

国航〔2023〕4

2023年04月06日

关于修订 2023 年夏秋航季航班转场相关客票退改规则的通知

国航各销售代理人：

根据最新确定的成都天府机场最短衔接时间 MCT，为进一步做好错失中转衔接旅客客票处置，现对《关于下发 2023 年夏秋航季航班转场相关客票退改规则的通知》（业务通告 国航〔2023〕2）中第三条“错失中转衔接旅客客票处置方案”中的适用范围进行调整。

本通知自 2023 年 4 月 4 日起生效。原《关于下发 2023 年夏秋航季航班转场相关客票退改规则的通知》（业务通告 国航〔2023〕2）同时废止。

此通知。

2023 年夏秋季，北京首都机场及成都两场部分国航航班将调整运行航站楼或机场，北京首都机场 T3D 航站楼将恢复国内航班常态化运行。为做好受影响旅客的票务服务工作，协助错走航站楼或登机区导致误机、以及错失中转衔接航班的旅客及时处置客票，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处置方案

（一）适用范围

凡购买国航 999 客票，符合以下全部条件：

1. 旅行日期在 2023 年 3 月 26 日（含）至 2023 年 4 月 26 日（含）之间；
2. 行程涉及指定航线的国航实际承运出港航班（详见附件）；
3. 旅客因错走航站楼导致误机。

（二）变更及退票规则

持北京首都机场、成都天府机场、成都双流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。国内航班可变更至原航班当日及之后 3 天内的国航实际承运航班，国际航班可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。再次变更，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

（1）一市两场间变更

可免费办理一次航程变更，限在一市两场间范围内。变更至原航班当日及之后 3 天（含）以内的国航实际承运航班，免收变更手续费，需收取子舱位差价及淡旺季差价。再次变更、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。

例如：旅客原航班为成都天府-上海浦东，可变更至成都双流-上海虹桥。

(2) 不允许其他场景的航程变更，若旅客要求，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、错失中转衔接旅客客票处置方案

(一) 适用范围

凡购买国航 999 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. 客票购买或换开日期:

2023年4月4日（含）前购买或换开的经成都天府机场、成都双流机场中转的客票;

或**2023年3月16日（含）**前购买或换开的经北京首都机场中转的客票;

2. 因航班转场造成中转时间小于最短衔接时间 **MCT**;

或国航航班旅行日期为**2023年3月26日（含）**至**2023年4月26日（含）**之间，因航班转场造成旅客错失中转衔接航班;

3. 行程涉及指定航线的国航实际承运进出港航班（详见附件）。

(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
I-D	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	120 分钟	240 分钟
I-D	120 分钟	120 分钟	240 分钟
I-I	-	120 分钟	240 分钟

（二）变更及退票规则

1. 变更航班

在客票有效期内，可免费办理一次航班变更，国内航班可变更至原航班日期前 1 天、或原航班当日及之后 3 天内的国航实际承运航班，国际航班可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。再次变更，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。

(三) 符合“错失中转衔接旅客客票处置方案”适用范围的客票，已在 **2023 年 3 月 20 日（含）至 2023 年 4 月 4 日（含）** 期间完成变更或退票的，收取的手续费及差价可在原办理渠道申请补退。

(四) 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在地国航营业部提交申请。

四、错走登机区旅客客票处置方案

(一) 适用范围

凡购买国航 999 客票，符合下列全部条件：

1. 旅行日期在 2023 年 3 月 25 日（含）至 2023 年 4 月 26 日（含）之间；
2. 乘坐北京首都机场 T3 航站楼出港国航实际承运国内航班；
3. 旅客因错走登机区导致误机。

(二) 变更及退票规则

持北京首都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 3 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。再次变更，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。

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所在地国航营业部。

附件：转场涉及航线（航班）列表.pdf