

# 关于国航进驻首都机场 T2 航站楼运营相关客票退改规则的通知

国航各销售代理人：

2021 年 1 月 15 日，国航北京首都机场部分国内航线将调整至 T2 航站楼运营，为做好受影响旅客的票务服务工作，现将相关服务要求和客票处置规则通知如下：

## 一、旅客信息告知

1. 各销售代理人在客票销售环节做好旅客告知，须将国航北京首都机场 T2 航站楼运行航班的乘机提示告知旅客（相关航班见二），并在代理自营的网站、移动客户端销售客票时将国航北京首都机场 T2 航站楼运行航班乘机提示内容设置为旅客购票环节的必读内容。

2. 对于已购买国航北京首都机场 T2 航站楼运行航线客票的旅客，代理人要主动联系旅客告知航班乘机提示，并根据旅客需求提供客票服务。

二、2021 年 1 月 15 日起北京首都机场 T2 航站楼运行国航实际承运航班计划（计划可能有调整，请适时关注国航航班信息，以订座系统为准）

航班号	航线	
CA 1101	PEK	HET

CA 1102	HET	PEK
CA 1105	PEK	HET
CA 1106	HET	PEK
CA 1107	PEK	BAV
CA 1108	BAV	PEK
CA 1109	PEK	XIL
CA 1110	XIL	PEK
CA 1117	PEK	HET
CA 1117	PEK	HET
CA 1118	HET	PEK
CA 1121	PEK	BAV
CA 1121	PEK	BAV
CA 1122	BAV	PEK
CA 1123	PEK	TGO
CA 1124	TGO	PEK
CA 1149	PEK	DSN
CA 1150	DSN	PEK
CA 1255	PEK	HFE
CA 1256	HFE	PEK
CA 1283	PEK	HLH

CA 1284	HLH	PEK
CA 1375	PEK	JMU
CA 1376	JMU	PEK
CA 1419	PEK	DLU
CA 1420	DLU	PEK
CA 1453	PEK	MIG
CA 1454	MIG	PEK
CA 1489	PEK	KOW
CA 1490	KOW	PEK
CA 1551	PEK	TXN
CA 1552	TXN	PEK
CA 1591	PEK	YNZ
CA 1592	YNZ	PEK
CA 1613	PEK	YNJ
CA 1614	YNJ	PEK
CA 1615	PEK	YNJ
CA 1615	PEK	YNJ
CA 1616	YNJ	PEK
CA 1683	PEK	DQA
CA 1684	DQA	PEK

CA 1691	PEK	JMU
CA 1692	JMU	PEK
CA 1692	JMU	PEK
CA 1695	PEK	DQA
CA 1696	DQA	PEK
CA 1696	DQA	PEK
CA 1805	PEK	JGS
CA 1806	JGS	PEK
CA 1823	PEK	YIH
CA 1824	YIH	PEK
CA 1825	PEK	CZX
CA 1826	CZX	PEK
CA 1843	PEK	HFE
CA 1844	HFE	PEK
CA 1845	PEK	HFE
CA 1846	HFE	PEK
CA 1859	PEK	LZH
CA 1860	LZH	PEK
CA 1881	PEK	BHY
CA 1882	BHY	PEK

CA 1882	BHY	PEK
CA 1882	BHY	PEK
CA 8309	PEK	ENY
CA 8309	PEK	ENY
CA 8310	ENY	PEK
CA 8319	PEK	DSN
CA 8320	DSN	PEK
CA 8320	DSN	PEK
CA 8323	PEK	DLU
CA 8324	DLU	PEK
CA 8337	PEK	JMU
CA 8338	JMU	PEK
CA 8339	PEK	DQA
CA 8340	DQA	PEK
CA 8340	DQA	PEK
CA 8633	PEK	BHY
CA 8634	BHY	PEK
CA 8657	PEK	HLH
CA 8658	HLH	PEK
CA 8681	PEK	MIG

CA 8682	MIG	PEK
---------	-----	-----

## 二、客票退改规则

### （一）错走航站楼

#### 1. 适用范围

凡购买国航 999 开头的国内客票，符合下列全部条件：

（1）旅行日期在 2021 年 1 月 15 日（含）至 2021 年 3 月 27 日（含）之间；

（2）行程涉及首都机场 T2 或 T3 航站楼进出港的国航实际承运航班或挂 CA 航班号的代码共享航班；

（3）旅客因错走航站楼导致误机。

#### 2. 变更及退票规则

旅客可在首都机场 T2 或 T3 航站楼内售票柜台，或持《中国国际航空股份有限公司错走旅客证明》（详见附件）联系原购票地或国航直属售票单位，依据下列规则办理客票变更或退票。

