

# 北京首都航空有限公司 市场部产品业务通告

主送：各销售保障单位

发件方：首航市场部

签发人：期国锋 经办人：仙云 联系电话：010-87429899 页数：16

抄送：地服分部、计财部、市场部、95071999、客舱部、安监部、

请到取 请回复 请签收 请下发 急件

## 关于下发首都航空国际航班 网上优先选座产品操作规定的通知

根据公司航班辅营产品的拓展要求，并结合前期优先选座产品的销售、保障的实际情况，现针对首都航空国际航线网上优先选座产品制定相应操作规定，具体内容如下。

### 一、产品介绍

#### (一)优先选座产品特点

宽体机型		“优先选座”产品特点					
		空间宽敞	安静区域	优先离机	活动方便	俯瞰美景	同伴相邻
1	经济舱 第1排	√	√	√	√	○	√
2	经济舱 安全通道	√	×	×	○	○	√
3	经济舱 前排	×	√	√	○	○	√

注：1. ○表示不确定，仅当旅客选择该排靠窗、靠过道座位时可享受。

2. 预选安全通道座位的旅客，需是符合民航运输安全规定的非特殊人群，年龄在15周岁至60周岁，符合相关条件愿意并有能力履行相应义务，具体可咨询首都航空国际业务客服人员。

## (二)产品适用航线

首都航空国际点对点直飞、经停、始发站值机柜台为航信系统的航线；

## 3. 产品价格

### (1) 官网售价（区域定价）

适用航线	付费座位	产品价格
北京-里斯本、杭州-里斯本、杭州-马德里、青岛=伦敦希斯罗、成都-马德里、青岛-马德里、	经济舱第一排、安全出口等尊享座位（\$锁标识）	600 元
	经济舱第 2-10 排舒适座位（\$锁标识）	100 元
杭州=塞班、杭州=温哥华、北京=马累、青岛=温哥华、青岛=墨尔本、青岛=悉尼	经济舱第一排、安全出口等尊享座位（\$锁标识）	500 元
	经济舱第 2-10 排舒适座位（\$锁标识）	100 元
杭州=冲绳、杭州=大阪、杭州=静冈、杭州-芽庄、杭州-普吉、沈阳=静冈、沈阳=大阪 北京=澳门 海口-金边、海口-暹粒、海口-清迈、海口-清莱	经济舱第一排座位（\$锁标识）	200 元

网上优先选座产品价格由市场部会同地服分部共同制定，后期可根据实际销售情况进行调整。

定价规则：（国际选座产品按照航程定价：航程≤3500 公里定价 200 元；3500 公里<航程≤9000 公里，尊享座位售价 500 元，舒适座位售价 100 元；航程>9000 公里，尊享座位售价 600 元，舒适座位售价 100 元）

## (2) 会员定价

适用航线	付费座位	产品价格				
		白金卡会员	金卡会员	银卡会员	飞行卡/普卡会员	非会员
北京-里斯本、杭州-马德里、青岛=伦敦希斯罗、成都-马德里	经济舱第一排、安全出口等尊享座位	免费	300元/6000积分	400元/8000积分	600元/12000积分	600元
	经济舱前舱部分舒适座位	免费	免费	免费	100元/2000积分	100元
杭州=塞班、杭州=温哥华、北京-马累、青岛=温哥华、青岛=墨尔本、青岛=悉尼	经济舱第一排、安全出口等尊享座位	免费	200元/4000积分	300元/6000积分	500元/10000积分	500元
	经济舱前舱部分舒适座位	免费	免费	免费	100元/2000积分	100元
杭州=冲绳、杭州=大阪、杭州=静岡、杭州-芽庄、杭州-普吉、沈阳=静岡、沈阳=大阪 北京=澳门 海口-金边、海口-暹粒、海口-清迈、海口-清莱	经济舱第一排座位	免费	100元/2000积分	150元/3000积分	200元/4000积分	200元

