首都航空市场营销部
MK Department of BCA

文件编号 DOCUMENT NO. MK-Notification-2021-121

密　　级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于下发首都航空上海浦东进出港国内航班客票退改规定的业务通告

签发时间	2021 年 8 月 3 日	**签发人**	顾凌毅
通告类型	■阅知 ■落实 ■传达 □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	为全力做好上海浦东疫情防控工作，现对已购买首都航空上海浦东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： **一、适用范围：在 2021 年 8 月 4 日零时（含）之前购买的首都航空实际承运，且行程涉及上海浦东进出港的国内航班、及作为市场方的代码共享航班。** **二、适用票证：898 票证及使用非 898 票证互售的首航上海浦东进出港国内航班。** **三、适用人群：乘坐首航上海浦东进出港国内航班的旅客。** **四、退改票规则**		

㈠ 航班日期为 2021 年 8 月 3 日（含）至 2021 年 8 月 18 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 12 月 31 日（含）（除 9 月 29 日（含）-10 月 10 日（含）期间的航班）前的航班，同服务等级变更免收变更手续费、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 2022 年 1 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。

4. 不允许变更航程及签转。

㈡ 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或免费退票，前期已收取的自愿变更费不退。

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。

六、退改业务办理地点

㈠ 客票改期：首航呼叫中心（95375）、大兴机场首都航空售票柜台

㈡ 客票退票：原出票地

七、改期操作流程

㈠ 退票操作流程：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”,并备注“上海浦东疫情”提交申请。

	㈡ 改期操作流程：旅客可致电我司呼叫中心或前往大兴机场首都航空售票柜台办理客票改期业务。
附件	
注意事项	本通告自下发之日（含）起执行，由市场营销部负责解释。