

## 关于因乘机人抗原检测阳性提出客票免费退改的处置指引

国航各销售代理人：

随着疫情防控“新十条”措施的发布，各地核酸检测范围、检测频次均可能逐步缩减，航线受疫情影响的情况减少，抗原自测成为个人判断是否感染新冠病毒的主要方式，也将逐步成为旅客提出免费退改客票的理由。

一、当遇到因乘机人感染新冠病毒（抗原检测结果呈阳性）要求退改客票时，请各销售代理人参照《关于进一步做好疫情期间客票特殊处置的通知(业务公告 国航〔2022〕26号)》中“不符合疫情防控乘机要求的旅客”类，为乘机人及其同行人办理客票非自愿退改。

二、判断抗原阳性为乘机人本人，可以提示旅客出示以下两种材料之一：

1. 带有乘机人姓名的抗原阳性结果截图或检测报告；
2. 乘机人本人同时手持身份证（正面）及抗原检测阳性结果的照片。

### 三、客票退票操作

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”，提交相关证明材料。

2. B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“特殊退票”，上传相关证明材料，办理退票。

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。