业务通告

国航(2022)4167

关于做好国航进驻湛江吴川机场初期旅客告知及客票服务的 通知

国航各销售代理人：

自 2022 年 3 月 24 日零时起，湛江吴川机场将正式启用，三字码不变仍为 ZHA，届时同步关闭原湛江机场，新旧机场相距约 50 公里。为做好转场初期旅客信息告知工作，协助因错走机场导致误机的旅客办理客票变更与退票，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湛江吴川机场出港，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），且错走机场的旅客，符合下列全部条件适用本规则：

1. 行程涉及湛江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. 湛江出港航班旅行日期在 2022 年 3 月 24 日（含）至 2022 年 4 月 23 日（含）之间。

（二）变更及退票规则

由于错走机场导致误机的，在客票有效期内，持《湛江吴川机场旅客误机证明》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（含）以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”提交加盖湛江机场业务章的《湛江吴川机场旅客误机证明》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”，上传加盖湛江机场业务章的《湛江吴川机场旅客误机证明》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和后续客票服务工作。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。