

关于下发首都航空重复购票（国际、国内）

退票规定的业务通告

The Notification on Issuing of the Refund Policy for Repeated Ticket Purchases on Domestic and International Flights

签发时间 DATE OF ISSUANCE	2019年09月16日		签发人 ISSUED BY	郭宏 GuoHong
通告类型 TYPE	■阅知 Read ■落实 Implement ■传达 Convey □反馈 Reply		联系人 CONTACT	姚鑫 Yao Xin
发布范围 SCOPE OF ISSUANCE	主送 TO	各销售单位 All sales units		
	抄送 CC	各营业部、结算中心、呼叫中心 Sales departments, settlement center, call center		
通告内容 CONTENT	<p>根据各一线销售单位在销售过程中出现的问题，为切实改进和提升票务服务，特制定首航航班重复购票的退票规定，经市场营销部研究决定，予以下发，具体内容如下：</p> <p>1 退票规定</p> <p>1.1 同一乘机人（姓名、证件号码一致）购买两张或两张以上航段、航班日期、航班号等航班信息完全一致的客票，视为重复购票。</p> <p>1.2 重复购票退座时间在航班起飞前 24 小时内按自愿退票办理；</p> <p>1.3 重复购票退座时间在航班起飞前 24 小时（含）外可免费退最后一次购买的客票，其他多张客票如需退票按自愿退票规则办理；</p>			

1.4 退票地点：原则上须在原购票地点办理退票业务（首航授权的售票处、呼叫中心、官网、官方移动平台）；

1.5 免费退票手续需同时符合以下条件：

1.5.1 旅客重复购买的是航班起飞前 24 小时或以外的客票；

1.5.2 旅客重复购买的客票的购票时间间隔须在 24 小时以内；

1.5.3 在出票后 24 小时（含）内提出重复购票退票申请且在航班起飞前 24 小时（含）外取消航班座位；

1.5.4 客票不能经过任何修改，包括旅客姓名，改期，身份证号等变更，经过变更后不视为重复购票。

1.6 退票流程：

1.6.1 重复购票的出票单位为代理人、B2B 或 OTA 平台，须至原出票地提出免费退票申请：

1.6.1.1 若两张客票在同一渠道出票时，原出票地工作人员核查是否符合重复购票要求、无恶意占座行为、未重复免费多退客票后，为旅客办理免费退票手续；

1.6.1.2 若两张客票不在同渠道出票时，原出票地工作人员向我司呼叫中心核查是否符合重复购票要求、无恶意占座行为、未重复免费多退客票后，为旅客办免费退票手续；

1.6.2 重复购票的出票单位为首航授权的售票处、呼叫中心、官网、官方移动平台，各销售单位工作人员核查是否符合重复购票要求、无恶意占座行为、未重复免费多退客票后，为旅客办理本销售单位客票的免费退票手续；

1.6.3 以上免费退票均须在退票单上注明旅客申退原因（重复购票）、

旅客其他重复购票的客票号码。

2 其他

2.1 如有特殊情况，或对我司此业务规定不满意且有明确投诉倾向的旅客，由旅客向原销售单位提出申请并说明具体原因，原销售单位核查未虚耗我司航班座位后，方可转呈此特殊申请：

2.1.1 虚耗标准：未乘机且未取消航班座位；

2.1.2 原销售单位为代理人、B2B 或 OTA 平台，由代理人或平台工作人员转至管辖营业部客户经理（无管辖营业部的，转至区域中心所在地营业部客户经理），受理人员需仔细核查有无恶意占座行为后，邮件说明情况并提供相关资料转至市场营销部服务质量监察（scbfwzljc@hnair.com）；

2.1.3 原销售单位为首航授权的售票处，由售票处转至我司当地营业部，受理单位需仔细核查有无恶意占座行为后，邮件说明情况并提供相关资料转至市场营销部服务质量监察（scbfwzljc@hnair.com）；

2.1.4 原销售单位为呼叫中心，由呼叫中心工作人员核查有无恶意占座行为后，邮件说明情况并提供相关资料转至市场营销部服务质量监察（scbfwzljc@hnair.com）；

2.1.5 原销售单位为官网、官方移动平台，由电商后台人员核查有无恶意占座行为后，邮件说明情况并提供相关资料转至市场营销部服务质量监察（scbfwzljc@hnair.com）；

2.2 市场营销部服务质量监察在接到各销售单位转来的旅客诉求，需上报至市场营销部分管领导和安监部领导审批，并将最终处理结果邮件发送至财务及受理单位备案，受理单位及时将结果通知到旅客并按

	<p>公司批复方案为旅客办理业务；</p> <p>2.3 邮件审批流程：受理单位—>市场营销部服务质量监察人员—>市场营销部分管领导—>安监部领导。</p> <p>本文件自下发之日起生效，原 BCA-MK-Notification-2018-100 《关于下发首都航空重复购票（国际、国内）退票规定的业务通告》同时废止，请各单位遵照执行。</p> <p>In order to improve the ticketing service effectively, the refund policy for repeated ticket purchases on domestic and international flights was formulated according to the problems arising from the sales process of each first-line sales unit. After the research decision of the marketing department, the “<i>The Notification on Issuing of the Refund Policy for Repeated Ticket Purchases on Domestic and International Flights</i>” will be issued.</p>
<p>注意事项 NOTES</p>	<p>本通告自下发之日起执行，由市场营销部负责解释；各部门如有任何疑问均可电话、邮件或当面咨询。</p> <p>This notice will be executed from the day of 8th Sep 2018 and explained by Marketing Department. If there is any doubt, telephone, mail or consult face to face is advised.</p>