

业务通告

国航(2022)4503

关于进一步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：

为进一步做好 2022 年 5 月上海至东京航线结构调整期间旅客信息告知及客票退改服务工作, 现将相关处置规定通知如下：

一、适用范围

2022 年 5 月 2 日至 2022 年 5 月 31 日之间的 CA929/30 上海—东京—上海航线，调整为上海—东京—太原。

二、旅客信息告知

各销售代理人提示旅客乘机前联系原出票渠道或国航进行客票确认。

三、客票变更

（一）变更航班

变更航班由各销售代理人进行办理。客票有效期内，首次变更至6月1日（含）以后的东京—上海航班，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差。再次变更航班，按客票使用条件办理。

（二）变更航程

变更航程需联系电话销售服务中心或直属营业部进行办理。客票有效期内，可以按以下规则变更一次客票航程，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差；已按照“三（一）变更航班”办理过航班变更或再次变更航程的，按客票使用条件办理。

1. 原客票目的地是上海的，可以选择下述方案之一：

（1）将航程变更为东京—杭州；

（2）将航程变更为东京—太原，如旅客需要，还可以免费增加太原至上海或华东地区通航点的国航实际承运直达或中转航班；

华东地区通航点包括：南京、常州、南通、淮安、盐城、扬州、宁波、义乌、杭州、温州、台州、衢州、合肥、阜阳、黄山。

例如：东京—上海，可变更航程为东京—太原—天津—南京。

2. 原客票目的地是上海以外国内其他机场的，可以选择下述方案之一：

（1）将航程变更为东京—杭州，如旅客需要，还可以免费增加杭州至原客票目的地的国航实际承运直达或中转航班；

（2）将航程变更为东京—太原，如旅客需要，还可以免费增加太原至原客票目的地的国航实际承运直达或中转航班；

例如：东京—上海—北京，可变更航程为东京—杭州—北京。

四、签转规定

不允许签转。如旅客要求变更承运人，建议原客票办理退票后另购新票。

五、客票退票

（一）在客票有效期内，包含上述国际航段的未使用客票如需退票，按非自愿原则办理，免收退票手续费。已按照“三、客票变更”办理过客票变更，申请退票，按客票使用条件办理。

（二）在太原/杭州中断行程的旅客

在客票有效期内，客票上的后续航段如需退票，按照自愿原则，按客票使用条件办理。

（三）从太原/杭州继续前往原客票目的地的旅客

在客票有效期内，客票上的后续航段如需退票，按照自愿原则，按客票使用条件办理。

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。