

业务通告

国航(2021)3668

关于做好国航航班在贵阳机场 T3 航站楼运行初期错走旅客客票服务的通知

国航各销售代理人：

自 2021 年 12 月 14 日零时（北京时）起，国航在贵阳的进出港国内航班将由贵阳龙洞堡机场 T2 航站楼调整至 T3 航站楼运行。航站楼调整后，国航高端旅客将在国航自营 F01、F02 两舱及高端旅客值机柜台办理手续，普通旅客航班使用机场国内 F10-F16 柜台办理手续。航班截止办理乘机登记手续的时间为航班起飞前 45 分钟，登机口关闭时间为航班起飞前 15 分钟。为切实做好国航航班在贵阳龙洞堡国际机场 T3 航站楼运行初期受影响旅客的信息告知，协助因错走航站楼导致误机旅客及时变更客票，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做好旅客告知，告知旅客进出港航站楼信息，确保旅客出行顺利。

二、错走航站楼旅客客票退改规则

（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）且错走航站楼旅客，符合下列全部条件适用本规则：

1. 行程涉及贵阳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. 贵阳出港航班旅行日期在 2021 年 12 月 14 日（含）至 2022 年 1 月 13 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。因错走航站楼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。