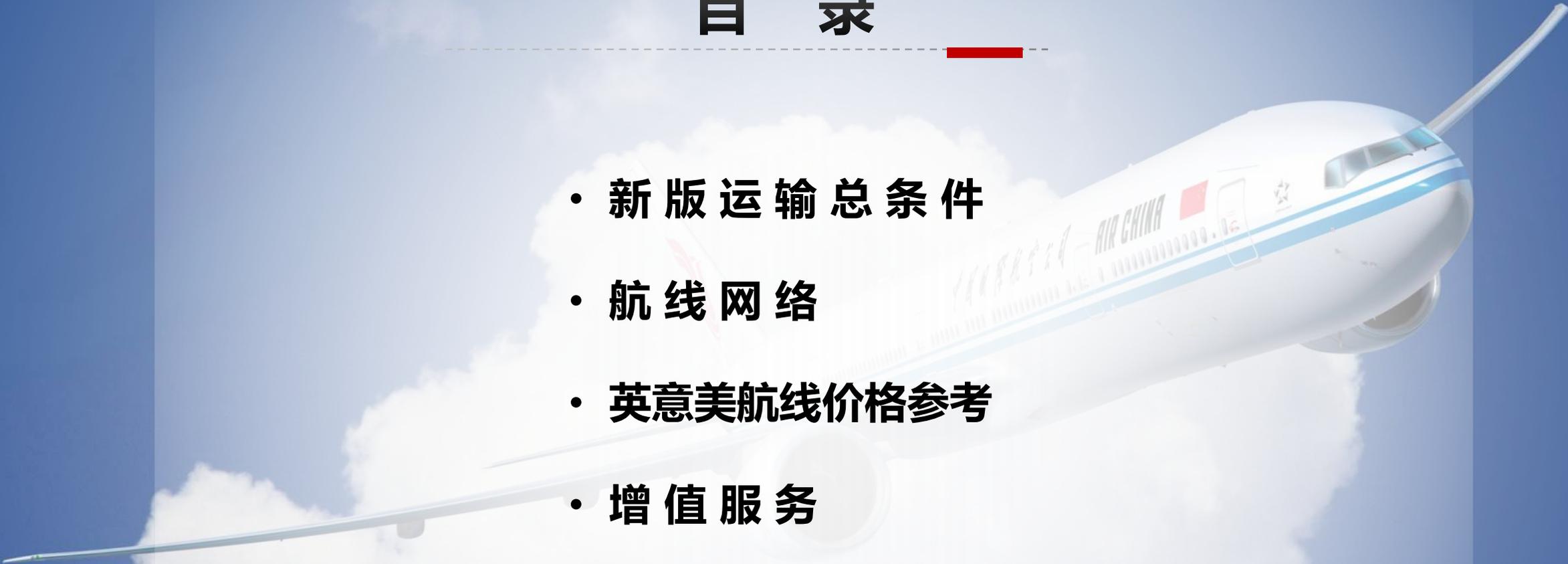


# 国航华南国际业务分享



# 目 录

- 新版运输总条件
  - 航线网络
  - 英意美航线价格参考
  - 增值服务
  - 代金券投放
  - 2021版国际航线自愿变更退票规则
- 
- A large Air China aircraft is shown in flight against a blue sky with white clouds. The aircraft is white with blue and red accents, including the Air China logo and the Chinese characters '中國國際航空公司' on the fuselage. The aircraft is angled upwards and to the right, with its wings spread. The background is a clear blue sky with scattered white clouds.

