



首都航空市场营销部

MK Department of BCA

文件编号 DOCUMENT NO. MK-Notification-2021-32

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

### 关于下发疫情防控期间学生旅客延期返校首都航空国内航班客票处理规定的业务通告

签发时间	2021年2月22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>为进一步做好疫情防控工作，方便返校学生。现对已购买首都航空国内航班客票的延期返校学生旅客提供免费改期服务，现下发相关票务规定，具体如下：</p> <p><b>一、适用范围：在学校延迟返校通知下发之前购买的首都航空实际承运的国内航班、及作为市场方的代码共享航班。</b></p> <p><b>二、适用票证：898 票证及使用非 898 票证互售的首航国内航班。</b></p> <p><b>三、适用人群：学生。</b></p> <p><b>四、客票改期规则</b></p> <p>(一) 航班日期为 2021 年 2 月 19 日 (含) 至 2021 年 3 月 8 日 (含) ，</p>			

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. 学生旅客凭学校延迟返校通知、学生身份证明。

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。再次变更按客票使用条件办理。

3. 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。

5. 办理退票业务按照客票使用条件办理。

（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、前期已办理完变更业务的客票，一律不再返还已收取的变更手续费和票款差价。**

（一）旅客暂时无法提供学生身份证明或延迟返校通知：

尊敬的旅客朋友：

首都航空会持续关注疫情进展并积极为广大旅客提供全方位的服务保障工作。若您暂时无法提供学生身份证明（或延迟返校通知），可先取消航班座位，后续再凭学校延迟返校通知、学生身份证明办理改期手续。

感谢您对首都航空的理解和支持。

（二）旅客申请退还已收取的变更手续费和票款差价：

尊敬的旅客朋友：

首都航空会持续关注疫情进展并积极为广大旅客提供全方位的服务保

	<p>障工作。已办理变更业务的客票，我们不再返还已收取的变更手续费和票款差价，敬请您谅解。</p> <p>感谢您对首都航空的理解和支持。</p> <p><b>六、改期业务办理地点：首航呼叫中心（95375）、大兴机场首都航空售票柜台</b></p> <p><b>七、改期操作流程</b></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“SYQKX”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“SYQKX”。</p> <p>（二）呼叫中心定期将办理免费改期的客票信息，及相关证明材料发计财部收入结算中心备案。</p> <p>（三）各销售单位务必做好旅客客票的改期引导提示工作。</p> <p><b>八、请各单位严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。</b></p>
<p><b>附件</b></p>	
<p><b>注意事项</b></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>