

业务通告

国航(2022)4513

关于进一步做好上海至法兰克福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 月上海至法兰克福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 1 日至 2022 年 5 月 31 日之间的 CA935/6 上海—法兰克福—上海，调整为 CA931/2 北京—法兰克福—重庆。

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）以后的上海—法兰克福、法兰克福—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处理。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. 原客票始发地是上海的，可以在北京—法兰克福航班基础上免费增加上海（PVG/SHA）—北京的国航实际承运航班；旅客实际始发地是华东地区的，可以在北京—法兰克福航班基础上免费增加华东地区通航点—北京的国航实际承运航班。原客票始发地是上海以外其他国内机场的，可以在北京—法兰克福航班基础上将国内航班变更为原客票始发地—北京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：上海—法兰克福，可变更航程为上海—北京—法兰克福；如旅客实际始发地在杭州，也可变更航程为杭州—北京—法兰克福；成都—上海—法兰克福可变更航程为成都—北京—法兰克福。

2. 原客票目的地是上海的，可以在法兰克福—重庆航班基础上免费增加重庆—上海（PVG/SHA）的国航实际承运航班；旅客实际目的地是华东地区的，可以在法兰克福—重庆航班基础上免费增加重庆—华东地区通航点的国航实际承运航班。原客票目的地是上海以外其他国内机场的，可以在法兰克福—重庆航班基础上将国内航班变更为重庆—原客票目的地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：法兰克福—上海，可变更航程为法兰克福—重庆—上海；如旅客实际目的地在南京，也可变更航程为法兰克福—重庆—南京；法兰克福—上海—广州，可变更航程为法兰克福—重庆—广州。

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）在重庆中断行程的旅客

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）由重庆继续前往客票目的地的旅客

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。