

## 业务通告

国航(2022)5000

### 关于国航涉及海拉尔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，现将客票行程涉及海拉尔 HLD 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 8 月 19 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 19 日 11 时（含）前购买或换开产生新票号的 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 8 月 19 日（含）至 2022 年 8 月 24 日（含）之间海拉尔进出港由 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海拉尔，且可以提供旅行（或入住）日期 2022 年 8 月 19 日（含）至 2022 年 8 月 24 日（含）期间涉及海

拉尔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、海拉尔的酒店预订单。

## 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。

### (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海拉尔

（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海拉尔

（1）BSP 客票：在德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交旅客涉及海拉尔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、海拉尔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”，上传旅客涉及海拉尔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、海拉尔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 19 日起生效。

符合本通知适用范围的客票, 已在 2022 年 8 月 19 日完成变更或退票, 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。