

完成 关于新型冠状病毒疫情下北京...



抄 送： 国际业务分部

关于新型冠状病毒疫情下北京首都航空国际航班取消的票务保障应急指导方案

受冠状病毒疫情影响，首航国际航班计划调整，为保障一线单位高效对航班取消后的旅客进行保障，特制定票务保障应急指导方案：

1、适用范围

首航自营、首航为实际承运人的代码共享形式运营的国际及地区航线。

2、适用票证

首航898票证

3、适用票务原则

所有被取消航班的乘客可以选择免费改签原航班或者退票。同时也可以选择改签至首航或海航集团其他公司的国际航班。

第一方案，原航班改期：为旅客提供一次非自愿变更处理，旅客可免费改期至2020年6月30日前原航班；

第二方案，JD航班改签：为旅客提供一次非自愿变更处理，可以为旅客免费变更至2020年6月30日前首航相同区域内其他国际及地区航线航班。

第三方案，免费全退：为旅客提供客票非自愿全退处理。

第四方案，海航集团其他航司改签：为旅客提供一次非自愿变更处理，旅客可免费变更至2020年6月30日前相同区域内海航集团境内航司其他国际及地区航线航班。

4、特殊申请流程

为最大程度为旅客提供航变服务，如遇旅客紧急需求申请路径：**营业部/办事处负责人--市场部24小时值班席--公司AOC值班领导**，公司AOC值班领导批复后执行。

5、票务操作细则

非自愿变更和非自愿退票相关执行标准参考《BCA-MK-Notification-2019-46关于下发首航国际不正常航班票务处理规定的业务通告》。

北京首都航空有限公司市场部国际业务分部
二〇二〇年二月一日