



首都航空市场营销部

MK Department of BCA

文件编号 DOCUMENT NO. MK-Notification-2020-17

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于下发疫情防控期间首都航空国内航班学生客票退改规定的业务通告

签发时间	2020年2月11日		签发人	郭宏
通告类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈		联系人	姚鑫
发布范围	主送	各销售单位、结算中心、呼叫中心		
	抄送	市场营销部、地服分部		
通告内容	<p>为进一步做好新型冠状病毒肺炎疫情联防联控工作，根据局发明电[2020]342号《针对延期返校学生实施机票免费退改的通知》的要求，特对已购买首都航空国内航班客票的学生旅客提供免费退改服务，现下发相关票务规定，具体如下：</p> <p>一、适用范围：凡大中小学及幼儿园在读学生，需提供学生身份证明，在2020年2月11日0时（不含）之前已购买由首都航空实际承运的国内航班和挂JD航班号的国内代码共享航班。</p> <p>二、适用票证：898票证。</p> <p>三、适用航班日期：2020年2月11日（含）-2020年3月31日（含）</p>			

的国内航班。

四、退票标准：在客票有效期内（未使用的客票自出票日期起 1 年内有效），航班起飞前提出退票申请的学生旅客，可凭购票时使用的有效乘机证件、及学生身份证明至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费。（如在购票的同时，购买了我们的预付费行李产品，可在原购买地办理免费退款业务。）

五、改期标准

（一）航班变更范围：可变更至航班日期在 2021 年 1 月 31 日（含）前的航班，但变更后的航班日期需符合原客票的有效期。

（二）在客票有效期内（未使用的客票自出票日期起 1 年内有效），航班起飞前提出改期申请的学生旅客，可凭购票时使用的有效乘机证件、及学生身份证明致电我司 95375 客服热线办理免费同航段同服务等级改期一次，不收取变更费及票款差价。若学生旅客提出从低服务等级变更至高服务等级舱位时，可免收变更费，但需支付票款差价。

（三）已免费变更一次的客票，若旅客再次提出变更，则按照我司现行有效的客票管理规定办理。

六、办理退改业务地点

（一）首都航空 95375 呼叫中心、原购票地

七、学生身份证明说明：学生身份证明包括但不限于全日制在读的学籍证明、有效的学生证（有学校公章）等加盖公章的可以证明学生身份的证明。

八、已办理完退票、变更业务的客票，我司不再返还已收取的退票、变更手续费和票款差价。

九、改期操作细则

（一）所有客票改期操作仅限呼叫中心。呼叫中心以 OI 换开的方式操作变更，在后续航班相同舱位中订座；若无相同舱位，可在同服务等级有空余座的情况下同舱 K 位，并在 PNR 中备注：“SSR CKIN JD SDTG HK1/PN”。

	<p>各单位手工修改 FN、FC 等项保持新票票面价与旧票票面价一致。EI 项打印：原客票限制条件，SDTG。</p> <p>(二) 呼叫中心对升舱改期的客票按照现行票规操作，并在 PNR 中备注：“SSR CKIN JD SDTG HK1/PN”。EI 项打印：原客票限制条件，SDTG。</p> <p>十、各销售及票务操作单位应将学生旅客有效乘机证件、学生身份证明扫描件上传相关系统或复印件上交我司财务，作为结算依据。</p> <p>十一、请各单位严格遵照以上规定执行，做好学生旅客的票务工作。</p> <p style="text-align: center;">温馨提示</p> <p>凡符合以上规定的未使用客票均可以免费办理退改手续，由于疫情期间办理退改业务较多，办理时限可能较长，请您错峰办理。</p> <p>一、在首航官网、APP、及旗舰店线上渠道购买的客票，可直接点开订单自助提交非自愿退票，同时将购票时使用的有效乘机证件、及学生证或加盖学校公章的在校证明原件扫描件发送至邮箱 wangsh3@hnair.com 和 x_bai@hnair.com。（邮件标题格式：申请学生退票-姓名-客票号，内容需写明申请退票人姓名、航班日期、舱位、客票号、预订机票时所使用的有效证件号。）办理改期业务可致电我司 95375 客服热线。</p> <p>二、代理渠道购票的学生旅客可直接联系原购票地提出学生旅客退票申请。办理改期业务可致电我司 95375 客服热线。</p> <p>三、呼叫中心购票的学生旅客可致电我司 95375 客服热线申请办理学生旅客退改业务。</p> <p>感谢您对首都航空的理解与支持！</p>
<p>附件</p>	
<p>注意 事项</p>	<p>本通告自下发之日（含）起执行，由市场营销部负责解释。</p>