

业务通告

国航(2021)3243

关于做好国航进驻青岛胶东国际机场初期旅客告知及错走旅客客票服务的通知

国航各销售代理人：

自 2021 年 8 月 12 日零时起，青岛胶东国际机场将正式启用，三字码不变仍为 TAO，届时青岛流亭国际机场将同步关闭。为做好转场初期旅客信息告知工作，协助因错走机场导致误机旅客办理客票变更退票，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，重点提示旅客航班是从青岛胶东国际机场出港，避免旅客走错机场。

二、错走机场旅客客票退改规则

（一）适用范围

凡购买国航 999 开头的国内客票（包括里程奖励客票），且错走机场旅客，符合下列全部条件适用本规则：

1. 行程涉及青岛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. 青岛出港航班旅行日期在 2021 年 8 月 12 日（含）至 2021 年 9 月 11 日（含）之间。

（二）退票及变更规则

在客票有效期内，旅客可在青岛机场售票处、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。

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。

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。