# 新版运输总条件

---

## 新版运输总条件

□ 统筹2017年版《国内旅客、行李运输总条件》  
《国际旅客、行李运输总条件》

□ 单独制定《国际客票自愿退票和自愿变更实施细则》、  
《国内客票自愿退票和自愿变更实施细则》  
及《残疾人运输规定》

\*详见国航官网

# 新版运输总条件

## 全流程出行操作指南

- 调整客票有效期的计算方式
- 延长退票时限
- 调整因身体健康原因变更及退票条件

## 行李相关

- 规范单件普通托运行李尺寸及重量规格
- 完善托运行李收运规则

## 服务相关

- 优化特殊需求服务标准
- 公布不正常航班服务标准

\*详见国航官网

# 航线网络

---

## 航线网络



# 运力投放

聚焦四角菱形战略布局

落实“双循环”、内涵式发展

□ 国际：2021年冬春季国际航班继续延续“5个1”政策

## 5个1航线网络

区域	国家	航线	入境点	说明
北美	美国	北京首都-洛杉矶	天津	/
	加拿大	北京首都-温哥华 (去程经停沈阳)	郑州	/
	美国	深圳-洛杉矶	深圳	11月9日 12月7日 1月4日 2月1日 3月1日不执行
欧洲	丹麦	北京首都-哥本哈根	北京	/
	瑞典	北京首都-斯德哥尔摩	北京、西安	/
	希腊	北京首都-雅典	北京	/
	德国	上海浦东-法兰克福	上海	/
	波兰	北京首都-华沙	太原	/
	法国	北京首都-巴黎	天津	/
	奥地利	北京首都-维也纳	北京	/
	白俄罗斯	北京首都-明斯克	呼和	两周一班
	俄罗斯	北京首都-莫斯科	郑州/兰州/青岛/南京轮流	两周一班
非洲	南非	北京-深圳-约翰内斯堡	深圳	/

# 5个1航线网络

区域	国家	航线	入境点	说明
亚洲	阿联酋	北京-迪拜	/	仅执行去程航班
	泰国	北京-曼谷	/	四周一班
	巴基斯坦	北京首都-伊斯兰堡-卡拉奇	郑州	/
	韩国	北京-首尔仁川	大连	四周一班
			北京	/
	日本	上海浦东-东京成田	杭州-首尔仁川	杭州
			上海浦东-东京成田	上海
			杭州-东京成田	杭州
	新加坡	成都-新加坡	成都	
			杭州-新加坡	杭州

## 出行新变化

# 转场 T2 航站楼

出行新变化

 自 2021 年 9 月 30 日起

国航在北京首都国际机场出港的实际承运国际及地区航班转至二号航站楼（北京T2）运行

## 转场T2航站楼

北京T2国航国际乘机登记柜台关闭时间为航班计划/预计起飞前60分钟；北京T2国航登机口关闭时间为航班计划/预计起飞前15分钟，请您尽可能的留出充足的出行时间。（建议MCT时间3小时以上）。

\*CA867执飞北京-深圳-约翰内斯堡航线时，该航班将在首都机场三号航站楼（北京T3）起飞。

\*计划可能有调整，请您适时关注航班信息，并以最新航班动态为准。



## 英 意 美 航线价格参考

---

## 英意航线价格参考

国航路线	航班组合	衔接时间	CA价格
PVG-FRA-LH-LHR	CA935+LH920	3h40m	CNY4538起
PEK-CPH-SK-LHR	CA877+SK501	20h	CNY5185起
PEK-CDG-BA-LHR	CA933+BA303	13h20m	CNY4281起
PEK-STO-BA-LHR	CA911+BA771	3h40m	CNY4246起
PEK-VIE-OS-LHR	CA841+OS455	5h	CNY4154起
PEK-WAW-BA-LHR	CA737+BA851	2h15m	CNY4112起
PEK-ATH-A3-LHR	CA863+A3600	隔天>10H	CNY3997起
PEK-CPH-SK-FCO	CA877+SK681	17h10m	CNY6385起
PVG-FRA-LH-FCO	CA935+LH242	4h45m	CNY4548起
PEK-VIE-OS-MIL	CA841+OS515	4h20m	CNY5144起
PEK-ATH-A3-FCO	CA863+A3650	隔天 13h15m	CNY4806起
PEK-CDG-AZ-LIN	CA933+AZ305	隔天>10H	CNY4915起
PEK-WAW-LO-MXP	CA737+LO317	隔天>10H	CNY5002起



# 美国航线价格参考

## 境内始发-LAX-已远点B舱产品

O&D	除外日期	舱位	单程/往返	价格
D-PEK-LAX-美国已远点	除12月12日、1月2、9日	B	单程	8500
D-SZX-LAX-已远点	除1月11日	B	单程	7000
D-SZX-LAX-SFO		B	单程	5500

中国城市	已远点城市
BJS/SHA/CAN/CTU/CKG/SHE/DLC/HRB/CGQ/HG H/NKG/CGO/WUH/SIA/TAO/XMN/FOC/SZX	NYC
	SFO
	SEA
	CHI
	BOS
	WAS
	PDX
	LAS
	MCO
PHX	

旅行日期：今天-2022年2月28日

销售日期：截止到11月30日



# 美国航线价格参考

## 境内始发-YVR-美国已远点产品

O&D	舱位	单程/往返	10NOV 21 - 23DEC 21 04FEB 22 - 28FEB 22	24DEC 21 - 31DEC 21 01JAN 22 - 03FEB 22
D-PEK-YVR-SFO/SEA/PDX	V	单程	6100	6600
	Q	单程	7800	8300
	H	单程	9600	10500
	U	单程	12000	12000

