

北京首都航空有限公司业务通告

首航销业〔2022〕5号

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(V2022-1) 的 业务通告

签发时间	2022年2月28日	签发人	关磊
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	姜媛
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	<p>根据行业规定以及市场需求的变化，现修订《北京首都航空有限公司旅客、行李国际运输总条件》（以下简称：《运输总条件》）。本次修订主要内容为附录4国际及地区航线不正常航班非自愿变更、退票规定。详细修订明细可详见附件。</p> <p>该文件于2022年3月10日（含）起施行。</p> <p>《BCA-HA-Notification-2021-8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》和《北京首都航空</p>		

有限公司旅客、行李国际运输总条件（2021版）》同时废止。
为做好《运输总条件》（V2022-1）培训与公示相关事宜，请相关单位落实如下工作：

一、 请各一线销售、保障单位在3月10日前组织并完成本单位员工培训（含代理销售人员、地面服务代理人员）。

二、 请电子商务中心于3月10日前将《运输总条件》（V2022-1）在北京首都航空有限公司官方网站（www.jdair.net）显著位置对外公示。

三、 请各营业部将总条件用A4纸打印摆放各售票处，以供旅客查阅。

四、 请地服部将《运输总条件》（V2022-1）通知到我公司各基地及各机场代理并组织相关单位培训。

附件：北京首都航空有限公司旅客、行李国际运输总条件（V2022-1）修订明细

注意事项

本通告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（V2022-1）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	附录 4	无	附录 4 二、不正常航班客票退改签规定	<p>（一）由首都航空承运的单一航段客票</p> <p>1. 由于承运人原因导致航班不正常，可为旅客办理非自愿变更、签转或退票，不收取任何费用。</p> <p>2. 由于非承运人原因导致的航班不正常，可为旅客办理变更或退票，不收取变更费或退票费，如因变更产生差价需由旅客承担；如旅客需要签转，除非客票票规允许自愿签转，否则原票按非自</p>	民航局《公共航空运输旅客服务管理规定》，及参考行业内标准修订条款。

			<p>愿退票处理，免收退票费。</p> <p>（二）联程客票、连续客票等在单一运输合同内的多航段客票退改签规定</p> <p>当首航航班发生不正常</p> <p>1. 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，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。</p> <p>2. 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变更，不收取变更手续费，如因变更产生差价需由旅客承担；如旅客需要签转，按照客票使用规定办理。</p> <p>3. 如旅客退票，可协助旅客办理该不正</p>	
--	--	--	---	--

				常航段及其它航段的退票，免收退票手续费。	
2	附录 4 二、非自愿变更	<p>二、非自愿变更</p> <p>首航国际及地区航段、首航国内段不正常</p> <p>如首航后续航班有空余座位可免费变更航班日期。首航可进行如下操作：后续航班可提供同服务等级舱座位时，不论后续航班开放同等级舱位中的何种子舱位，直接在后续航班上订座。</p>	附录 4 三、非自愿退改签操作规定 (一) 非自愿变更	<p>三、非自愿退改签操作规定</p> <p>(一) 非自愿变更</p> <p>如果首航国际及地区航段、首航国内段不正常，进行非自愿变更时规定如下：</p> <p>1. 将旅客保护至首航后续可承接的第一个直达航班或中转航班或航班起飞当日前后三班内的首航直达或中转航班。</p> <p>2. 如旅客要求，可为旅客变更航程，免手续费变更至首航承运的其他航班。</p> <p>变更航程的原则为：</p> <p>①选取始发站/目的站与原航程始发站/目的站相同或临近的城市且始发站或目的站中至少有一个站必须与机票上列明</p>	民航局《公共航空运输旅客服务管理规定》，及参考行业内标准修订条款。

				<p>的站点相同。</p> <p>② 变更航程为首航其他国际/地区航班或首航国际/地区与外航联程航班</p> <p>3. 非承运人原因导致的航班不正常，如变更产生差价，需由旅客自行承担。</p>	
3	<p>附录 4</p> <p>三 非自愿退票</p>	<p>(2) 如果客票已部分使用，将旅客购票时实际支付的金额减去已使用航段的相应票款，余额退还旅客，不收取任何其他费用。(来回程航段中的已使用航程其运价按照 1/2RT 计算)。</p> <p>在同一票价计算组内：</p> <p>首航承运的国际段已使用，throughfare 票面价不退</p> <p>首航承运的国际段未使用，through</p>	<p>附录 4</p> <p>三、非自愿退改签操作规定</p> <p>(二) 非自愿退票</p>	<p>(2) 如果客票已部分使用，将旅客购票时实际支付的金额减去已使用航段的相应票款，余额退还旅客，不收取退票费。(来回程航段中的已使用航程其运价按照 1/2RT 计算)。</p> <p>(3) 在同一票价计算组内，按照整个行程计算票价(throughfare)的联程客票，如果国际/地区航段已使用，throughfare 票面价不退。</p>	