## 二、产品销售规则

1. 销售渠道：首都航空官方网站；首航假期 APP、首都航空微信客户端；首都航空呼叫中心；首都航空授权的分销商。

2. 销售时限：

优先选座销售时限，航班起飞前 48 小时（含）之前；

3. 订座原则：先购先得；

4. 特别旅客：

①公司要客可免费申请付费座位，无需支付额外费用（先购先得），要客保障由市场部主控室下发要客保障单至市场部业务负责人邮箱，业务负责人根据邮件信息查询要客所选座位是否与已售旅客重复，如是，业务负责人将选座重复旅

客信息发送呼叫中心，呼叫中心通知旅客进行座位变更并优先将旅客保障至同价值座位，若旅客拒绝变更，由呼叫中心将旅客 EMD 做退并退款给旅客，或引导旅客自助在官网退票，完成要客座位的保障。

②金鹏俱乐部白金卡、金卡、银卡会员可在航班起飞前 48 小时以前通过 95071999 国际业务客服免费申请航程 4 小时以上国际航班经济舱的第 2-10 排的座位。客服人员接到贵宾会员座位申请后，在核实贵宾会员身份后，将系统中显示的座位价格手工修改为 0 元。

③婴儿摇篮座位：呼叫中心接到婴儿摇篮座位申请，确认座位后将 emd 座位价格修改为 0 元并为旅客锁定，操作后发首航业务负责人等相关人员备案。后期保障同其他付费选座旅客保障流程。

#### 5. 产品官网销售流程：

(1) 未出票旅客，可在官网购买国际客票时随票购买优先选座产品；

(2) 已出票旅客，登录首都航空官网查询可选座位，并直接付费选座。

#### 6. 首航呼叫中心销售流程

航班起飞前 48 小时（含）之前，首航呼叫中心通过白屏进行直接进行销售。

#### 7. 授权分销商销售流程

航班起飞前 48 小时（含）之前，授权分销商使用辅营销售专用账户登录首都航空官网查询可选座位，收取选座费用后代客下单。

OTA 企业通过接口形式对接首都航空官网，旅客直接在 OTA 平台上直接购买选座产品。

#### 8. 优先选座产品退改签规定：

退票	自愿退票：航班起飞前 48 小时之前（含），产品可办理退款，不收取费用；航班起飞前 48 小时以内及航班起飞后，原则上产品不可办理退款。如果旅客在航班起飞前已办理机票退票或升舱，选座产品可办理退款，不收取费用。
	非自愿退票：产品可办理退款，不收取费用；航班起飞后，EMD 状态为未使用状态，也可办理退款。
	对于病退旅客，可办理退款，具体退款操作遵照现行的机票病退申请执行。
改期	自愿改期：航班起飞前 48 小时之前（含），产品可进行改期、退款，不收取费用；航班起飞前 48 小时以内及航班起飞后，产品不可进行改期、退款；
	非自愿改期：产品可办理退款，不收取费用。
签转	自愿签转：不允许签转
	非自愿签转：产品可办理退款，不收取费用。

9. 关于产品发票：如需产品发票，可在产品使用后的 30 天内致电 95071999。

### 三、产品投产流程

1. 市场部产品营销中心就计划投产的航班、优先选座设置、产品政策及促销方案与计财部、地服分部工作人员进行沟通，沟通一致后邮件报市场部部门领导审核。

2. 市场部产品营销中心将计划投产的航班信息、优先选座设置规则整理后发给航班主控。由航班主控将用于出售的座位由 X 锁状态改为 \$ 锁状态。

3. 市场部产品营销中心按照已批复的产品政策在中航信 Easy fare 附加服务前端进行座选产品政策维护。

4. 市场部产品营销中心联系官网开发技术和运维团队，进行产品的前端设计和功能开发。

5. 市场部产品营销中心负责产品上线前的测试验收，测试通过后方可投产销售。

6. 投产销售前，地服分部将投产航班优先选座规则及保障要求通知各机场值机单位，并与市场部沟通确定最终投产销售日期。

#### **四、产品保障流程**

(一)航班变更机型时：

1、航班起飞前 48 小时（含）以内，由地面值机员按照市场部业务负责人邮件信息将选座旅客保障到新飞机上对应的座位，并在现场告知旅客已进行座位变更。若旅客拒绝变更，值机员根据旅客需求为旅客安排非收费座位，并通知旅客联系 95071999 办理退款；

