
北京首都航空有限公司业务通告

收件方：呼叫中心、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：刘鹏程 联系电话：010-87429749 页数：3

抄 送： 国际业务分部

关于下发首都航空国际航班旅客购票类型变更操作规范的通知

各单位：

为规范首都航空国际航班旅客客票类型变更操作，现下发《首都航空国际航班旅客购票类型变更操作规范》。

此政策于下发之日起生效。

北京首都航空有限公司市场部

二〇一七年八月二十五日

国际航班旅客购票类型变更操作规范

1 旅客在购买客票时，需按照实际乘机日期与购票人出生日期计算，确定购买儿童票或成人票。若由于个人原因导致客票种类错误无法乘机的，客票按自愿退票处理，重新购买。注：首航对于儿童的判定以其乘坐第一始发首航国际主航段时的年龄为依据。

2 如遇特殊情况，可按照如下应急方案处理：

2.1 旅客在购买儿童客票时，客票价格和应缴税费均按照儿童标准计费，但未标注 CHD 标识的客票，可免费为旅客办理直接添加 CHD 标识。

2.2 旅客欲购买儿童客票，实际出票客票类型为成人，且客票价格和应缴税费均按照成人标准收取的。若旅客自愿放弃票价差额和相应税款，可为旅客免费添加 CHD 标识（只能在我司呼叫中心办理），并告知旅客此票后期不能改期和签转，若旅客提出退还差价、改期或签转只能按照自愿退票办理。

2.2.1 若客票类型修改后，航班发生不正常，原客票按非自愿退票处理。

3 旅客在购买客票时，若实际乘机日期已符合成人客票标准，但实际客票为儿童客票的，只能按自愿退票处理。

4 在购票过程中，各销售单位须明确告知旅客购买儿童客票的标准及要求，若由于未能清晰告知旅客相关规定，导致旅客购票类

型错误无法乘机的，我司将对责任单位处以每张客票 3000 元人民币的处罚。