



首都航空市场营销部

MK Department of BCA

文件编号 DOCUMENT NO. MEL21001

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于下发非洲始发搭乘里斯本-西安航班赴华旅客客票退改规定的业务通告

签发时间	2021 年 9 月 28 日		签发人	王 敏
通告类型	■阅知 ■落实 ■传达 □反馈		联系人	刘鹏程
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	根据疫情防控需要,北京首都航空自北京时间 2021 年 10 月 1 日至 10 月 31 日期间里斯本-西安 JD430 航班暂停承运非洲各国始发经里斯本中转赴中国的旅客。如旅客已购买上述客票,请在航班起飞前办理免费退票或改期手续。 一、证明材料 免费退票和改期需要提供证明材料,证明旅客是非洲始发中转旅客,证明材料为旅客非洲航段行程单或有同等效力的材料,如旅客还未购买非洲航段,可提供其签证,证明其为非洲始发旅客即可。 二、客票退改规则			

	(一) 航班日期为 2021 年 10 月 1 日(含)至 2021 年 10 月 31 日(含), 在航班起飞前取消订座, 且在客票有效期内(购票日期起 1 年内有效): 1、可免费退票。 2. 可以办理一次变更航班日期, 变更至 2021 年 11 月 1 日(含)—2021 年 12 月 31 日(含)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。改期仅限 898 客票。 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。 (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、本文件于下发次日起生效。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。 四、退改业务办理地点 (一) 客票改期: 首航呼叫中心(95375) (二) 客票退票: 原出票地 五、退改操作流程 (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“FZZZ”代码。后续航班开放相同舱位时, 按照同舱改期办理。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“FZZZ”。
附件	
注意 事项	本通告由市场营销部负责解释。