2、航班起飞前 48 小时（不含）以外，由呼叫中心定期查看 Q 邮箱，通知旅客进行座位变更：线上 EMD 出票的旅客引导其自行登录购票渠道网站，进行原 EMD 退票操作，并可重新预定新座位。线下 EMD 出票单位由呼叫中心负责将原选座旅客保障到新飞机对应的座位，并通知旅客进行座位变更。若旅客拒绝变更，由呼叫中心将旅客 EMD 做退并退款给旅客。

### (二)选座信息传输

旅客选座成功后，选座信息将通过中航信 EMD 销售系统自动传输至机场离港系统；

旅客值机时，离岗系统会按照已接收的选座信息自动为旅客分配已预选的座位。

### (三)值机保障流程

1. 离岗座位图中“!”状态的座位为已占座位，值机员不得随意分配给其他旅客。

2. 值机人员需验证旅客身体状况是否符合该座位的乘机要求，符合要求则发放登机牌。因旅客自身原因导致不符合就座于紧急出口，值机员告知旅客可联系 95071999 国际客服办理退款。

3. 由于首都航空原因导致旅客不能够就座已购买的付费座位，且旅客拒绝被安排至其它付费座位，值机员需要根据旅客需求为旅客安排至非付费座位，并告知旅客在航班起飞

前后均可联系 95071999 国际客服办理退款，具体值机员离港操作指令如下：

步骤一：更改旅客座位。

指令格式：PU1, R[新座位号]

例：>PU1, R30C

步骤二：更改旅客附加服务票面状态，将 ASVC 项由“C”变成“0”

指令格式：“ASVC: [旅客序号], [ASVC 序号]/[附加服务 coupon 号]/0”

例：>ASVC: 1,1/1/0



The image shows a terminal window with a black background. The first line is green text: '+ASVC:1,1/1/0'. The second line is red text: 'SUCCESS'. Below this is a grey terminal window with yellow text. At the top center, it says 'CNIN/施爽'. Below that, there is a red box highlighting the text 'ASVC- A/0B5/SEAT/P 38C CNY300-00 A/EMDA-9994563000009/1-0'. Below the red box, there are two lines of yellow text: 'CTC-021-34064880X454360/CTC 021-34064880X454360/CTCT 18717781513' and '\*SHA\* \*\*\*\*\*WELCOME TO SHANGHAI AIRPORT\*\*\*\*\*'. There are yellow arrowheads on the left and right sides of the terminal window.

4. 值机员按照正常的产品程序进行操作所引起的旅客投诉，值机员予以免责。

#### (四)航班机型变更时的保障流程

1. 航班同机型变更，原选座位不会变更，可正常值机。

2. 单舱机型（A320、A321、A319）之间相互变更时，中航信 EMD 系统将自动取消旅客原选座位，并实时保护至新飞机对应的座位。座位保护完成后，旅客可正常值机



3. 双通道机型（A330）与单通道机型（A32C、A320、A321、A319）之间相互变更或双舱机型（A330、A32C）与单舱机型（A320、A321、A319）之间相互变更时，中航信 EMD 系统将自动取消旅客原选座位，同时无法保护至新飞机对应的座位。遇到该类机型变更时，保障流程如下：

①航班起飞前 48 小时（含）以内，由地面值机员将选座旅客保障到新飞机上对应的座位。如无法保障至新飞机上对应的座位，需在现场告知旅客已进行座位变更。若旅客拒绝变更，值机员根据旅客需求为旅客安排非收费座位，并告知旅客可联系首都航空 95071999 国际客服办理退款。

2. 航班起飞前 48 小时（不含）以外，发生上述机型之间由的航班变更时，EMD 出票单位应及时通知旅客。

①线上 EMD 出票单位（官网、微信及 APP 客户端），统一由市场部产品营销中心负责通知旅客自行登录购票渠道网站，进行原 EMD 退票操作，并可重新预定新座位。

②线下 EMD 出票单位（呼叫中心国际客服）将原选座旅客保障到新飞机对应的座位，并通知旅客进行座位变更。若旅客拒绝变更，由 EMD 出票单位将旅客 EMD 做退并退款给旅客。

