



首都航空市场营销部

MK Department of BCA

文件编号 DOCUMENT NO. MK-Notification-2021-129

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于下发首都航空三亚-北京、三亚进港国内航班旅客无核酸证明客票处置方案的业务通告

签发时间	2021年8月6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>为全力做好北京、三亚疫情防控工作，现对已购买首都航空三亚-北京、三亚进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8月7日零时（含）之前购买的首都航空实际承运，且行程涉及三亚-北京（单程）、三亚进港的国内航班、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票证互售的首航三亚-北京（单程）、三亚进港国内航班。</p> <p>三、适用人群：乘坐首航三亚-北京（单程）、三亚进港国内航班的旅</p>			

客，因无法提供核酸证明，导致无法出行。

四、退改票规则

(一) 航班日期为 2021 年 8 月 7 日 (含) 至 2021 年 8 月 9 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. 可以办理一次变更航班日期，变更至 2021 年 8 月 16 日 (含) 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 2021 年 8 月 17 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。

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：

首都航空持续关注北京、三亚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

	<p>退还已收取的退票手续费（或变更手续费）。</p> <p>感谢您对首都航空的理解和支持。</p> <p>六、退改业务办理地点</p> <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“SYXYQ”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“SYXYQ”。</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”，并备注“三亚疫情”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。</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。本文件仅作为内部操作指导，不得对外公示。</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>