
北京首都航空有限公司业务通告

收件方：各营业部、办事处、呼叫中心、不正常航班处理小组

发件方：北京首都航空有限公司市场部

签发人：徐竞博

经办人：刘鹏程

联系电话：010-87429841

抄 送： 国际业务分部

关于下发新冠肺炎疫情期间限制入境中国的首航国际航班旅客特殊退改规则的业务提示

各销售单位：

鉴于新冠肺炎疫情在全球范围快速蔓延，外交部、国家移民管理局发布暂时停止外国人持有效中国签证和居留许可入境的管制措施。为协助旅客更好地安排出行计划，即日起受入境管制影响的旅客的相关客票变更、退票可按如下方案办理：

一、适用条件：

(一) 适用范围：凡在 2020 年 3 月 27 日（含）前购票，由首都航空实际承运的国际及地区航班（仅限入境中国的单程或往返程客票）。

(二) 适用旅客：持目前有效中国签证和居留许可的被限制入境中国的首航国际及地区航班旅客。

(三) 适用票证：首航 898 票证。

(四) 文件适用日期：从 2020 年 3 月 27 日起至国家政策调整结束日。

二、退改规定：

(一) 客票变更：在客票有效期内可为旅客免费办理一次航班日期变更（包括原客票规则不允许改期的客票），免收变更手续费、同服务等级舱位差价及淡旺季价差；再次变更需按照客票使用条件办理。

(二) 客票退票：在客票有效期内，旅客可至原购票渠道办理未使用客票的免费退票业务，不收取退票手续费。

(三) 变更、退票均需航班起飞前取消订座座位或提出申请。

(四) 本业务通告下发前已办理完客票变更或退票的旅客不适用本文件。

(五) 旅客退改告知口径：

尊敬的旅客：

鉴于新冠肺炎疫情在全球范围快速蔓延，中国外交部、国家移民管理局发布公告，自3月28日0时起暂时停止外国人持有效中国签证和居留许可入境。为协助您更好地安排出行计划，凡在2020年3月28日0时前购买首航国际及地区航班客票，持有效中国签证和居留许可被限制入境中国的旅客，我们建议您及时调整出行计划，以免不必要的损失；如您在航班起飞前联系我们，您可在客票有效期内办理一次免费变更、退票，感谢您的理解！

三、其他

本政策自下发之日起生效，请各单位严格遵照以上规定执行。

北京首都航空有限公司市场营销部

二〇二〇年三月三十日