

关于下发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

商委各部、营销中心、国外地区总部、国内外直属营业部、地面服务部：

根据《关于国航在北京首都机场 T2 航站楼通航点变更的通知》（国航股份商委明电〔2023〕373号），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，现明确客票退改规则及相关服务要求如下：

一、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 1）；
3. 旅客因错走航站楼导致误机。

（二）变更及退票规则

旅客可在北京首都机场售票柜台、或持《中国国际航空股份有限公司错走旅客证明》（详见附件 2）联系原购票地或

国航直属售票单位，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，需依据客票使用条件办理。

2. 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如申请退票，需依据客票使用条件办理。

3. 变更航程及承运人

不允许。如旅客要求变更航程及承运人，建议旅客原客票办理退票后另购新票旅行。

二、错失中转衔接的旅客客票处置方案

（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 1）。

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，需依据客票使用条件办理。

2. 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如申请退票，需依据客票使用条件办理。

3. 变更航程及承运人

不允许。如旅客要求变更航程及承运人，建议旅客原客票办理退票后另购新票旅行。

（三）因中转时间小于最短衔接时间 MCT 需办理退改的客票，客户服务中心、各营销单位及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）并随销售报告一起交结算部以备查。

三、其他

（一）市场营销部及各营销单位要做好员工宣贯，敦促所辖代理人、OTA 在销售环节告知旅客进出港航站楼信息，确保旅客出行顺利。同时向分销渠道做好本文件客票退改规则的传达，确保销售代理人按要求做好客票服务工作。

（二）市场营销部负责协调地面服务部，为错走旅客开具《中国国际航空股份有限公司错走旅客证明》，并加盖业务章。

（三）请各单位积极做好旅客沟通及客票退改工作，必要时运用服务补救授权机制，避免投诉升级及舆情事件产生。

附件：1. 转场航班涉及航线列表

2. 中国国际航空股份有限公司错走旅客证明

附件 1: 转场涉及航线列表:

北京首都机场 T2 航站楼转至 T3 航站楼	北京首都-鄂尔多斯
	北京首都-惠州
	北京首都-佳木斯
	北京首都-通辽
	北京首都-太原
	北京首都-湛江

编号:

中国国际航空股份有限公司 Air China Limited
错走旅客证明 Certificate for Passengers Getting to Wrong Airport

旅客姓名 Passenger Name		乘机证件号 Check-in ID No.	
票号 Ticket Number			
日期 Date		航班号 Flight No.	
航班信息 Flight Information	自 From	(经) (Via)	至 To
计划起飞时间 Scheduled Departure Time		计划到达时间 Scheduled Arrival Time	
实际起飞时间 Actual Departure Time		实际到达时间 Actual Arrival Time	
错走旅客证明 Certificate for Passengers Getting to Wrong Airport			

填开单位 Filled and issued by:

填开日期及时间 Date & Time:
(业务专用章)