

业务通告

国航(2021)3494

关于 2021 年冬春季国航成都天府机场航班转场初期错走旅客 客票退改规则的通知

国航各销售代理人：

2021 年冬春季，国航在成都天府机场运行的航班将进一步增加，为最大程度保障错走机场旅客的出行需求，做好成都天府机场、双流机场错走旅客客票服务工作，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

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及航站楼信息。

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）且错走机场旅客，符合下列全部条件适用本规则：

1. 旅行日期在 2021 年 10 月 31 日（含）至 2021 年 11 月 30 日（含）之间；

2. 行程涉及天府机场 TFU、双流机场 CTU 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。

（二）变更及退票规则

在客票有效期内，持《中国国际航空股份有限公司错走旅客证明》依据下列规则办理客票变更或退票。

1. 客票变更

（1）变更航班：

首次提出航班变更申请，旅行日期变更至原航班当日及之后 7 天内的国航实际承运航班，免收客票变更手续费、子舱位价差及淡旺季价差。再次提出变更申请，或变更至超出上述日期范围以外的航班，按客票使用条件办理。

（2）变更航程：

①成都两机场（TFU、CTU）间变更

未按上述规则办理过航班变更，首次提出航程变更申请，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，但需收取子舱位价差及淡旺季价差。再次提出变更申请，或变更至超出上述日期范围以外的航班，按客票使用条件办理。

②变更至成都以外的机场

不允许，若旅客要求变更至成都以外的机场，建议原客票办理退票后另购新票。

2. 变更承运人

不允许，若旅客要求变更承运人，建议原客票办理退票后另购新票。

3. 客票退票

可办理客票未使用航段退票，免收退票手续费。因错走机场已办理过免费变更的客票，申请退票，按客票使用条件办理。

客票退票操作：

(1) 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”。

(2) 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。

如国航航班发生变更、延误或取消，按国航不正常航班客票规定办理退票。B2B 客票退票，国航 B2B 平台退票原因选择“航班延误/

取消”，不用提交任何凭证；BSP 客票退票，不用通过德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交任何凭证。

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。