



北京首都航空有限公司

Beijing Capital Airlines Co., Ltd.

文件编号 DOCUMENT NO. BCA-HA-Notification-2021-8

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于下发北京首都航空有限公司 旅客、行李国际运输总条件的业务通告

签发时间	2021 年 8 月 22 日		签发人	关 磊
通告类型	■阅知 ■落实 ■传达 □反馈		联系人	刘鹏程
发布范围	主送	市场营销部、地服分部、财务部、呼叫中心		
	抄送	公司领导		
通告内容	根据民航局《公共航空运输旅客服务管理规定》要求，修改首都航空国际运输总条件，主要修订内容有： 1. 增加超售处置规定，超售赔偿对外公示一律为人民币 600 元整。 2. 增加特殊旅客承运标准。 3. 从国际票规中节选部分内容，增加自愿变更、退票规定。 4. 从国际不正常票规中节选部分内容，增加非自愿变更、退票规定。 5. 增加 7 个工作日完成退款规定。 6. 增加投诉邮箱、电话要求。			

附件	《北京首都航空有限公司旅客、行李国际运输总条件》修订明细
注意事项	本通告自 2021 年 9 月 1 日起生效，原《20181105 版北京首都航空有限公司旅客、行李国际运输总条件》，《国际业务提示 017-001+关于修订首都航空国际航班特殊旅客购票流程的业务通告 2017-04-17》同步废止，由市场营销部负责解释。

附件

北京首都航空有限公司旅客、行李国际运输总条件修订明细

序号	修订前条款	修订前内容	修订后条款	修订后内容	修订依据及说明
1	第一章 定义		第一章 定义	全文引用民航局《公共航空运输旅客服务管理规定》	民航局《规定》第十一章附则，第六十三条定义
2	第三章 第一条		第三章 第一条	增加：客票信息包含：承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；航班号、航班日期、舱位代码、计划出港和到港时间；旅客姓名，票号及客票有效期。旅客同时预订两个及以上	民航局《规定》第三章客票销售，第二十条

				航班时，销售单位应当明确告知旅客是否为联程航班。	
3	第四章 票价和费用 第二条	适用票价是首航和首航的委托机构公布的票价，无公布票价的为首航按规定组合的票价。除非另有规定，适用票价是客票第一航段航班运输开始之日有效的票价。	第四章 票价和费用 第二条	票价将根据旅客购票之日的有效运价计算，票价适用于客票上所载明的特定日期和航程等运输内容。	国航国际运输总条件 4.1 票价
4	第七章 拒绝运输和限制运输 第一条		第七章 拒绝运输和限制运输 第一条	新增：拒绝接受安全检查的旅客	民航局《规定》第五章乘机，第三十一条
5	第七章 拒绝运输和限制运输 第二条	无	第七章 拒绝运输和限制运输 第二条	新增：首都航空国际航班超售处置规定	民航局《规定》第二章一般规定，第八条要求增加超售处

					置规定，从 现行国际超 售规定中根 据民航局要 求节选部分 内容展示
6	第七章 拒绝运输和 限制运输 第三条	无	第七章 拒绝运输和限 制运输 第三条	新增：特殊旅客承运标准	民航局《规 定》第二章 一般规定， 第八条要求 增加特殊旅 客承运标 准，从现行 地服手册 V8R2 版本 中根据民航

					局要求节选 部分内容展 示
7	第七章 拒绝运输和 限制运输 第四条	无	第七章 拒绝运输和限 制运输 第四条	新增：对被拒绝运输旅客的安排	民航局《规 定》第五章 乘机，第三 十二条
8	第七章 拒绝运输和 限制运输 第五条	无	第七章 拒绝运输和限 制运输 第五条	新增：对误机、错乘、漏乘旅客的安排	民航局《规 定》第五章 乘机，第三 十四条
9	第八章 行李 第四条	托运行李的重量、体积和件数不得 超过首航国际航线免费行李额及超 限行李费的相关规定，超过规定的 托运行李应作为货物运输。	第八章 行李 第四条	目前首都航空主流国际航线免费托运行李的尺 寸、重量以及数量一般规定：商务舱 2 件（每 件行李重量不超过 32 公斤/70 磅,三边之和 不超过 158 厘米/62 英寸），经济舱 1 件（每件 行李重量不超过 23 公斤/51 磅,三边之和 不超	民航局《规 定》第六章 行李运输， 第三十七条

