



文件编号 DOCUMENT NO. MK-Notification-2021-90

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于修订并下发首都航空重复购票（国际、国内） 退票规定的业务通告

签发时间	2021年6月23日		签发人	关磊
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		
	抄送	各营业部、结算中心、呼叫中心		
通告内容	<p>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>一、退票规定</p> <p>(一) 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>(二) 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>(三) 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> <p>(四) 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）；</p> <p>(五) 免费退票手续需同时符合以下条件：</p>			

	<p>1. 旅客重复购买的是航班起飞前 24 小时或以外的客票；</p> <p>2. 旅客重复购买的客票的购票时间间隔须在 24 小时以内；</p> <p>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；</p> <p>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。</p> <p>（六）退票流程：</p> <p>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：</p> <p>（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；</p> <p>（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；</p> <p>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；</p> <p>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。</p> <p>二、本文件自 2021 年 6 月 25 日起生效，原 BCA-MK-Notification-2019-49 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>附件</p>	
<p>注意事项</p>	<p>本通告自下发之日起执行，由市场营销部负责解释。</p>