

业务通告

国航(2022)5021

关于再次调整国航涉及兰州航线国内客票特殊处置方案的通 知

国航各销售代理人：

为配合当地做好疫情防控工作，协助受疫情影响旅客更好地安排出行计划，现将再次调整客票行程涉及兰州 LHW 国航进出港航班的国内客票处置规定通知如下：

一、适用范围

自 2022 年 7 月 8 日 0 时（含）以后申请客票变更或退票（以取消订座时间为准），凡在 2022 年 8 月 26 日 11 时（含）前购买或换开产生新客票号的 999 国内客票（包括里程奖励客票），行程为下述情况之一：

（一）旅客客票未使用行程中涉及旅行日期为 2022 年 7 月 8 日（含）至 2022 年 9 月 10 日（含）之间兰州进出港由 CA/ZH/SC/KY/TV 实际承运航班及挂 CA 航班号的代码共享航班。

（二）旅客实际旅行行程涉及兰州，且可以提供旅行（或入住）日期 2022 年 7 月 8 日（含）至 2022 年 9 月 10 日（含）期间涉及兰

州的与国航客票组合使用的其他航司机票（可为分别购买的机票）、火车票、大巴票、兰州的酒店预订单。

二、客票变更

若旅客未确定新的旅行时间，可在航班计划起飞时间前取消订座。待确定新的旅行时间后，按如下规则办理客票变更。

（一）变更航班：

在客票有效期内，首次提出航班变更申请，变更至 2022 年 10 月 29 日（含）前的航班，免收变更手续费，但需收取子舱位差价及淡旺季价差。再次提出变更申请或变更至 2022 年 10 月 30 日（含）以后的航班，按客票使用条件办理。

（二）变更航程：

不允许，若旅客要求变更航程，建议原客票办理退票后另购新票。

三、签转规定

不允许签转，若旅客要求签转，建议原客票办理退票后另购新票。

四、客票退票

若旅客未确定新的旅行时间，可在航班计划起飞时间前取消订座。待确定新的旅行时间后，按如下规则办理客票退票。

（一）在客票有效期内未办理过客票变更，申请退票，可办理非自愿退票，免收退票手续费。

（二）在客票有效期内按照“二、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. 旅客客票未使用行程涉及兰州

（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”，提交本业务通告。

（2）B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“特殊退票”，上传本业务通告，办理退票。

2. 旅客实际旅行行程涉及兰州

（1）BSP 客票：在德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交旅客涉及兰州的与国航客票组合使用的其他航司机票（可为分别购买的机票）、火车票、大巴票、兰州的酒店预订单扫描件，退票原因选择“授权”。

（2）B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“特殊退票”，上传旅客涉及兰州的与国航客票组合使用的其他航司机票（可为分别

购买的机票）、火车票、大巴票、兰州的酒店预订单扫描件，办理退票。

五、通知生效时间

本通知自 2022 年 8 月 26 日起生效。此前发布的关于调整国航涉及兰州航线国内客票特殊处置方案的通知同时废止。

符合本通知适用范围的客票，已在 2022 年 7 月 8 日至 2022 年 8 月 26 日完成退票或变更，收取的手续费可在原办理渠道申请补退，已收取的子舱位差价及淡旺季价差不予补退；不符合本通知适用范围的客票，已办理退票或变更业务所收取的手续费不予补退。

请各销售代理人协助旅客做好客票退改服务，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。