
北京首都航空有限公司业务通告

收件方：各营业部/办事处

发件方：北京首都航空有限公司市场部

签发人：王 敏 经办人：陈琛 联系电话：010-87429758 页数：5

抄 送： 国际业务分部、首都航空国际结算

关于首航国际客票被拒签旅客 办理退票的通知

一、**适用旅客**：被使领馆拒签的购买了首航国际航线客票的旅客（国际长航线：包括首航欧洲航线、俄罗斯航线、北美航线、澳洲航线、亚太航线等）

二、**适用客票**：中国（不含港澳台）销售、中国（不含港澳台）始发、主航段为首航航班的单程、往返程、缺口程、联程（含首航与首航联运及首航与外航联运）散客客票；

三、**适用票证**：首航 898 票证

四、**适用航班**：首航航班（不含代码共享航班，不含包机航班）；

五、**退票规定**：

1. 原客票为免费退票的，按照原客票使用规定执行退票手续；
2. 原客票为收费退票的，退票申请人需在航班起飞 4 天前（含起飞当天）取消订座，并将拒签证明原件及复印件（拒签信、拒签章、

拒签邮件等)、护照复印件及客票信息交由销售渠道所辖首航境内营业部国际客户经理处进行审核,并经营业部经理签字同意后由原销售渠道办理退款手续,免收退票手续费;旅客在航班起飞前4天内(含起飞当天)取消订座并提出退票的,退票收取500CNY手续费,余额退还旅客;原客票购自首航直销线上渠道的(包括首航海外网站、首航官网等),退票申请人可将自己的客票信息和拒签资原件邮寄至以下地址:北京市顺义区南法信航城广场M座三层国际结算中心收,联系电话:010-56641086,不接受快递到付。

3. 原客票为不允许退票的,退票申请人需在航班起飞8天前(含起飞当天)取消订座,并将拒签证明原件及复印件(拒签信、拒签章、拒签邮件等)、护照复印件及客票信息交由销售渠道所辖海航境内营业部国际客户经理处进行审核,并经营业部经理签字同意后由原销售渠道办理退款手续,退票收取500CNY手续费;旅客在航班起飞前8天内(含起飞当天)取消订座并提出退票的,退票收取1000CNY手续费;原客票购自首航直销线上渠道的(包括首航海外网站、首航官网等),退票申请人可将自己的客票信息和拒签资原件邮寄至以下地址:北京市顺义区南法信航城广场M座三层国际结算中心收,联系电话:010-56641086,不接受快递到付。
4. 旅客于航班起飞后提出退票的,按照原客票使用规定执行退票手续;

-
5. 团队旅客因拒签退票的，按团队文件中退票规定执行，不适用于本规定；
 6. 退票申请人因签证原因办理退票时，需凭借由使领馆出具的拒签原件申请办理退票，拒签原件内的主要内容（被拒签人信息、拒签国家等）必须与客票内容（旅客名称、目的地国等）相符，不得涂改，否则视为虚假凭证，不予因故变更。退票申请人在申请办理拒签退票时，必须提供拒签原件并由首航当地营业部客户经理验证，且需营业部经理签字，并提交拒签证明及护照复印件作为附件凭证，由国际客户经理留档并附首航国际客票被拒签客票退票申请表定期上交属地财务审核。
 7. 附件财务结算处理要求如下：拒签原件证明、护照复印件、有效签字的首航国际客票被拒签客票退票申请表，需在客票办理退票时候以特殊退票文件附件提交。其中：直销渠道(含线上)办理此类退款时，由结算负责人在财务系统上传拒签资料电子版 WEB 附件；若缺少相关附件或清单，则按照原客票使用规定执行退票手续，财务将追缴退票手续费。
 8. 境外 BSPLINK 和 ARC 代理，办理因拒签产生退票视为自愿退票。

六、特殊情况处置流程：

- (1) 拒签退票审核及客票退票业务原则上须在原出票地办理。
- (2) 无法在原出票地办理退票审核的特殊客票

如旅客所在地有首航营业部/直属售票处，则旅客应至当地营业部/直属售票处办理退票审核。

如旅客所在地没有首航营业部/直属售票处，则各单位接到此类旅客的退票申请，需及时联系旅客所在地所属营业部或离旅客所在地最近的营业部，将事情经过、旅客联系方式等信息以邮件形式提交给所辖营业部并抄送营业部经理。客户经理接到此类申请后，应主动联系旅客，并要求旅客提供：拒签证明原件、护照复印件、有效签字的首航国际客票被拒签客票退票申请表（或以上资料的电子照片），及客票信息，据此进行审核。

审核无误，由当地营业部经理邮件同意后，通知原销售渠道办理退款手续。审核资料需备案留存，拒签信原件、护照复印件、有效签字的被拒签客票退票申请表（或以上资料的电子照片），发原出票地。原出票地作为退票单位，按上文第五条“退票规定”第6项，正常为旅客办理退款。

各销售单位（包括直销渠道）收到营业部发来的拒签审核邮件后，确认审核资料齐全，应第一时间为旅客办理退票退款手续。

附件：首航国际客票被拒签客票退票申请表

特此通知

首航市场销售部国际业务分部

二〇一七年三月二十七日

附件：首航国际客票被拒签客票退票申请表

首航国际客票被拒签客票退票申请表			
旅客姓名：		旅客护照号：	
客票票号：		计划搭乘航班及起飞日期：	
拒签退票申请原因：			
申请人签字：		营业部经理签字：	
申请日期：			