		fare 票面价全退			
4	附录 4 三 非自愿退票	无	附录 4 三、非自愿退 改签操作规定 (二) 非自愿 退票	2. 填开在非 898 首航国际客票的首航国际及地区航段、首航国内航段航班不正常, 如旅客要求退票, 首航为旅客提供航班不正常的证明, 请旅客在原出票地办理退票。	民航局《公共航空运输旅客服务管理规定》, 及参考行业内标准修订条款。
5	附录 4 四 非自愿签转	首航国际及地区航段、首航国内航段不正常 1 与接收公司签有不正常航班签转协议 与接收公司有签转协议时, 预处理环节可将客票 OI 换开至接收方航班, 现场可使用 FIM 单的方式签转。	附录 4 三、非自愿退 改签操作规定 (三) 非自愿 签转	因承运人原因导致, 首航国际及地区航段发生不正常, 非自愿签转规定如下: 1. 非自愿签转至外航的客票或以重购客票形式保障至外航的客票, 如旅客再次提出变更、签转、退票时, 退、改、签规则一律以接受方规定为准。 2. 旅客在确定 OPEN 票日期时, 航班被取	民航局《公共航空运输旅客服务管理规定》, 及参考行业内标准修订条款。

		<p>2 与接收公司没有不正常航班签转协议</p> <p>需要签转至没有与首航签订不正常航班签转协议的外航航段时，可将原客票按非自愿退票处理，重新为旅客购买一张外航的客票。</p>		<p>消，此类客票进行非自愿退票处理，不办理非自愿签转</p> <p>3. 协议免票和优惠票、集团内部职工优惠票、规定任何情况均不得签转的特殊产品票、免票等客票均不得签转。</p>	
6	附录 4	无	附录 4 四、其它	<p>四、其它</p> <p>(一) 由于航班不正常，导致旅客在客票有效期内无法使用，对于已超出有效期但不超出客票有效期 90 天(含)内的客票，可给予旅客免费办理退票业务；超出客票有效期 90 天(不含)外的客票，不再办理退改签业务。</p> <p>(二) 已自愿变更后的新客票，若发生航班不正常，在操作非自愿退改签业务时。</p>	民航局《公共航空运输旅客服务管理规定》，及参考行业内标准修订条款。

			<p>1. 已收取的变更费均不退还。</p> <p>2. 升舱（含同舱补差）后的客票，如旅客要求继续成行，且能提供公务舱座位时，则已收取的变更费、升舱补差费均不退还。如旅客要求非自愿退票，可退还旅客原付票价及升舱差价，但已收取的变更费不退。</p> <p>（三）办理非自愿签转和变更业务时，如税费有调整，税费的征收以原始出票日期为准，不退不补。</p> <p>（四）与外航联运的订座舱位原则 如换开客票时，因航班日期邻近，外航舱位关闭，首航只能在合作航司的非协议舱位订座。</p> <p>1. 承运人原因导致的非自愿变更，因订外航 SPA 协议外舱位产生的差价，由首航支付；</p>	
--	--	--	---	--

			<p>2. 非承运人原因导致的非自愿变更，因订外航 SPA 协议外舱位所产生的差价，由旅客支付。差价计算方式：按照所定外航舱位的外放价格与原票 SPA/ADDON 价格的差额计算。如果原票为 throughfare ，外航航段价格则按照购票日有效的 SPA/ADDON 政策中对应航段的价格计算。如有汇率差，按照改期当日汇率计算。</p> <p>（五）旅客自愿改期，所改日期的航班被取消时,30 天内 JD 无法提供后续航班服务的，可对该客票做非自愿退票处理，不可为旅客办理非自愿签转。</p> <p>（六）无论承运人或非承运人原因，对于按照旅客意愿变更至后续航班的，若后续航班正常，旅客再次提出变更或退票，一律按自愿变更、退票处理。</p>	
--	--	--	---	--

			<p>(七)若旅客购买的跨航司非联程客票，其中一段为首航国际/地区航班，若前段外航航班不正常导致旅客无法乘坐后段首航航班，首航只能为旅客办理首航航班的自愿退、改、签服务，按照客票使用规定办理。</p> <p>(八)如旅客办理退改签业务时，航班为正常航班，当该客票办理完自愿退改签业务后，原航班再发生不正常，则已办理完自愿退改签手续的客票，不得以原航班不正常为由，申请办理非自愿退改签。</p> <p>(九)航班出港正常，但旅客未登机，航班起飞后该客票状态变成NOSHOW，后航班发生到港延误，此时已NOSHOW的客票申请退款，改期，则该客票仍需按自愿退票、自愿变更原则，按照客票使用</p>	
--	--	--	---	--

				<p>规则办理。</p> <p>(十) 当航班备降时，如备降机场与计划目的地机场属同一城市，且实际离站（或到站）时间较计划离站（或到站）时间在规定范围内，虽为不正常航班，但已使用航段不办理退改签业务。如影响后续航班衔接，可为旅客提供不正常航班证明。在经停地/备降地出现不正常，不办理非自愿退票。</p>	
--	--	--	--	---	--