

业务通告

国航(2021)3650

关于深圳机场卫星厅启用初期国航客票退改规则的通知

国航各销售代理人：

深圳机场卫星厅于 2021 年 12 月 7 日正式投入使用，国航部分航班转至卫星厅运行，具体流程为旅客在 T3 航站楼办理值机并通过安检后，乘坐捷运列车前往卫星厅登机口登机。为做好卫星厅启用初期因错走登机口导致漏乘旅客的票务服务工作，现将相关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，告知旅客深圳机场卫星厅启用信息，提示旅客做好乘机准备，以免漏乘。

二、适用范围及客票退改规则

（一）适用范围

999 开头的国航客票（含里程奖励客票），且符合下列全部条件：

1. 行程涉及深圳机场卫星厅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. 深圳出港航班旅行日期在 2021 年 12 月 7 日（含）至 2022 年 1 月 7 日（含）之间；

3. 旅客通过安检后，因错走登机口导致漏乘航班。

（二）变更及退票规则

在客票有效期内，旅客可凭深航出具的《旅客未乘机证明》，其中未乘机原因为“卫星厅漏乘”等类似描述，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 3 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。

例如：旅客在搭乘 9 月 7 日深圳机场卫星厅出港航班时发生漏乘，客票可变更至 9 月 7 日至 10 日（含）之间航班。

（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。因错走登机口导致漏乘航班已办理过变更的客票，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”提交加盖深航业务专用章的《旅客未乘机证明》（其中未乘机原因为“卫星厅漏乘”等类似描述）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”，上传加盖深航业务专用章的《旅客未乘机证明》（其中未乘机原因为“卫星厅漏乘”等类似描述）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。