



文件编号 DOCUMENT NO. MK-Notification-2021-15

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于下发首都航空涉及哈尔滨进出港国内航班客票退改规定的业务通告

签发时间	2021年1月15日	签发人	顾凌毅
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>为全力做好哈尔滨疫情防控工作，现对已购买首都航空涉及哈尔滨进出港国内航班客票的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：在2021年1月16日零时（含）之前购买的首都航空实际承运，且行程涉及哈尔滨进出港的国内航班、及作为市场方的代码共享航班。</p> <p>二、适用票证：898票证及使用非898票证互售的首航哈尔滨进出港国内航班。</p> <p>三、适用人群：乘坐哈尔滨进出港首航国内航班的旅客。</p> <p>四、退改票规则</p>		

(一) 航班日期为 2021 年 1 月 13 日 (含) 至 2021 年 2 月 2 日 (含) , 在航班起飞前取消订座的客票, 且在客票有效期内 (购票日期起 1 年内有效) :

1. 可为旅客办理非自愿退票, 免收退票手续费。

2. 可以免费办理一次变更航班日期, 变更至 2021 年 3 月 27 日 (含) 前的航班, 免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差。如涉及跨服务等级变更, 可免收变更手续费, 但需补齐票款差额。再次变更或退票按客票使用条件办理。

3. 变更至 2021 年 3 月 28 日 (含) 以后的航班, 或航班起飞前未取消座位的按照客票使用条件办理。

4. 不允许变更航程及签转。

(二) 本文件下发前, 旅客已办理自愿改期的客票, 若原出票日期, 及新票航班日期符合本文件规定的可享受免费改期一次。

五、前期已办理完退票、变更业务的客票, 一律不再返还已收取的退票/变更手续费和票款差价。

对外答复口径:

旅客申请退还前期已收取的退票或变更手续费。

尊敬的旅客朋友:

首都航空持续关注哈尔滨疫情进展并积极为广大旅客提供全方位的服务保障工作。由于您前期已办理完客票的退票 (或变更) 手续, 所以不再退还已收取的退票手续费 (或变更手续费)。

感谢您对首都航空的理解和支持。

六、退改业务办理地点

	<p>(一) 客票改期：首航呼叫中心（95375）、大兴机场首都航空售票柜台</p> <p>(二) 客票退票：原出票地</p> <p>七、改期操作流程</p> <p>(一) 各业务单位在操作客票改期业务时，按照非自愿改期流程办理，客票备注“HRBYQ”代码。操作改期业务时，按照同舱改期，如后续航班无同舱位时，同舱K位办理。若改期客票涉及补票款差价费用时，须使用OI换开的方式办理改期业务，票款差额系统会自动生成在票面价项。如系统未自动生成票款差额时，需手工将票款差额输入在票面价项，并在新客票EI项打印原客票限制条件，备注“HRBYQ”。</p> <p>(二) 官网客票办理退票业务时，旅客可自行在官网点击“非自愿退票”提交申请。</p> <p>(三) 各销售单位务必做好旅客客票的退改引导提示工作，旅客或销售单位由于提交错误导致自愿退改的不再进行补退（不再补退已收取的手续费）。</p> <p>八、请各单位严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。</p>
附件	
注意事项	<p>本通告自下发之日（含）起执行，由市场营销部负责解释。</p>