



文件编号 DOCUMENT NO. MK-Notification-2020-27

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于首都航空北京=西安=里斯本航线疫情期间临时转场首都机场 旅客错走机场票务保障方案的业务通告

签发时间	2020年3月17日	签发人	期国锋
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>我司2020年3月15日起因疫情原因，北京=西安=里斯本航线起降由北京大兴机场转为北京首都机场执行，为保障旅客因走错机场导致的错失航班，现我司制定并下发《关于首都航空北京=西安=里斯本航线疫情期间临时转场首都机场旅客错乘航站楼票务保障方案的业务通告》。</p> <p>一、适用日期：乘机日期在2020年3月18日（含）起（截止日期根据疫情情况另行通知）。</p> <p>二、适用范围：北京=西安=里斯本航线</p> <p>三、适用情况：旅客应前往北京首都机场乘坐北京=西安=里斯本航班，但实际却前往北京大兴机场乘机，导致错失我司航班。</p> <p>四、客票保障方案</p> <p>(-) 客票保障原则：旅客由于失误走错出发机场的，我司予以免费改期</p>		

一次。

(二) 客票改期操作原则

1. 仅限变更至我司后续 3 日以内航班；（如遇到 3 日内无后续航班的情况，可变更至最近日期的航班）

2. 变更至我司中转联程航班；（仅适用于国内段客票）

3. 变更至我司航班始发地或目的地临近城市航班（如同一省份内城市，或跨省/直辖市周边不超过 500 公里的城市）；（仅适用于国内段客票）

4. 若旅客提出退票，按照自愿退票办理。

(三) 联程航班保障方案：若旅客购买的为联程客票各段均为首航承运的航班，因走错航站楼错失衔接（衔接时间不足 3 小时（含）），首航可负责为旅客下一航程客票免费改期一次，改期原则依照“(二)客票改期操作原则”办理。

(四) 非联程航班保障方案：若旅客购买的为非联程客票，因走错航站楼错失衔接，旅客若办理下一航程的改期服务，仅能按照自愿改期办理。

(五) 客票免费改期依据

1. 旅客在航班起飞当天错误到达大兴机场航站楼的，可前往所在航站楼首航售票处开具《首都航空旅客错乘航站楼证明》（附件 1）。

2. 旅客开具证明的时间需在航班起飞当日，且航班起飞前。若在非航班起飞当日或者航班起飞后，则无法开具证明（若提供证明也属无效证明）。改期仅能按照自愿改期办理。

3. 《首都航空旅客错乘航站楼证明》仅限旅客本人凭有效购票的乘机证件及购票信息，方可办理。

4. 旅客凭我司开具的《首都航空旅客错乘航站楼证明》可在原出票地、大兴售票柜台或拨打我司客服 95375 办理免费改期服务。

五、办理免费改期详细操作规定可参照《关于修订并下发首都航空国内航线不正常航班票务处理规定的通知》，办理自愿改期操作规定可参照《北

	京首都航空国内航班多等级舱位管理规定》。
附件	首都航空旅客错乘航站楼证明
注意 事项	本通告自下发之日（含）起执行，由市场营销部负责解释。

附件

首都航空旅客错乘航站楼证明

旅客原本应前往北京首都机场乘坐航班，因个人失误导致前往大兴机场错乘，未能赶上航班。特开此证明。

旅客姓名	票号	航班号
------	----	-----

日期：

时间：

北京首都航空有限公司

盖章：