#### （五）客票改期时的座位保障流程

##### 1. 同票号改期

航班变更时，首都航空国际业务客服为旅客进行客票同票号改期。

①若改期后航班上对应座位为\$状态，同票号改期时，中航信系统可自动将旅客按原选座位保护至新航班。

②若改期后航班对应座位为其他状态时，同票号改期时座位将无法保护，应通知旅客将原优先选座订单可提交退订。

## 2. 出新票退旧票改期

原航班起飞前 48 小时以前，旅客在提交原客票退票、改期时，需先自行登录首都航空官方平台对原客票对应的座选订单提交退订，然后再申请原客票退票、改期，并用改期后的新票号重新进行选座。

原航班起飞前 48 小时以内，旅客自愿改期的，座选订单不能退订、不能改期；旅客非自愿改期的，可联系首都航空 95071999 办理座选订单的退款。

## 五、网站未售出付费座位现场处置

### (一)经济舱第一排及出口通道排座位

1. 地服分部通知值机单位在办理值机手续前对该区域座位锁定，进行现场销售。

2. 航班起飞前 60 分钟以内，若其他区域座位已安排完毕，该区域座位可免费安排给尚未值机的旅客。

### (二)经济舱第 2-10 排座位（仅适用于宽体机型）

1. 地服分部通知值机单位在办理值机手续前对该区域座位锁定。

2. 金鹏俱乐部白金卡、金卡、银卡可在现场免费办理该区域座位值机，不受航班起飞前时间限制。

3. 航班起飞前 90 分钟以内，该区域座位可免费安排给尚未值机的旅客。

## 六、产品异常情况风险防控

### (一)现场分配座位与预定座位不符

正常情况下，系统会自动锁定旅客所选座位，遇航班取消、合并、机型或座位布局变更等特殊情况下，旅客现场分配的座位可能与预定座位不符。公司将采取以下措施，降低旅客投诉风险。

#### 1. 风险提示

##### (1)线上座选产品界面优先选座条款提示

①值机时，请您主动告知工作人员您所选座位。

②如遇航班取消、合并、机型或座位布局变更等特殊情况下，您所预定的座位号可能会有所变动，请到机场后听从工作人员的安排。

##### (2)优先选座后系统短信提示

短信提示内容：您已成功预选 2016-12-28 JD461 青岛-墨尔本航班 1D 座位，值机时请主动告知工作人员。如遇航班变更等特殊情况下，请听从工作人员的安排。

