

## 业务通告

国航(2022)4260

---

---

# 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

国航各销售代理人：

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）。为做好旅客的票务服务工作，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、客票退改规则

#### （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

## 2. 变更及退票规则

### (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，按客票使用条件办理。

## （2）变更航程及承运人

不允许。如旅客要求变更航程或承运人，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）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。