### 中国城市

BJS/SHA/CAN/CTU/CKG/SHE/  
 DLC/HRB/CGQ/HGH/NKG/CGO/  
 WUH/SIA/TAO/XMN/FOC/SZX

旅行日期：今天-2022年2月28日

销售日期：截止到11月30日



# 增值服務簡介

---

# 增值服务



行李全委托



预付费行李



付费选座

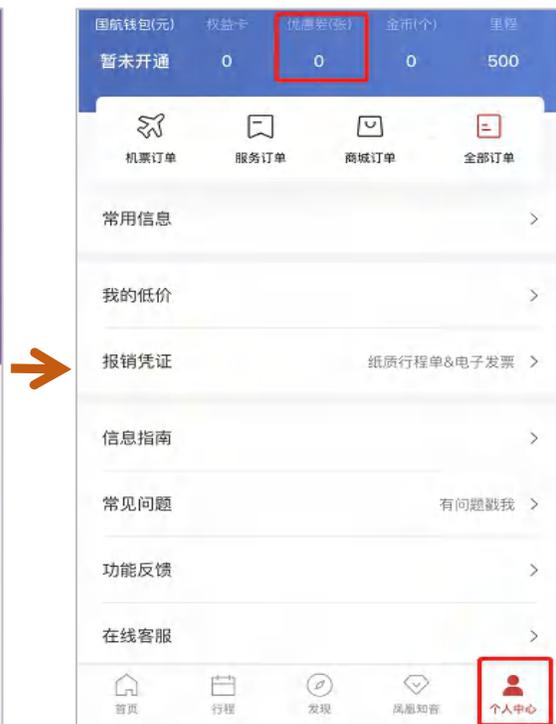


空铁联运

# 国际附加服务代金券-使用指引



➤ 我部协助将代金券领取至旅客中国国航APP账户



➤ 旅客登录APP在个人中心查看优惠券到账情况



➤ 到账后返回首页点击“全部服务”



➤ 在“座位行李”专栏选择所需服务，查看相关规则后即可根据提示进行操作

# 国际附加服务代金券-领取规则

1

**旅客资格：**须为凤凰知音会员（若旅客尚未入会，经旅客同意后我部将免费为旅客注册），在指定渠道购买境内始发国际客票。

➢ 可申请“付费选座券”和“预付费行李券”，每位旅客仅可申请一种类别。

2

**申请额度：**暂由旅客实际航线决定申请额度，须确认需求后再行申请。

➢ 代金券额度分别为：付费选座券600元、付费选座券200元、预付费行李券1000元、预付费行李券500元。  
（洲际航线申请较高额度，亚太日韩航线申请较低额度）

3

**注意事项：**附加服务超出金额由旅客本人自行支付。

➢ 附加服务具体使用规则参考：中国国航APP-全部服务-座位行李-预选座位  
中国国航APP-全部服务-座位行李-额外行李

4

**领取方式：**需提供旅客票号、手机号或凤凰知音卡号、身份证明材料交由我部（如旅客自行申请，可发送以上材料至“国航华南基地”在线客服），我部审核通过后，将代金券发送至旅客账户，旅客登录APP即可使用。

活动期限：**销售日期：即日起-21年12月31日** 旅行日期：即日起至21年12月31日，代金券领取后需在90天内使用，过期失效。

申请时间：工作日 9:00-11:30 14:00-16:30

\*此活动任何销售代理企业均不得以任何形式进行加价销售

# 国际附加服务代金券-领取规则

## 国际附加服务代金券申请

现我司重要企业客户\*\*\*购买国航国际客票,航程\*\*\*,  
需申请国际附加服务代金券,请国航审批通过,谢谢!