#### 2. 现场座位控制

①地服分部下发业务通告，通知各机场在办理首都航空国际航班值机时，应在值机开放之前在离岗系统中将网上付费优选座位区域锁定。

②市场部每日提前发送次日选座旅客订单至首都 FOC 客户服务席，由客户服务席转至各场站进行保障。

③值机单位在办理首都航空国际航班值机时，应优先将非优先座位分配给旅客。

④值机时，若旅客主动告知优先选座并出示选座成功短信，值机员可按照短信所示座位为旅客分配座位。

## (二)预选紧急出口座位旅客不符合乘坐要求风险控制

1. 网站产品介绍页面显著处进行提示，并要求旅客确认已阅读并符合《首都航空紧急出口座位乘客要求》。

2. 旅客在网站预选紧急出口时，页面弹框显示紧急出口乘客要求，要求旅客进行二次确认后方可继续操作。

3. 地服分部通知机场值机单位将紧急出口座位锁定，锁定座位不开放自助值机。值机员在办理紧急出口座位值机时，按照首航紧急出口座位乘客要求对乘客进行复核。

如复核发现乘客不符合要求，应为旅客安排其他座位，并通知乘客可联系 95071999 国际业务客服申请退款。

4. 空中乘务员在开展付费选座的航班上发现旅客不符合紧急出口就坐条件，乘务员征求旅客意见后更换到其它座位，

如若无收费座位可安排或收费座位存在价差，即告知旅客航班落地后航空公司可在十个工作日内完成产品退款操作。

(1)建议话术（仅适用于付费选座旅客）：

①如经济舱第一排尚有空余座位：尊敬的 XX 先生/女士，乘坐紧急出口座位的乘客需满足民航相关安全规定，我们将会为您免费调整至经济舱第一排座位。

②如第一排无有空余座位 或 旅客拒绝接受安排至第一排

尊敬的 XX 先生/女士，乘坐紧急出口座位的乘客需满足民航相关安全规定，我们将会为您免费安排其他座位，并在航班落地后十个工作日内退还您已支付的选座款。

(2)乘务员咨询旅客相关退款信息，具体如下：

①乘务员记录旅客信息（航班日期、航班号、姓名、本人及联系人的两种联系方式），告知旅客十个工作日内退款完成后，首航将电话通知旅客；

②航班落地后由乘务员发邮件至市场部产品营销中心负责人，将旅客信息（航班日期、航班号、姓名、本人及联系人的两种联系方式）及退款原因写明；

(3)乘务员按照正常的产品程序进行操作所引起的旅客投诉，乘务员应予以免责。

(4)市场部产品营销中心负责人收到乘务员邮件后，呈报公文后，为旅客提交产品非自愿退订，财务为旅客办理退款。

公文路径：业务人员—市场部分管辅营业务部门领导—计财部辅营结算主管—计财部收入结算中心经理。

## 七、产品结算流程

1. EMDA(选座)产品必须由具备有效国际结算代码和有效出票配置的销售单位出票。

### 2、EMD 产品结算

#### (1)官网销售系统（官网、APP、微信、OTA 接口分销）

销售系统将座选订单信息自动传输给结算系统，并提供报表查询和统计功能，支持查询销售明细和退票明细。

市场部每月向计财部提供网站选座月度销售报表。

官网座选订单退订，实行二审制，市场部负责进行业务一审，计财部负责二审退款。

#### (2)首航呼叫中心结算

首航呼叫中心销售 EMD 产品需一单一结算，销售 EMD 结算数据和银行进账记录一致，退 EMD 结算数据和银行出账记录一致；上月 EMD 结算数据需于次月 20 号完成配比结算。

## 八、付费选座旅客投诉受理

1. 选座旅客投诉时，国际业务客服受理投诉后，应妥善安抚投诉人情绪，并记录投诉事由和诉求，转市场部处理。

2. 市场部接到转发的关于优先选座产品的投诉时，应调查投诉事由，核实导致投诉的具体原因，并协助为旅客办理选座退款。

3. 如果因机场值机操作原因导致投诉，地服分部协助与当事值机单位了解核实原因，并进行业务规范提示。如果经提

示后，当事值机单位仍未按要求进行保障，市场部会同地服分部评估后将取消涉及该机场的网上选座业务。

4. 国际业务客服接到市场部调查处理的通知后，应及时联系旅客告知调查结果并致歉。

话术建议：尊敬的 XX ，您好！经我司调查核实，因临时机型变更/客票变更/现场操作失误的原因，你预选的座位被系统取消，我司已安排工作人员为您办理座选退款。由此给您带来的不便，我司深感抱歉，敬请您谅解。

**本规定最终解释权归属于首都航空市场部，联系人：仙云，联系电话：010-87429899。**

特此通知

首都航空市场部

2017年6月16日

## 附件：紧急出口限制规定

如乘客选择位于紧急出口的座位，他/她在疏散时必须能够提供协助，所以乘客必须符合航空规例所界定的属性准则：为安全及保安原故，只有可明白安全指示及符合首航机场职员及机组人员所定的体格要求的乘客方可占用这些座位。

为要让乘客可更快速到达紧急出口，此条款要求此范围在航机升降时没有任何随身携带物品，故此这些座位不会分配予以下人士：

- A. 该人缺乏阅读能力和理解印刷或图片形式的的能力；
- B. 该人不能把信息口头传达给其他人；
- C. 该人不能推、撞、拉、转动和操作紧急出口机构；
- D. 该人视觉不佳；
- E. 缺乏听觉能力；
- F. 该人不足15岁或超过60岁以上的年长旅客；
- G. 属于精神不正常、行为不能自制的旅客；
- H. 在押的被管制人员；
- I. 体重超过100KG、身高190CM 以上或明显的肥胖旅客。