



## 关于做好成都天府转场初期错走机场旅客 客票服务保障的通告

各直销机构:

自 2022 年 3 月 27 日起,江西航成都航班将正式从双流国际机场转场天府国际机场。为践行民航“真情服务”理念,提升旅客服务体验,决定对转场后初期因错走机场导致错失航班的旅客给予客票豁免政策。具体如下:

### 一、适用日期

2022 年 3 月 27 日-4 月 10 日(航班日期)

### 二、适用客票

江西航 989 票证开具的涉及成都始发江西航实际承运的散客客票。

### 三、客票豁免政策

(一)航班起飞当日错走机场旅客可前往成都双流国际机场(CTU)T2 航站楼国内出发厅 9 号门 L07 号柜台,出具《江西航错走机场旅客证明》。

## （二）错走机场旅客客票按非自愿原则处理

1. 可免费变更航班日期至 2022 年 4 月 10 日（含）前成都天府国际机场（TFU）出港的江西航实际承运航班，免收变更手续费，不免除票价差额。如新客票票面价低于原客票票面价，旅客可先购新票，原客票在有效期内凭《江西航错走机场旅客证明》作非自愿退票。以上客票如再次变更或变更后退票，按《江西航国内散客运输客票使用条件》收取相关费用。

2. 若旅客要求退票，按非自愿退票处理。

3. 不允许签转。

## （三）操作机构和变更方式

仅限旅客凭《江西航错走机场旅客证明》（附件分为航司航及机场版，均适用）通过江西航客服中心（凭以上证明的扫描件或照片）办理。

变更时须使用客票换开方式，并在客票签注栏（EI）备注：INVOL/TFU CHG。

## 二、各单位职责

为保证此次转场顺利完成，请各处室认真履行职责：

### （一）收益管理处

负责通知合作航司，给予持有《江西航错走机场旅客证明》的错走机场旅客相关客票豁免政策。

### （二）电子商务处

通过江西航官网、微信公众号、OTA 平台等多渠道发布江西航成都机场转场信息。

### （三）客户服务处

1. 请代理渠道销售时提示江西航成都转场信息，提醒旅客

至少提前 90 分钟前往天府机场办理乘机手续;同时须告知本通告发布之前已购航班日期在 3 月 27 日 (含) 之后成都进出港航班旅客关于转场和乘机时间要求。

2. 客服中心通过短信、电话及时通知购买航班日期在 3 月 27 日 (含) 之后江西航成都进出港航班的旅客, 至少提前 90 分钟前往天府机场办理相关乘机手续。

特此通告。

附件: 1. 江西航错走机场旅客证明(成都)航司版  
2. 江西航错走机场旅客证明(成都)机场版

市场销售部

2022 年 3 月 21 日