

2019年10月28日

业务通告

国航(2019)1412

关于做好国航北京大兴国际机场(PKX)开航后旅客告知及错走旅客客票服务的 通知

国航各销售代理人：

为做好2019年10月27日国航在北京大兴国际机场(PKX)开航后旅客告知工作，协助由于走错机场导致误机的旅客及时变更客票，现明确如下服务要求和处置方案：

一、信息告知

(一) 请各销售代理人在销售环节做好旅客告知，重点提示旅客航班是从北京大兴国际机场(PKX)出发，避免旅客走错机场。

(二) 订座系统中设置的北京首都国际机场(PEK)与北京大兴国际机场(PKX)之间的最短衔接时间(MCT)是5小时，请各销售代理人在销售客票时预留充分中转时间，避免旅客错失后续联程航班。

二、错走旅客客票处置方案

凡购买国航 999 客票（包括里程奖励客票），旅行日期在 2019 年 11 月 30 日（含）前，北京大兴国际机场（PKX）始发国航实际承运航班或挂 CA 航班号的代码共享航班，由于走错机场导致误机的旅客，客票可按如下方案处置：

（一）航班及出港机场变更

旅客首次提出航班或出港机场变更，可在误机当日为其免费预订 2019 年 12 月 31 日（含）前国航北京大兴国际机场（PKX）出港的国航实际承运航班，免收子舱位价差、淡旺季价差。也可在误机当日为其免费预订 2019 年 12 月 31 日（含）前国航北京首都国际机场（PEK）出港或天津滨海国际机场（TSN）出港的国航实际承运航班，免收客票变更手续费，需收取子舱位价差、淡旺季价差。

旅客提出的再次变更申请或需变更至 2020 年 1 月 1 日（含）之后的航班，需依据客票使用条件办理。

（二）退票

国航在北京大兴国际机场（PKX）和北京首都国际机场（PEK）为旅客提供《中国国际航空股份有限公司错走旅客证明》。走错机场导致误机的旅客只需提供证明，就可以在客票有效期内，申请办理退票，无需支付退票手续费。

请各销售代理人按要求做好旅客后续服务保障。如有相关问题可咨询国航

营业部业务人员。

此通知。

