

业务通告

国航(2021)3403

关于做好首都机场国航国际及地区出港航班转至 T2 运行期间的旅客告知及旅客客票服务的通知

国航各销售代理人：

2021 年 9 月 30 日零时起，国航在北京首都国际机场 T3E 运行的国际及地区出港航班将调整至 T2 航站楼运行（只有 CA867 仍在 T3D 出港）。为切实做好转场期间受影响旅客服务工作，协助因错走航站楼等导致误机旅客及时处置客票，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告知旅客进出港航站楼信息，避免旅客走错机场，确保旅客出行顺利。

二、错走航站楼旅客及错失中转衔接航班旅客客票

（一）适用范围

1. 错走航站楼旅客客票

凡持有 999 开头的国航国际客票，旅客因错走航站楼导致误机，客票行程涉及首都机场 T2 航站楼出港的国航实际承运的国际（地区）

航班或挂 CA 航班号的代码共享的国际（地区）航班，且国航国际（地区）航班旅行日期在 2021 年 9 月 30 日（含）至 2022 年 3 月 31 日（含）之间。

2. 错失中转衔接航班旅客客票

凡持有 999 开头的经首都机场中转的联程客票，或分别购买的“国航+国航”或“外航+国航”组合使用客票，客票行程涉及在首都机场 T2 航站楼出港的国航实际承运国际（地区）航班或挂 CA 航班号的代码共享国际（地区）航班，且国航国际（地区）航班旅行日期为 2021 年 9 月 30 日（含）至 2022 年 3 月 31 日（含）之间，因航班调整航站楼或国内航班不正常造成旅客错失中转衔接航班，或中转时间小于 3 小时。

（二）变更规则

在客票有效期内，可免费办理一次客票变更（可单独或同时变更航班日期、航程、承运人），再次变更需依据客票使用条件办理。

1. 变更航班日期

在客票有效期内，首次提出变更航班日期申请（可单独或同时变更国内、国际或地区航班），国际（地区）航班需变更至最早有可利用座位的航班，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季差价。再次提出变更申请按客票使用条件办理。

2. 变更航程

在客票有效期内，首次提出变更航程申请，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季差价。再次提出变更申请按客票使用条件办理。

办理变更航程规则如下：

(1) 可免费将北京始发国际（地区）直飞航班变更为经中国大陆其他城市中转的最早有可利用座位的国航实际承运联程航班。例如将“北京-洛杉矶”变更为国航实际承运“北京-深圳-洛杉矶”。

(2) 可免费将经北京中转联程航班变更为中国大陆其他城市始发的最早有可利用座位的国航实际承运直飞航班，或经中国大陆其他城市中转的最早有可利用座位的国航实际承运联程航班。

3. 变更承运人

在客票有效期内，旅客可联系国航直属售票单位办理。

（三）退票规则

1. 错走航站楼旅客客票

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。已按本通知“二、（二）”中规则办理过变更的客票，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. 错失中转衔接航班旅客客票

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。已按本通知“二、（二）”中规则办理过变更的客票，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. 因中转时间小于 3 小时需办理改退的客票，需打印原 PNR 内容，内容须包括航段信息、航班起飞落地时间和票号，各代理人凭上述材料向所属国航营销单位申请客票未使用航段免费退票。已按本通知“二、（二）”中规则办理过变更的客票，如申请退票需依据客票使用条件办理。

国航营销单位相关负责人进行审核，经确认符合规则，由国航营销中心高级经理级、营业部总经理级领导在退票申请文件签字同意，代理人方可办理原客票免费退票。

BSP 客票：在德付通“BSP 退票凭证管理系统”，退票原因选择“授权”，提交有国航营销中心高级经理级、营业部总经理级领导签字的相关退票申请文件的扫描件。

B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“特殊退票”，上传有国航营销中心高级经理级、营业部总经理级领导签字的相关退票申请文件的扫描件，办理退票。

三、因航站楼调整放弃行程旅客的客票

（一）适用范围

凡在 2021 年 9 月 26 日（含）前购买或换开的 999 开头的国航客票，客票行程涉及首都机场出港的国航实际承运的国际（地区）航班或挂 CA 航班号的代码共享的国际（地区）航班（CA867 除外），且国航国际（地区）航班旅行日期在 2021 年 9 月 30 日（含）至 2022 年 3 月 31 日（含）之间，因航班调整航站楼，旅客放弃行程。

（二）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“二、错走航站楼旅客及错失中转衔接航班旅客客票”中
规则办理过变更的客票，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。

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。