



文件编号 DOCUMENT NO. MK-Notification-2021-205

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于下发疫情防控期间首都航空西安进出港国内航班 客票退改规定的业务通告

签发时间	2021年12月13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出港国内航班客票的旅客提供免手续费退改服务，现下发相关票务规定，具体如下：</p> <p>一、适用范围：在2021年12月13日零时（含）之前购买的首都航空实际承运，且行程涉及西安进出港的国内航班、及作为市场方的代码共享航班。</p> <p>(一) 涉及西安进出港国内航班的联程客票，各航段均可办理；</p> <p>(二) 涉及西安进出港国内航班的非联程客票，需满足首航国内航线不正常航班客票管理规定中“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出港的</p>			

国内航班。

三、适用人群：乘坐首航西安进出港国内航班的旅客。

四、客票退改规则

(一) 航班日期为 2021 年 12 月 13 日(含)至 2021 年 12 月 27 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. 可以办理一次变更航班日期, 变更至 2022 年 1 月 20 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。

2. 变更至 2022 年 1 月 21 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。

3. 可为旅客办理非自愿退票, 免收退票手续费。

4. 不允许变更航程及签转。

5. 非西安进出港航班, 客票退改规则按客票使用条件办理。

(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) 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。

五、本文件于 2021 年 12 月 13 日 18:00 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。

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。

	<p>尊敬的旅客朋友：</p> <p>首都航空持续关注西安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、退改操作流程</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“XIYYQ”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“XIYYQ”。</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“西安疫情”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。</p>
附件	

**注意
事项**

本通告由市场营销部负责解释。