业务通告

国航(2022)4155

关于国航进驻首都机场 T2 航站楼运营第三阶段转场相关客票 退改规则的通知

国航各销售代理人：

2022 年 3 月 27 日，国航进驻北京首都机场 T2 航站楼运营将实施第三阶段航班转场，14 条航线的航班将自夏秋航季开始在 T2 航站楼进出港。为做好受影响旅客的票务服务工作，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、2022 年 3 月 27 日起第三阶段进驻北京首都机场 T2 航站楼运营的国航实际承运航班计划（计划可能有调整，请适时关注国航航班信息，以订座系统为准）。

航班号		航线	
CA	1143	PEK	LLV
CA	1144	LLV	PEK

CA	1203	PEK	XNN
CA	1204	XNN	PEK
CA	1213	PEK	INC
CA	1214	INC	PEK
CA	1217	PEK	INC
CA	1218	INC	PEK
CA	1219	PEK	INC
CA	1220	INC	PEK
CA	1227	PEK	INC
CA	1228	INC	PEK
CA	1261	PEK	XNN
CA	1262	XNN	PEK
CA	1263	PEK	INC
CA	1264	INC	PEK
CA	1265	PEK	XNN
CA	1266	XNN	PEK
CA	1267	PEK	XNN
CA	1268	XNN	PEK
CA	1281	PEK	INC
CA	1282	INC	PEK

CA	1311	PEK	NNG
CA	1312	NNG	PEK
CA	1335	PEK	NNG
CA	1336	NNG	PEK
CA	1347	PEK	SWA
CA	1348	SWA	PEK
CA	1391	PEK	WGN
CA	1392	WGN	PEK
CA	1459	PEK	LJG
CA	1460	LJG	PEK
CA	1469	PEK	LJG
CA	1470	LJG	PEK
CA	1487	PEK	DAX
CA	1488	DAX	PEK
CA	1913	PEK	CGO
CA	1914	CGO	PEK
CA	1915	PEK	CGO
CA	1916	CGO	PEK
CA	1925	PEK	ZHA
CA	1926	ZHA	PEK

CA	1927	PEK	ZHA
CA	1928	ZHA	PEK
CA	1931	PEK	NNG
CA	1932	NNG	PEK
CA	1933	PEK	NNG
CA	1934	NNG	PEK
CA	1935	PEK	NNG
CA	1936	NNG	PEK
CA	1937	PEK	KWL
CA	1938	KWL	PEK
CA	1939	PEK	KWL
CA	1940	KWL	PEK
CA	4121	PEK	JZH
CA	4122	JZH	PEK
CA	4123	PEK	LXA
CA	4124	LXA	PEK
CA	4125	PEK	LXA
CA	4126	LXA	PEK
CA	4127	PEK	LZY
CA	4128	LZY	PEK

CA	4159	INC	PEK
CA	4160	PEK	INC

三、客票退改规则

（一）错走航站楼

1. 适用范围

凡购买国航 999 开头的国内客票，符合下列全部条件：

（1）旅行日期在 2022 年 3 月 27 日（含）至 2022 年 4 月 30 日（含）之间；

（2）行程涉及国航进驻首都机场 T2 航站楼运营第三阶段转场的国航实际承运的进出港航班；

（3）旅客因错走航站楼导致误机。

2. 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）变更航班

可免费办理一次航班变更，变更至原航班当日及之后 5 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。再次变更，或变更至超出上述日期范围以外的航班，依据客票使用条件办理。

（2）退票

可办理客票未使用航段退票，免收退票手续费。已办理过免费变更的客票如申请退票，依据客票使用条件办理。

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。

（3）变更航程及承运人

不允许。如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旅行。

（二）错失中转衔接航班

1. 适用范围

凡在 2022 年 3 月 22 日（含）前购买或换开的经首都机场中转的 999 开头的联程客票，及分开购买的“国航+国航”或“国航+外航”组合使用客票，符合下列全部条件：

（1）国航航班日期为 2021 年 3 月 27 日（含）至 2021 年 4 月 30 日（含）之间；

（2）行程涉及国航进驻首都机场 T2 航站楼运营第三阶段转场的国航实际承运的进出港航班；

（3）因航班调整至首都机场 T2 航站楼运营造成旅客错失中转衔接航班（限首都机场售票柜台办理）或中转时间小于最短衔接时间 MCT。

行程	T2 楼内中转 MCT	T3 与 T2 间互转 MCT
D-D	90 分钟	120 分钟
D-I	120 分钟	160 分钟

2. 变更及退票规则

（1）变更航班

在客票有效期内，可免费办理一次航班变更，变更至原航班日期前 1 天，或原航班当日及之后 5 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。再次变更，或变更至超出上述日期范围以外的航班，依据客票使用条件办理。

（2）退票

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。已办理过免费变更的客票如申请退票，依据客票使用条件办理。

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。

（3）变更航程及承运人

不允许。如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旅行。

3. 因中转时间小于最短衔接时间 MCT 需办理退改的客票，销售代理人需打印原 PNR 内容（须包括航段信息、航班起飞落地时间和票号）一并提交退改。

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。