



首都航空市场营销部

MK Department of BCA

文件编号 DOCUMENT NO. JDIR21012

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于下发首航国际联程航班非自愿退改签规定的 业务通告

签发时间	2021 年 9 月 16 日		签发人	王敏
通告类型	■阅知 ■落实 ■传达 □反馈		联系人	姜媛
发布范围	主送	各销售单位、结算中心、呼叫中心、安监部		
	抄送	市场营销部收益管理中心、市场营销部营销中心		
通告内容	根据交通运输部 2021 年第 3 号令下发的“公共航空运输旅客服务管理规定”，现修订下发首都航空国际联程非自愿退改签的业务规定。 原《BCA-HA-Notification-2021-31 关于修订首航国际不正常航班票务处理规定的业务通告》中相关规定以本通告为准，其余内容仍按原规定遵照执行。 本规定适用于航班日期为 2021 年 9 月 15 日（含）之后的国际航班。			
附件	1、首都航空国际联程航班非自愿退改签的业务规定			
注意事项	本通告自下发次日（含）起执行，由市场营销部负责解释。			

附件 1

首航航空国际联程航班非自愿退改签的业务规定

1. 适用条件

本条件适用于北京首都航空承运的国际航班。

2. 单一运输合同内的多航段客票非自愿退改签规定：

2.1 首航航班发生不正常

当首都航空航班由于承运人原因发生不正常，导致旅客无法按照约定时间完成整个行程的，在航班有可利用座位或与被签转承运人有协议的情况下，可协助旅客办理该不正常航班及其它航段的改期和签转，不收取变更费用。

当首都航空航班由于非承运人原因发生不正常，导致旅客无法按照约定时间完成整个行程的，可协助旅客办理该不正常航班及其它航段的改期，不收取变更费用；如旅客需要签转，按照客票使用规定办理。

如旅客退票，可协助旅客办理该不正常航段及其它航段的退票，免收退票费。

2.2 外航航班发生不正常

2.2.1 898 票证

当首都航空与外航联运，在单一运输合同内的多航段填开在 898 票证的客票，当外航航班发生不正常，导致旅客无法按照约

定时间完成整个行程的，可协助旅客办理改期和退票，不收取变更、退票费用。如旅客需要签转，按照客票使用规定办理。

2.2.2 非 898 票证

当首都航空与外航联运，在单一运输合同内的多航段填开在非 898 票证的客票，当外航航班发生不正常，遵循该承运人相关规定。