

首都航空市场营销部业务通告

销业〔2022〕113号

关于首都航空成都进出港航班 转场天府国际机场旅客走错机场 票务保障方案的业务通告

签发时间	2022年3月22日	签发人	王敏
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	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>自2022年3月27日零点起，首都航空成都进出港航班全部由成都双流国际机场转场到成都天府国际机场运营，机场三字代码变更为TFU。为保障旅客因走错机场导致的错失航班，现制定并下发《关于首都航空成都进出港航班转场天府国际机场旅客走错机场票务保障方案的业务通告》。具体内容如下：</p> <p>一、 适用范围</p> <p>（一）适用航班</p>		

1. 首都航空成都出港国内航班，包括包机及代码共享航班。
2. 与首都航空成都出港国内航班在同一运输合同内且为首都航空运营的联程航班（包括包机及代码共享航班）。

（二）适用航班日期

2022年3月27日（含）--2022年04月30日（含）

（三）适用情况

旅客应前往成都天府国际机场乘坐首都航空的航班，但实际却前往成都双流国际机场乘机，导致错失首都航空航班。

二、客票保障方案

（一）客票处理原则

旅客由于失误走错出发机场，予以免费退票或改期一次。

1. 在客票有效期内可免费改期首都航空同服务等级后续航班（可改至原航班当日及之后3日内航班）一次，免收变更费及票款差价。

2. 可在客票有效期内办理非自愿退票，免收退票费。

（二）客票退改操作原则

1. 仅限变更至首都航空后续3日以内航班；（如遇到3日内无后续航班的情况，可变更至最近日期的航班）

2. 变更至首都航空中转联程航班；

3. 变更至首都航空航班始发地或目的地临近城市航班（如

同一省份内城市，或跨省/直辖市周边不超过 500 公里的城市)；

4. 按非自愿退票办理。

三、联程航班保障方案

若旅客购买的为联程客票各段均为首都航空承运的航班，因走错航站楼错失衔接（衔接时间不足 3 小时（不含）），首都航空可负责为旅客下一航程客票免费退票或改期一次，依照本业务通告第二条客票保障方案办理。

四、非联程航班保障方案

若旅客购买的为非联程客票，因走错航站楼错失衔接，旅客若办理下一航程的退票或改期服务，按照自愿退改原则，依据客票使用规定办理。

五、客票免费退改依据

（一）旅客在航班起飞当天错误到达成都双流国际机场，可前往海航售票处开具《未成行旅客、行李证明》。旅客通过邮箱或手机短信接收《未成行旅客、行李证明》电子版本。

（二）旅客开具证明的时间需在航班起飞当日，且航班起飞前。若在非航班起飞当日或者航班起飞后，则无法开具证明（若提供证明也属无效证明）。退票或者改期按照客票使用规则办理。

（三）《未成行旅客、行李证明》仅限旅客本人凭有效乘

机证件及购票信息，方可办理。

（四）旅客凭首都航空开具的《未成行旅客、行李证明》向原出票地提出免费退票或改期，或拨打首都航空客服 95375 办理免费退票或改期服务。

1. 在官网提交退票。旅客需提交非自愿退票，选择拒载。

2. 在代理人提交退票。旅客提交退款同时上传《未成行旅客、行李证明》。

六、根据本业务通告为旅客办理免费改期时，需对客票进行换开，并在 EI 项添加 TFUZ，用以标识。办理免费退改其他详细操作规定可参照《关于修订并下发首都航空国内航线不正常航班票务处理规定的通知》，办理自愿退改操作规定可参照《北京首都航空国内航班多等级舱位管理规定》。

七、《未成行旅客、行李证明》的填开

（一）仅限在成都双流机场海航售票处通过系统开具电子版，通过邮箱或手机短信发送至旅客。

（二）详细填写乘机人姓名、票号、航班日期、航班号、有效身份证件号码、联系方式、航班信息，在未成行原因项中勾选“其它”并备注“成都走错机场”。

注意事项

本通告自下发之日（含）起执行，由市场营销部负责解释。