

业务通告

国航(2022)5016

关于受四川省推迟开学影响旅客客票 特殊处置方案的通知

国航各销售代理人：

为做好受四川省推迟开学影响的学生及教师客票退票及变更服务，特明确受影响旅客客票特殊处置方案如下：

一、适用范围

四川省内高校在读学生及教师（仅限本人），自 2022 年 8 月 23 日 0 时（含）以后因推迟开学原因申请客票变更或退票（以取消订座时间为准）。客票为在 2022 年 8 月 23 日 24 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），客票行程涉及目的地为四川省内国航通航点的由 CA/ZH/SC/KY/TV 实际承运航班及挂 CA 航班号的代码共享航班，且旅行日期在 2022 年 8 月 23 日（含）至 2022 年 9 月 15 日（含）期间。

四川省内国航通航点包括：成都（双流机场及天府机场）、绵阳、宜宾、阿坝红原、西昌、泸州、广元、达州、攀枝花、九寨沟、巴中、稻城亚丁。

二、所需材料

旅客须提供四川省内高校出具的推迟开学通知。材料可以是加盖公章的证明，或通过官方网站发布的信息，或内部群发电子邮件的原件、复印件、扫描件、照片或截图。

同时旅客还须同时提供本人属于该院校的身份证明。包括但不限于：教师证、学生证、学生卡、录取通知书等的原件、复印件、扫描件、照片或截图。

三、客票变更

若旅客未确定新的旅行时间，可在航班起飞时间前取消座位，待确定新的旅行时间后，在客票有效期内按如下规则办理客票变更手续。

1. 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。

2. 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 9 月 25 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。再次变更或变更至 2022 年 9 月 26 日（含）以后的航班，需依据客票使用条件办理。

四、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。

五、客票退票

（一）在客票有效期内未办理过客票变更，申请客票未使用航段退票，免收退票手续费。

（二）在客票有效期内按照“三、客票变更”办理过客票变更，申请客票未使用航段退票，按客票使用条件办理。

（三）客票退票操作

（1）BSP 客票：通过德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交四川省内高校出具的推迟开学通知和旅客本人属于该院校的身份证明扫描件，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”，四川省内高校出具的推迟开学通知和旅客本人属于该院校的身份证明扫描件，办理退票。

六、通知生效时间

本通知自 2022 年 8 月 24 日起生效。

符合本通知适用范围的客票，已在 2022 年 8 月 23 日（含）至 2022 年 8 月 24 日（含）完成退票或变更，收取的手续费及客票差价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，已办理变更或退票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。