



文件编号 DOCUMENT NO. MK-Notification-2021-147

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于下发首都航空西安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9月10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>为全力做好西安疫情防控工作，现对已购买首都航空西安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：旅客购买首都航空实际承运，且行程涉及西安进港的国内航班、及作为市场方的代码共享航班。</p> <p>(一) 涉及西安进港航班的联程客票，各航段均可办理；</p> <p>(二) 涉及西安进港航班的非联程客票，需满足首航国内航线不正常航班客票管理规定中“九、多航段客票非自愿退改签”的判定条款即可办理。</p> <p>二、适用票证：898 票证及使用非 898 票证互售的首航西安进港国内航班。</p>			

三、适用人群：乘坐首航西安进港国内航班的旅客，因无法提供核酸证明，导致被拒运的旅客。

四、提供证明

(一) 被拒运旅客需提供拒运证明办理客票退改业务。

(二) 因某些机场无法及时为旅客开具拒运证明，旅客可致电首航呼叫中心 95375 开具电子拒运证明。

五、退改票规则

(一) 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 12 月 31 日（含）前的航班，免收变更手续费，**但需收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额**。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。

(二) 文件生效前，旅客已办理自愿改期或非自愿改期的客票，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手续费改期一次或免手续费退票，前期已收取的自愿变更费不退。

(三) 旅客已办理自愿签转或非自愿签转至非首都航空航班的客票，以实际承运方航司规定为准。

六、本文件于 2021 年 9 月 10 日 16:00 时生效。符合上述适用范围的客票，在本文件生效前已办理退票、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。

	<p>七、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>八、改期操作流程</p> <p>(一) 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“西安防控”提交申请。</p> <p>(二) 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。</p> <p>(三) 请您在出行前务必及时了解出发地和目的地的防疫政策，做好出行安排，避免不必要的损失。</p> <p>感谢您的理解与支持。</p>
<p>附件</p>	
<p>注意 事项</p>	<p>本通告由市场营销部负责解释。</p>