

## 业务通告

国航(2021)3228

# 关于做好国航航班在拉萨贡嘎国际机场 T3 航站楼运营初期旅客告知及错走旅客客票服务工作的通知

国航各销售代理人：

自 2021 年 8 月 8 日零时起，国航在拉萨的进出港航班将从拉萨贡嘎国际机场 T2 航站楼调整至 T3 航站楼运营。航站楼调整后，国航值机柜台区域在 T3 航站楼 C 区和 D 区，截止办理乘机登记手续的时间为航班起飞前 40 分钟，登机口关闭时间为航班起飞前 10 分钟。

为切实做好国航航班在拉萨贡嘎国际机场 T3 航站楼运营初期受影响旅客的信息告知，协助因错走航站楼导致误机旅客及时变更客票，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

各销售代理人在客票销售环节做好旅客告知，明确提示旅客进出港机场、航站楼信息及截止办理乘机登记手续的时间。

### 二、错走机场旅客客票退改规则

#### （一）适用范围

凡购买 999 开头的国航国内客票（含里程奖励客票）且错走航站楼  
楼的旅客，符合下列全部条件适用本规则：

1. 行程涉及拉萨出港的国航实际承运航班或挂 CA 航班号的代  
码共享航班；

2. 拉萨出港航班旅行日期在 2021 年 8 月 8 日（含）至 2021 年  
9 月 7 日（含）之间。

## （二）退票及变更规则

在客票有效期内，旅客可在拉萨贡嘎国际机场 T3 航站楼 C 区国  
航售票柜台、或持《中国国际航空股份有限公司错走旅客证明》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退票或变更。

### 1. 退票

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”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。

## 2. 变更航班

可免费办理一次航班变更，变更至原航班当日或之后 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，需依据客票使用条件办理。

## 4. 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。

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。