##### （1）变更航班

在客票有效期内，可免费办理一次航班变更，变更至原航班当日及之后 7 天内的国航实际承运航班，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季差价。再次变更，或变更至超出上述日期范围以外的航班，依据客票使用条件办理。

## （2）退票

在客票有效期内，可办理客票未使用航段退票，免收退票手续费。已办理过免费变更的客票如申请退票，依据客票使用条件办理。

**BSP 客票：**在德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交加盖国航业务专用章的中国国际航空股份有限公司错走旅客证明扫描件，退票原因选择“授权”。

**B2B 客票：**在国航 B2B 平台，退票原因选择“特殊退票”，上传加盖国航业务专用章的中国国际航空股份有限公司错走旅客证明扫描件，办理退票。

## （3）变更航程及承运人

不允许。如旅客要求变更航程及承运人，建议旅客原客票办理退票后另购新票旅行。

## （二）错失中转衔接航班

### 1. 适用范围

凡在 2021 年 1 月 7 日（含）前购买或换开的经首都机场中转的 999 开头的联程客票，及分开购买的“国航+国航”或“国航+外航”组合使用客票，符合下列全部条件：

（1）国航航班日期为 2021 年 1 月 15 日（含）至 2021 年 3 月 27 日（含）之间；

（2）涉及在首都机场 T2 航站楼进出港的国航实际承运航班或挂 CA 航班号的代码共享航班；

（3）因航班调整至首都机场 T2 航站楼运营造成旅客错失中转衔接航班（限首都机场售票柜台办理）或中转时间小于最短衔接时间 MCT。

行程	T2 楼内中转 MCT	T3 与 T2 间互转 MCT
D-D	90 分钟	120 分钟
D-I	120 分钟	160 分钟

## 2. 变更及退票规则

### （1）变更航班

在客票有效期内，可免费办理一次航班变更，变更至原航班日期前 1 天，或原航班当日及之后 7 天内的国航实际承运航班，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季差价。再次变更，或变更至超出上述日期范围以外的航班，依据客票使用条件办理。

## （2）退票

在客票有效期内，可办理客票未使用航段退票，免收退票手续费。已办理过免费变更的客票如申请退票，需依据客票使用条件办理。

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。

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。

## （3）变更航程及承运人

不允许。如旅客要求变更航程及承运人，建议旅客原客票办理退票后另购新票旅行。

3. 因中转时间小于最短衔接时间 MCT 需办理退改的客票，销售代理人需打印原 PNR 内容（须包括航段信息、航班起飞落地时间和票号）一并提交退改。

## （三）因航站楼调整放弃行程

### 1. 适用范围

凡在 2021 年 1 月 7 日（含）前购买或换开的国航 999 开头的客票，符合下列全部条件：

(1) 旅行日期在 2021 年 1 月 15 日（含）至 2021 年 3 月 27 日（含）之间；

(2) 行程涉及首都机场 T2 航站楼进出港的国航实际承运航班或挂 CA 航班号的代码共享航班；

(3) 因航班调整至首都机场 T2 航站楼运营，旅客放弃行程。

## 2. 退票规则

在客票有效期内，可办理客票未使用航段退票，免收退票手续费。已按本通知“（一）错走航站楼”和“（二）错失中转衔接航班”中规则办理过变更的客票，如申请退票，依据客票使用条件办理。

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。

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。

请各销售代理人按照通知要求做好旅客告知工作和后续客票服务。在客票服务过程中，有任何问题及时联系国航当地营业部。

此通知。

附件：中国国际航空股份有限公司错走旅客证明

编号:

中国国际航空股份有限公司 Air China Limited

错走旅客证明 Certificate for Passengers Getting to Wrong  
Airport

旅客姓名 Passenger Name		乘机证件号 Check-in ID No.	
票号 Ticket Number			
日期 Date		航班号 Flight No.	
航班信息 Flight Information	自 From	(经) (Via)	至 To
计划起飞时间 Scheduled Departure Time		计划到达时间 Scheduled Arrival Time	
实际起飞时间		实际到达时间	

Actual Departure Time		ActualArrival Time	
错走旅客证明 Certificate for Passengers Getting to Wrong Airport			

填开单位 Filled and issued by:

填开日期及时间 Date & Time:

(业务专用章)