

业务通告

国航(2022)5084

关于做好杭州机场国航国际出港航班转至 T4 航站楼运行初期 客票服务的通知

国航各销售代理人：

自 2022 年 9 月 14 日零时起，原在杭州萧山国际机场 T2 航站楼运行的国航国际出港航班将调整至新建成的 T4 航站楼运行。为切实做好转场初期受影响旅客服务工作，协助因错走航站楼等导致误机旅客及时处置客票，现将相关服务要求和客票退改规则通知如下：

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，确保旅客出行顺利。

二、错走航站楼旅客客票退改规则

（一）适用范围

凡持有 999 开头的国航国际客票，旅客因错走航站楼导致误机，客票行程涉及在杭州机场 T4 航站楼出港的 CA145 杭州-东京、CA139 杭州-首尔、CA715 杭州-曼谷航班，且旅行日期在 2022 年 9 月 14 日（含）至 2022 年 10 月 18 日（含）之间。

（二）变更航班及退票规则

在客票有效期内，持杭州萧山国际机场国航柜台开具的《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. 变更航班日期

在客票有效期内，可免费办理一次变更航班日期（可单独或同时变更国内、国际航班），国际航班可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。再次提出变更申请，按客票使用条件办理。

2. 变更航程

（1）CA145 及 CA139 航班

在客票有效期内，可免费办理一次变更航程。可免费将杭州始发国际直飞航班变更为最早有可利用座位的中国大陆其他城市始发至原国际航班目的地的国航实际承运直飞航班，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，按客票使用条件办理。

例如：可将“杭州-东京”变更为国航实际承运“上海浦东-东京”或“北京-东京”。

（2）CA715 航班

不允许。

3. 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。

4. 客票退票

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，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”提交加盖国航业务章的《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”。

（2）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。

三、错失中转衔接航班旅客客票退改规则

（一）适用范围

凡持有 999 开头的国际航班联程客票或分别购买的“国航+国航”组合使用客票，客票行程涉及经杭州机场中转 CA715 航班，国际段

旅行日期在 2022 年 9 月 14 日（含）至 2022 年 11 月 18 日（含）之间，且中转时间小于 3 小时。

（二）变更航班及退票规则

1. 变更航班日期

在客票有效期内，可免费办理一次变更前序国内段航班日期，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，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。

3. 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。

4. 客票退票

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，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”，退票原因选择“授权”，提交本业务通告。

（2）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。

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。