

业务通告

国航(2021)3628

关于做好国航进驻连云港花果山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 12 月 2 日零时起，连云港花果山机场正式启用，三字码不变仍为 LYG，届时同步关闭连云港白塔埠机场。为做好转场初期旅客信息告知工作，协助因错走航站楼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连云港花果山机场出港，避免旅客错走机场。

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. 行程涉及连云港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. 连云港出港航班旅行日期在 2021 年 12 月 2 日（含）至 2021 年 12 月 31 日（含）之间。

（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，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：

不允许，若旅客要求变更航程，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。

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。