

关于下发提前离校返乡学生及教师客票特殊处置方案的通知

国航各销售代理人：

近期部分国内高校宣布提前放假，为做好提前离校返乡学生及教师客票退票及变更服务，特明确客票处理方案如下：

一、适用范围

凡持 2022 年 12 月 9 日 16 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），且旅行日期为 2022 年 12 月 9 日（含）至 2023 年 1 月 15 日（含）期间由 CA/ZH/SC/KY/TV 实际承运航班及挂 CA 航班号的代码共享航班的高校学生及教师，在 2022 年 12 月 9 日 16 时（含）以后因提前离校返乡原因申请客票变更或退票（以取消订座时间为准）。

二、所需材料

旅客须提供所在高校出具或发布的“提前离校通知”。材料可以是加盖公章的证明、或通过官方网站/微信公众号发布的信息、或体现高校名称的群发电子邮件等，以上通知的原件、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高校的身份证明。包括但不限于：学生证、学生卡、学信网学籍证明、教师证、职工证等在读或在职证明材料的原件、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 12 月 31 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 2023 年 1 月 1 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。

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

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“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。

（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”，提交本业务通告和“二、所需材料”中需旅客提供的材料（离校通知和身份证明）。

2. B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“特殊退票”，上传本业务通告和“二、所需材料”中需旅客提供的材料（离校通知和身份证明），办理退票。

六、通知生效时间

本通知自 2022 年 12 月 9 日起生效。

符合本通知适用范围的客票，已在 2022 年 12 月 9 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。