

业务通告

华南基地 (2022) 4254

关于做好首都机场国航国际及地区航班恢复在 T3 运行初期的旅客告知及旅客客票服务的通知 国航广客 2022【国际 007】

国航各客运销售代理人：

2022 年 3 月 31 日零时起，国航在北京首都国际机场的国际及地区航班将恢复在 T3E 航站楼运行(CA867 仍在 T3D 出港)，为切实做好旅客服务工作，协助因错走航站楼等导致误机旅客及时处置客票，现明确客票退改规则及相关服务要求如下：

一、错走航站楼旅客及错失中转衔接航班旅客客票

（一）适用范围

1. 错走航站楼旅客客票

凡持有 999 开头的国航国际客票（包括里程奖励客票），旅客因错走航站楼导致误机，客票行程涉及首都机场 T3 航站楼出港的国航实际承运的国际（地区）航班或挂 CA 航班号的代码共享的国际（地区）航班，且国航国际（地区）航班旅行

日期在 2022 年 3 月 31 日（含）至 2022 年 4 月 30 日（含）之间。

2. 错失中转衔接航班旅客客票

凡持有 999 开头的经首都机场中转的联程客票（包括里程奖励客票），或分别购买的“国航+国航”或“外航+国航”组合使用客票，客票行程涉及在首都机场 T3 航站楼出港的国航实际承运国际（地区）航班或挂 CA 航班号的代码共享国际（地区）航班，且国航国际（地区）航班旅行日期为 2022 年 3 月 31 日（含）至 2022 年 4 月 30 日（含）之间，因航班调整航站楼或国内航班不正常造成旅客错失中转衔接航班，或中转时间小于最短中转衔接时间（MCT）。

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

（二）变更航班及退票规则

1. 变更航班日期

在客票有效期内，首次变更航班日期（可单独或同时变更国内、国际或地区航班），国际（地区）航班需变更至最早有可利用座位的航班，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季差价。再次变更航班，需依据客票使用条件办理。

2. 变更航程及承运人

不允许变更航程及承运人。如旅客要求变更航程或承运人，建议原客票办理退票后另购新票。

（三）因中转时间小于最短中转衔接时间（MCT）需办理退改的客票，各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）随销售报告一起交结算部以备查。

二、相关要求

（一）销售代理人须在销售环节告知旅客进出港航站楼信息，确保旅客出行顺利。

（二）请各销售代理人积极做好旅客沟通及客票退改工作，避免投诉升级及舆情事件产生。

此通知。

华南营销中心

二〇二二年四月二日