旅客机票信息如下:

旅客姓名	会员卡号	机票号码	手机号码	备注	购票/出行日期

\*使用公司抬头信件模板,盖公章,扫描至我部

4

**领取方式:** 请提供旅客票号、手机号或凤凰知音卡号、身份证明材料交由我部(如旅客自行申请,可发送以上材料至“国航华南基地”在线客服),我部审核通过后,将代金券发送至旅客账户,旅客登录APP即可使用。

活动期限: **销售日期: 即日起-21年12月31日** 旅行日期: 即日起至21年12月31日,代金券领取后需在90天内使用,过期失效。

申请时间: 工作日 9:00-11:30 14:00-16:30

\*此活动销售代理企业均不得以任何形式进行加价销售

# 2021版国航国际航线自愿变更退票规则

---

## 2021版退票新规主要变化

2016自愿退票：

- 1 TOTAL-TOTAL
- 2 政府税费参与票价一起计算
- 3 退票手续费的选取看客票使用状态

2021自愿退票：

- 1 燃油退票规则与票价一致
- 2 可以退还未使用的政府税费
- 3 退票手续费看当前客票
- 4 自愿退票计算方法的细化
- 5 汇率使用原则的细化

## 2021版自愿退票原则

1、当允许退票运价与不允许退票运价组合时:

允许退票的运价组收取适用的退票手续费, YQ/YR可退; 不允许退票运价组则不允许退票, 且YQ/YR也不退。

2、可以退还未使用的政府税费, 应退票价为零或负数, 则只退政府税费。

## 2021版自愿退票原则

3、按照申请退票的运价组计算退票手续费。

多个申请退票的运价组适用不同退票手续费时，取高收取。

4、已收取的变更手续费不退，即不退OC税。

（变更手续费在客票上以OC税表示，非政府税费。）

5、用国航国际客票销售的全程为中国境内段航程的客票，未飞航段退票手续费按照CAT16显示规则收取。

6、**享受儿童折扣的**儿童客票退票手续费按适用的折扣率收取。

7、**不占座婴儿客票**免收退票手续费。

8、退票操作需在客票有效期内完成。

## 2021版自愿退票原则

9、当需要使用汇率换算应退票价、应退税费和退票手续费时，汇率的使用原则：

1. 换算应退票价和应退税费时，使用**销售日期当天**的汇率计算。

2. 换算退票手续费时，使用**退票当天汇率**将退票手续费转为实际退款货币，进位方式与票价相同。渠道按退票操作时间的汇率计算。

# 2021版自愿退票的计算方法-未换开的客票

客票全部未使用	票面有不可退的运价组	应退票价 = 旅客全部支付票价(含YQ/YR) - 不可退票价(含YQ/YR) - 可退航段退票手续费 应退税费 = 全程政府税费
	票面没有不可退的运价组	应退票价 = 旅客全部支付票价(含YQ/YR) - 退票手续费 应退税费 = 全程政府税费
客票部分已使用	剩余航段为整个运价组，且可退票	应退票价 = 旅客全部支付票价(含YQ/YR) - 已使用航段的票价(含YQ/YR) - 可退航段退票手续费 应退税费 = 未使用的政府税费
	剩余航段仅为不可退运价组 (包括不可退运价组部分使用的情况)	应退票价 = 0 应退税费 = 未使用的政府税费
	剩余航段为不可退运价组部分使用和完整可退运价组	应退票价 = 旅客支付票价(含YQ/YR) - 已使用航段票价(含YQ/YR) - 退票手续费 应退税费 = 未使用的政府税费
	剩余航段为可退运价组部分使用和完整的不可退运价组	应退票价 = 旅客支付票价(含YQ/YR) - 已使用航段票价(含YQ/YR) - 不可退航段票价(含YQ/YR) - 退票手续费 应退税费 = 未使用的政府税费
	剩余航段为完整的可退运价组和完整的不可退运价组	应退票价 = 旅客支付全部票价(含YQ/YR) - 已使用航段票价(含YQ/YR) - 不可退航段票价(含YQ/YR) - 可退航段退票手续费 应退税费 = 未使用的政府税费