				过 158 厘米/62 英寸)。因各个航线的行李运输规定不同，具体航线托运行李的重量、尺寸和件数的执行标准以承运人下发的国际航线免费行李额的最新规定为准。	
10	第八章 行李 第五条	除另有规定外，每位旅客所携带入客舱的非托运行李重量商务舱不能超过 10 公斤，单件不超过 5 公斤；经济舱不能超过 5 公斤。单件行李体积最大不能超过 20 厘米×40 厘米×55 厘米。	第八章 行李 第五条	除另有规定外，每位旅客所携带入客舱的非托运行李商务舱不超过 2 件，经济舱 1 件，单件重量不超过 5 公斤，单件三边总和不超过 115 厘米。超过上述规定的行李，应当作为托运行李运输。	民航局《规定》第六章行李运输，第三十七条
11	第八章 行李 第七条	超过计件免费行李额的每一件行李按有关规定计收运费。	第八章 行李 第七条	因各个航线的超限行李运输规定不同，超限行李额收费，以承运人下发的各航线超限行李额业务通告的最新规定为准。	民航局《规定》第六章行李运输，第三十七条
12	第十章 改变航程和	自愿改变航程，按下列规定办理：	第十章 改变航程和更	自愿改变航程，按《首都航空国际客票销售、变更、退票规则》规定办理。	民航局《规定》第四章

	更改客票 第二条		改客票 第二条		客票变更与 退票，第二 十三条
13	第十章 改变航程和 更改客票 第三条	因执行本条件第九章第二条的规 定，造成旅客非自愿改变航程的， 承运人应当考虑旅客的合理需要， 并按下列规定办理：	第十章 改变航程和更 改客票 第三条	非自愿改变航程，按《首都航空国际不正常航班非自愿变更、退票规定》规定办理。	民航局《规 定》第四章 客票变更与 退票，第二 十四条、二 十五条
14	第十一章 退票 第一条	无	第十一章 退票 第一条	新增：承运人或者其航空销售代理人应当在收到旅客有效退款申请之日（不含当日）起7个工作日内办理完成退款手续，上述时间不含金融机构处理时间。	民航局《规 定》第四章 客票变更与 退票，第二 十六条
15	第十一章 退票	因非自愿改变航程造成未按运输合 同完成运输而使旅客申请退票，为	第十一章 退票	按《首都航空国际不正常航班非自愿变更、退票规定》规定办理。	民航局《规 定》第四章

	第五条	非自愿退票，按以下规定办理：	第五条		客票变更与退票，第二十五条
16	第十一章 退票 第六条	旅客自愿要求退票，按以下规定办理：	第十一章 退票 第六条	按《首都航空国际客票销售、变更、退票规则》规定办理。	民航局《规定》第四章客票变更与退票，第二十三条
17	第十三章 一般服务 第二条	无	第十三章 一般服务 第二条	在联程航班中，因其中一个或者几个航段变更，导致旅客无法按照约定时间完成整个行程的，承运人应当协助旅客到达最终目的地或者中途分程地。 在联程航班中，旅客非自愿变更客票的，按照非自愿变更规定办理；旅客非自愿退票的，按照非自愿退票规定办理。	民航局《规定》第四章客票变更与退票，第二十七条
18	第十六章	无	第十六章	新增：旅客的托运行李延误到达的，承运人应	民航局《规

	责任及限额 第十条		责任及限额 第九条	当及时通知旅客领取。除国家另有规定外，由于非旅客原因导致托运行李延误到达，旅客要求直接送达的，承运人应当免费将托运行李直接送达旅客或者与旅客协商解决方案。 在行李运输过程中，托运行李发生延误、丢失或者损坏，旅客要求出具行李运输事故凭证的，承运人或者其地面服务代理人应当及时提供。	定》第六章行李运输，第四十条、第四十一条
19	第十七章 其他 第一条	无	第十七章 其他 第一条	新增：投诉受理	民航局《规定》第二章一般规定，第八条
20	无	无	附录 1	新增：首都航空国际航班超售处置规定	民航局《规定》第二章一般规定，第八条
21	无	无	附录 2	新增：特殊旅客承运标准	民航局《规

					定》第二章 一般规定， 第八条
22	无	无	附录 3	新增：首都航空国际客票销售、变更、退票规则	民航局《规定》第四章 客票变更与 退票，第二 十三条
23	无	无	附录 4	新增：首都航空国际及地区航线非自愿变更、退票规定	民航局《规定》第四章 客票变更与 退票，第二 十四条、二 十五条