

## 关于下发 2022/23 年冬春航季国内航班转场相关客票退改规则的通知

国航各销售代理人：

自 2022 年 10 月 30 日零时冬春换季时起，涉及北京首都机场、杭州及成都的部分国航国内航班将调整运行机场或航站楼。为做好受影响旅客的票务服务工作，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机场、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

凡购买国航 999 开头的国内客票，符合下列全部条件：

1. 旅行日期在 2022 年 10 月 30 日（含）至 2022 年 11 月 30 日（含）之间；
2. 行程涉及指定航线的国航实际承运国内出港航班（详见附件）；
3. 旅客因错走航站楼导致误机。

#### （二）变更航班及退票规则

持北京首都机场、成都天府机场、成都双流机场或杭州萧山机场售票柜台开具的《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

在客票有效期内，可免费办理一次航班变更，变更至原航班当日

及之后 7 天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。

## 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

凡在 2022 年 10 月 27 日（含）前购买或换开的经北京首都机场、杭州及成都中转的 999 开头的联程客票，及分开购买的“国航+国航”或“国航+外航”组合使用客票，符合下列全部条件：

1. 国航航班日期为 2022 年 10 月 30 日（含）至 2022 年 11 月 30 日（含）之间；

2. 行程涉及指定航线的国航实际承运国内进出港航班（详见附件）；

3. 因航班转场造成旅客错失中转衔接航班或中转时间小于最短衔接时间 MCT。

（1）北京首都机场：

| 行程  | T2 楼内中转 | T3 楼内中转 | T3与T2 间互转 |
|-----|---------|---------|-----------|
| D-D | 90 分钟   | 60 分钟   | 120 分钟    |
| D-I | 120 分钟  | 90 分钟   | 160 分钟    |

（2）成都双流机场、天府机场：

| 行程  | 双流内中转  | 天府内中转 | 双流与天府间互转 |
|-----|--------|-------|----------|
| D-D | 90 分钟  | 75 分钟 | 240 分钟   |
| D-I | 120 分钟 | —     | 240 分钟   |

（3）杭州萧山机场：

| 行程  | T4 楼内中转 | T1、T2、T3 与 T4 间互转 |
|-----|---------|-------------------|
| D-D | 180 分钟  | 180 分钟            |
| D-I | 180 分钟  | 180 分钟            |

注：杭州萧山机场 MCT 时间为暂定，如有变化，以后续通知为准。

（二）变更航班及退票规则

1. 变更航班日期

在客票有效期内，可免费办理一次航班变更，变更至原航班日期前 1 天，或原航班当日及之后 7 天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。

## 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。

5. 因中转时间小于最短衔接时间 MCT 需办理退改的客票，需打印原 PNR 内容，内容须包括航段信息、航班起飞落地时间和票号，各代理人凭上述材料向所属国航营销单位提交申请。

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。

附件：

转场涉及航线（航班）列表：

|                |         |
|----------------|---------|
| 北京首都（T2 转至 T3） | 北京首都-桂林 |
| 北京首都（T3 转至 T2） | 北京首都-运城 |
| 成都（天府转至双流）     | 成都双流-海口 |

|                |                    |
|----------------|--------------------|
|                | 成都双流-广州（CA4307/08） |
| 成都（双流转至天府）     | 成都天府-郑州-东营         |
|                | 成都天府-丽江            |
|                | 成都天府-大理            |
|                | 成都天府-林芝            |
|                | 成都天府-稻城亚丁          |
|                | 成都天府-西昌            |
|                | 成都天府-巴中            |
|                | 成都天府-巴中-上海浦东       |
|                | 成都天府-昆明（CA2543/44） |
|                | 成都天府-武汉（CA2761/62） |
|                |                    |
| 杭州萧山（T1 转至 T4） | 所有国内航班             |