# 2021版自愿退票的计算方法-换开的客票

换开新客票全部未使用(不考虑新票不可退航段, 仅看可退航段退票手续费)	原始客票未使用, 即全程未使用	换开的新客票为全部不可退运价组	应退票价 = 0 应退税费 = 所有新旧客票全程政府税费
		原始票面有不可退的运价组	应退票价 = 旅客全部支付票价(含YQ/YR) - 原始客票不可退票价(含YQ/YR) - 当前客票可退航段退票手续费 应退税费 = 所有新旧客票全程政府税费
		原始客票面没有不可退的运价组	应退票价 = 旅客全部支付票价(含YQ/YR) - 当前客票可退航段退票手续费 应退税费 = 所有新旧客票全程政府税费
	原始客票部分使用, 换开客票未使用	若换开的新客票全部为不可退运价组(则不再看原始客票状态)	应退票价 = 0 应退税费 = 所有新旧客票全程政府税费
		原始客票剩余航段为整个运价组, 且可退票	应退票价 = 旅客全部支付票价(含YQ/YR) - 原始客票已使用航段的票价(含YQ/YR)- 当前客票可退航段退票手续费 应退税费 = 所有新旧客票未使用的政府税费
		原始客票剩余航段为不可退航段运价组	应退票价 = 旅客全部支付票价(含YQ/YR) - 原始客票全程票价(含YQ/YR) - 当前客票可退航段退票手续费 应退税费 = 所有新旧客票未使用政府税费
		原始客票剩余航段有不可退票计算组部分使用和完整可退运价组	应退票价 = 旅客全部支付票价(含YQ/YR)-原票已使用航段票价 (含YQ/YR) - 当前客票可退航段退票手续费 应退税费 = 未使用的政府税费
		原始客票剩余航段有可退运价组部分使用和完整不可退运价组	应退票价 = 旅客全部支付票价(含YQ/YR)-原票已使用航段票价 (含YQ/YR) - 原票不可退航段票价-当前客票可退航段退票手续费 应退税费 = 未使用的政府税费
		原始客票剩余航段为完整的可退运价组和完整的不可退运价组	应退票价 = 旅客支付全部票价(含YQ/YR)-原票已使用航段票价 (含YQ/YR) -原票不可退航段 票价-当前客票可退航段退票手续费 应退税费 = 所有新旧客票未使用政府税费

# 2021版自愿退票的计算方法-换开的客票

换开的新客票中有部分使用，按当前客票规则进行退票	若当前票面有不可退的运价组	不可退运价组已开始使用， 剩余航段为整个运价组且可 退票	应退票价 = 旅客全部支付票价(含YQ/YR) - 已使用航段的票价(含YQ/YR) - 当前客票可退航段退票手续费 应退税费 = 未使用的政府税费
		剩余航段为不可退航段运价 组	应退票价 = 0 应退税费 = 未使用的政府税费
		剩余航段有不可退票计算组 部分使用，和完整可退运价 组	应退票价 = 旅客全部支付票价(含YQ/YR) - 已使用航段票价(含YQ/YR) - 当前客票可退航段退票手续费 应退税费 = 未使用的政府税费
		剩余航段有可退运价组部分 使用，和完整不可退票计算 组	应退票价 = 旅客全部支付票价(含YQ/YR) - 已使用航段票价(含YQ/YR) - 不可退航段票价(含YQ/YR) - 当前客票可退航段退票手续费 应退税费 = 未使用的政府税费
		剩余航段为完整可退运价组 和完整的不可退运价组	应退票价 = 旅客支付全部票价(含YQ/YR) - 已使用航段票价(含YQ/YR) - 不可退航段票价(含YQ/YR) - 当前客票可退航段退票手续费 应退税费 = 未使用的政府税费
	若当票面没有不可退的 运价组		应退票价 = 旅客全部支付票价(含YQ/YR) - 已使用航段票价(含YQ/YR) - 当前客票可退航段退票手续费 应退税费 = 未使用政府税费

## 2021版自愿变更原则

- 1、未开始旅行的客票，按照换开客票当日的运价重新计算；已开始旅行的客票，按照原始客票出票当日的运价重新计算；不同舱位代码变更时，新票价必须等于或高于旧票价；相同舱位代码变更时，如新票价低于旧票价，则差额不退，只收取变更手续费。
- 2、**享受儿童折扣的儿童客票**，变更手续费按适用的折扣率收取。
- 3、**不占座婴儿客票**免收变更手续费。
- 4、票价差额和变更手续费同时收取。
- 5、在发生变更的航段运价计算组中，选取最高的变更手续费。
- 6、每次变更均需收取适用的变更手续费，**变更手续费进位方式与票价相同。**
- 7、变更需在客票有效期内完成。

## 2021版自愿变更原则

8.当需要使用汇率换算实付票价和变更手续费时，汇率的使用原则：

1.换算实付票价时，使用**销售日期当天的汇率**换算成变更地货币。

2.换算变更手续费时，使用**变更当天汇率**将变更手续费换算成变更地货币，进位方式与票价相同。按变更操作时间的汇率计算。

3.汇率换算指令：XS FSC XXX被换算货币/换算货币/指定汇率日期（如不指定日期，系统默认为当天）

（例：使用2020年6月1日的汇率，将100元人民币换算成等值美元，XS FSC 100CNY/USD/01JUN20）

