

业务通告

国航(2022)3907

关于做好首都机场 T3 航站楼航班转场运行旅客告知及客票服务的通知

国航各销售代理人：

2022 年 2 月 20 日零时起至 2022 年 2 月 25 日零时，国航在北京首都国际机场 T3 运行的所有国内出港航班及 CA867 航班将调整至 T2 航站楼运行，上述航班将于 2022 年 2 月 25 日零时起转回至 T3 航站楼运行。

为切实做好转场期间受影响旅客服务工作，协助因航班转场调整出行计划、错走航站楼导致误机、错失中转衔接航班的旅客及时处置客票，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、因航班转场调整出行计划旅客客票处置规则

（一）适用范围

凡在 2022 年 2 月 19 日 14 时前购买或换开的 999 开头的国航客票（含里程奖励客票），客票行程涉及由首都机场 T3 航站楼转场至 T2 航站楼出港的 CA/ZH/SC/KY/TV 实际承运国内航班、挂 CA 航班号的代码共享国内航班及 CA867 航班，且航班旅行日期在 2022 年 2 月 20 日（含）至 2022 年 2 月 24 日（含）之间，因航班转场调整出行计划旅客的客票（客票票面标注 IRR 标识）。

（二）变更航班

在客票有效期内，首次提出航班变更申请，国内航班可变更至原航班当日或之后 7 天（含）以内的航班（需变更至原实际承运人或国航实际承运航班），CA867 可更改至后续一周 CA867 航班，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差。

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。如旅客新预订舱位价格低于原客票价格，建议旅客原客票办理退票后另购新票。

（三）客票退票

1. 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。已按本通知所列场景中规则办理过客票免费变更，申请退票，按客票使用条件办理。

2. 客票退票操作

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。

三、错走航站楼旅客客票处置规则

（一）航班旅行日期在 2022 年 2 月 20 日（含）至 2022 年 2 月 24 日（含）之间

1、适用范围

凡持有 999 开头的国航客票（含里程奖励客票），客票行程涉及由首都机场 T3 航站楼转场至 T2 航站楼出港的 CA/ZH/SC/KY/TV 实际承运国内航班、挂 CA 航班号的代码共享国内航班及 CA867 航班，且航班旅行日期在 2022 年 2 月 20 日（含）至 2022 年 2 月 24 日（含）之间，因错走航站楼导致误机旅客的客票。

2. 客票变更

（1）变更航程及承运人

不允许，若旅客要求变更航程及承运人，建议旅客原客票办理退票后另购新票。

（2）变更航班

在客票有效期内，首次提出航班变更申请，国内航班可变更至原航班当日或之后 7 天（含）以内的航班（需变更至原实际承运人或国航实际承运航班），CA867 可更改至后续一周 CA867 航班，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差。

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。如旅客新预订舱位价格低于原客票价格，建议旅客原客票办理退票后另购新票。

3. 客票退票

（1）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。已按本通知所列场景中规则办理过客票免费变更，申请退票，按客票使用条件办理。

（2）客票退票操作

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。

（二）航班旅行日期在 2022 年 2 月 25 日（含）至 2022 年 3 月 3 日（含）之间

1、适用范围

凡持有 999 开头的国航客票（含里程奖励客票），客票行程涉及由首都机场 T2 航站楼转回 T3 航站楼出港的 CA/ZH/SC/KY/TV 实际承运航班及挂 CA 航班号的代码共享航班，且航班旅行日期在 2022 年 2 月 25 日（含）至 2022 年 3 月 3 日（含）之间，因错走航站楼导致误机旅客的客票。

2. 客票变更

（1）变更航程及承运人

不允许，若旅客要求变更航程及承运人，建议旅客原客票办理退票后另购新票。

（2）变更航班

在客票有效期内，持有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，首次提出航班变更申请，国内航班可变更至原航班当日或之后 7 天（含）以内的航班（需变更至原实际承运人或国航实际承运航班），CA867 可更改至后续一周 CA867 航班，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差。

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。如旅客新预订舱位价格低于原客票价格，建议旅客原客票办理退票后另购新票。

3. 客票退票

(1) 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。已按本通知所列场景中规则办理过客票免费变更，申请退票，按客票使用条件办理。

(2) 客票退票操作

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。

四、错失中转衔接的旅客客票处置规则

(一) 适用范围

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，符合下列条件之一的适用于本规则：

1. 客票行程涉及由首都机场 T3 航站楼出港的 CA/ZH/SC/KY/TV 实际承运航班及挂 CA 航班号的代码共享航班，且 CA/ZH/SC/KY/TV 实际

承运航班旅行日期为 2022 年 2 月 25 日(含)至 2022 年 3 月 3 日(含)之间的客票;

2. 因航班调整航站楼或前序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) 客票变更

1. 变更航程及承运人

不允许, 若旅客要求变更航程及承运人, 建议旅客原客票办理退票后另购新票。

2. 变更航班

在客票有效期内, 持有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, 首次提出航班变更申请, 国内航班可变更至原航班当日或之后 7 天内的航班(需变更至原实际承运人或国航实际承运的航班), CA867 可更改至后续一周 CA867 航班, 免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差。

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。如旅客新预订舱位价格低于原客票价格, 建议旅客原客票办理退票后另购新票。

(三) 客票退票

1. 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。已按本通知所列场景中规则办理过客票免费变更，申请退票，按客票使用条件办理。

2. 客票退票操作

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。

（四）因中转时间小于 3 小时需办理退改的客票，需打印原 PNR 内容，且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。

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。客票退票操作：

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。

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。