



文件编号 DOCUMENT NO. MK-Notification-2021-11

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于下发首都航空河北省旅居史旅客国内航班客票 退改规定的业务通告

签发时间	2021年1月11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>为全力做好河北省疫情防控工作，现对已购买首都航空国内航班客票的，有河北省旅居史旅客的下发退改规定，具体如下：</p> <p>一、适用范围：首都航空实际承运的所有航班。</p> <p>二、适用票证：898票证及使用非898票证互售的首都航空国内航班。</p> <p>三、适用人群：河北省旅居史旅客，因各地政府下发的出行政策要求，导致无法继续乘坐首航航班。具体要求以地方政策为准：</p> <p>(一) 例如：海口政策要求仅针对石家庄旅居旅客，则海口、三亚客票仅办理石家庄旅居旅客。河北省其他区域不可办理免费退改。</p> <p>(二) 例如：乌鲁木齐政策要求针对河北省旅客，则乌鲁木齐客票可办理</p>			

河北省内任何地区的旅居旅客。

四、符合以下所有条件，可办理免费退改一次。

(一) 旅客必须能提供相应的旅居证明材料，如：

1 优先提供 14 天内的出行码

2 出行码过期的，可提供火车票、机票、长途汽车票等交通票务或购票订单记录。

3 其他可实名验证的证明旅客有旅居史的证明材料。

(二) 需要核对各地政策下发时间，旅客购票日期早于政策下发日期，且航班日期晚于政策下发日期。

(三) 按政策要求审核旅客客票是否确实存在无法继续完成出行。

1 例如：北京出台的政策要求为，进出北京的河北人员，需要提供核算检测。旅客航班属于临近 1-2 日内，因来不及检测无法入京搭乘航班的，可为旅客免费办理。反之，旅客航班日期较远期，为不符合免费办理范围。

2 例如：乌鲁木齐出台政策要求，2020 年 12 月 27 日（含）-2021 年 1 月 8 日（含）期间有河北省旅居史的旅客，需要提供 36 小时内核酸检测证明，且落地后需要隔离 14 天。政策条件较为苛刻，旅客表示不想前往乌市的即可办理。

注：上述举例说明仅为参考，解释说明审核办法。具体审核要求按照政府实时政策要求为准。

(四) 航班起飞前已取消座位，且在客票有效期内。

五、退改规则

(一) 符合上述所有条件的客票，可办理免费退票。

(二) 符合上述所有条件的客票，可免费办理一次变更航班日期。变更至 2021 年 1 月 31 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。

(三) 变更至 2021 年 2 月 1 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。

(四) 不允许变更航程及签转。

(五) 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。

六、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。

七、退改业务办理地点

(一) 客票改期: 首航呼叫中心 (95375)、大兴机场首都航空售票柜台

(二) 客票退票: 原出票地

八、退改操作流程

(一) 改期操作流程: 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“HBYQ”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“HBYQ”。

(二) 退票操作流程

1 由呼叫中心负责审核来电旅客的证明材料是否符合文件要求。

2 审核通过后, 呼叫中心将符合文件要求办理非自愿退票的旅客名单及证明材料发送至营销中心和官网一审、二审单位, 并抄送计财部收入结算中

	<p>心报备。</p> <p>注：因证明材料文件过大，邮件发送名单即可，证明材料可打包通过其他方式传递。审核周期呼叫中心可视旅客票量灵活办理。</p> <p>3 呼叫中心通知符合非自愿退票的旅客可在原出票地办理退票业务。</p> <p>4 营销中心按照呼叫中心提供的旅客名单通知代理人为旅客办理非自愿退票，并将证明材料一并发送给代理人。代理人在协助旅客办理非自愿退票时，需备注“XX 旅居史旅客”（例如“石家庄旅居史旅客”）。</p> <p>5 官网购票由呼叫中心提示旅客可自行在官网点击“非自愿退票”，并备注“XX 旅居史旅客”（例如“石家庄旅居史旅客”）。官网一审、二审单位按照呼叫中心提供的名单及证明材料进行审核。</p> <p>（三）此文件仅下发呼叫中心，作为内部操作指导文件，不得对外公布。</p> <p>九、请各单位严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。</p>
<p>附件</p>	
<p>注意 事项</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>