

国航〔2023〕13

2023年07月11日

关于首都机场部分国内航班变更航站楼相关客票退改规则的通知

国航各销售代理人：

自2023年7月11日零时起，北京首都机场部分国航国内航班将由T2航站楼转至T3航站楼运行。为做好受影响旅客的票务服务工作，协助错走航站楼导致误机、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7月11日（含）至2023年8月11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）变更及退票规则

持《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，建议旅客原客票办理退票后另购新票旅行。

3. 变更承运人

不允许，若旅客要求变更承运人，建议旅客原客票办理退票后另购新票旅行。

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

凡在 2023 年 7 月 7 日（含）前购买或换开的经北京首都机场中转的 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. 因航班变更航站楼造成旅客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 7 月 11 日（含）至 2023 年 8 月 11 日（含）之间，因航班变更航站楼错失中转衔接航班。
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）。

北京首都机场 MCT：

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

（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，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，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，建议旅客原客票办理退票后另购新票旅行。

3. 变更承运人

不允许，若旅客要求变更承运人，建议旅客原客票办理退票后另购新票旅行。

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) 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。

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。

此通知。

附件：转场涉及航线列表.pdf