

首都航空国际及地区航线 销售运价手册

特别提示：

1、因航线调整及公布运价时有变动，各航线的运价表不纳入本手册，详细运价请以销售系统查询为准。

2、ADDON、SPA 运价变动较为频繁，不纳入本手册，详细运价请以销售系统查询为准。

3、因航线时有调整，各航线的免费行李额不纳入本手册，各航线行李规定请以下发的业务通告为准。

4、因航线时有调整，各航线的中途分程及转机点规则不纳入本手册，各航线的中途分程及转机点规则请以下发的各航线规则为准。

5、各销售单位应严格遵守各机场最低衔接时间（MCT）的规定进行销售，严禁向旅客销售低于 MCT 的联程航段客票，否则由此产生的一切不良后果均由销售单位承担。MCT 时间以地面服务分部通知为准。

本手册下发后相关内容如有变化，请以最新的业务通告及业务规定为准。

第一部分 散客规则	3
第二部分 团队规则	21
第三部分 行李规则	25
第四部分 附录	29
附件一 首航购票服务书	29
附件二 首都航空国际航班旅客因病退票规定	31
附件三 首都航空国际及地区航班手工出票操作规定	33
附件四 常用信息	44

第一部分 散客规则

1、适用范围

本运价手册散客规则适用于首都航空境内营业部、呼叫中心、官方网站及代理人销售使用。本运价手册的最终解释权归首都航空市场营销部。

2、适用期限

自 2021 年 12 月 10 日下发次日起执行，原《JDIR20033 首都航空国际航线销售运价手册 2020-11-04》、《JDIS21006 关于下发首航国际及地区航班舱位调整的业务通告 2021-03-10》以及《JDIR20037 关于明确人民币进位规则的业务通告 2020-11-19》废止。

3、国际航线舱位布局

C/D/Z/I/J 舱为公务舱舱位，J 舱为免票专用舱位。

W/Q 为超级经济舱舱位。

Y/B/H/K/L/M/X/V/N/E/P/A/U/T/S/R/G/O 舱均为经济舱舱位。S 舱为金鹏俱乐部积分兑换专用舱位；G 舱为团队舱；O 舱为免票专用舱位。

4、1/2RT 运价组合

销售来回程、缺口程机票时，可以与 JD 国际及地区航线境内始发散客来回程运价 1/2RT 组合使用（有特殊说明的运价除

外),该组合运价的适用条件按照较严格的舱位规定执行。当去程与回程的航班日期分属周中、周末时,则运价为周中与周末价格 1/2RT 组合。

例如:TAO=MEL 去程和回程分别订座在 L 舱和 X 舱,可以使用 L 舱来回程运价的 1/2 与 X 舱来回程运价的 1/2 组合,构成旅客的全航程销售运价,该组合运价的适用条件按照 X 舱规定执行。FARE BASIS 需分别填写,即 L 舱对应 L 舱的 FARE BASIS; X 舱对应 X 舱的 FARE BASIS。

5、儿童/婴儿折扣

5.1 儿童票价

儿童指旅行开始之日年龄满两周岁(含 2 岁公历生日当天)但不满 12 周岁(不含 12 岁公历生日当天)的旅客。

5.1.1 儿童销售票价为相应成人销售运价的 75%(若该运价适用儿童折扣),在 FAREBASIS 后加注“CH25”。

5.1.2 儿童燃油费收取标准同成人,免收民航发展基金,规则按照成人相应规定执行。

5.1.3 原则上儿童须与同行成人在同一 PNR 中订座。遇特殊情况,成人旅客与儿童旅客在两个不同的 PNR 中订座时,儿童客票中须将成人票号关联至儿童 PNR 中(如:RMK 票号),同时成人客票中也须关联儿童客票信息。

5.1.4 在首航网站购买儿童票须与大人一起，不得单独订票，儿童如选择为成人客票，原票按自愿退票处理，重新购票。

5.1.5 儿童必须有 18 周岁以上的成人陪同。如果没有成人陪同，满足首航无人陪伴儿童运输条件的前提下，办理无成人陪伴服务，否则不予承运。与成人同行的儿童须购买与其同行成人相同服务等级的客票。如旅客要求为儿童及同行成人购买不同服务等级的客票时，儿童须在满足首航无人陪伴儿童运输条件的前提下，办理无成人陪伴服务，且飞机上必须按所购客票的服务等级分别就坐。若儿童不符合首航无人陪伴儿童运输要求，则不允许儿童购买与同行成人服务等级不同的客票。

备注：无成人陪伴儿童的定义和办理的操作规范请参见地面保障手册。

5.1.6 每一名年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客最多可携带五名儿童旅客，超过五名儿童的其他儿童旅客按无成人陪伴儿童进行购票。

5.1.7 无成人陪伴儿童不适用儿童折扣，按成人票价购票，免收民航发展基金。

5.1.8 若儿童在旅行过程中已满 12 周岁，首航航班无需补收儿童与成人的票价差额。

5.2 婴儿票价

婴儿指旅行开始之日 2 周岁以下的未成年人。婴儿必须与成人同行，不得单独成行，且每名婴儿所购客票必须与随行成人同服务等级且就坐。

5.2.1 2 岁（不含）以下婴儿不占座位时，在 FAREBASIS 后加注“IN90”，其销售票价为成人销售运价的 10%（若该运价适用婴儿折扣），身份标识使用 INF（不占座婴儿）。

5.2.2 2 岁（不含）以下婴儿需占用座位时，适用儿童折扣，身份标识使用 INS（占座婴儿）。当订座舱位无儿童折扣时，适用订座舱位对应的成人运价。

5.2.3 若婴儿在旅行过程中已满 2 周岁，首航航班无需补收婴儿与儿童的票价差额。

5.2.4 每一名年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客可携带最多不能超过 2 名婴儿旅客（携带两名婴儿旅客时，其中一名婴儿可按不占座婴儿购票，第二名婴儿按占座婴儿购票）。

5.2.5 不占座婴儿变更、退票免收手续费。

5.2.6 占座婴儿变更、退票规则同成人。

5.2.7 婴儿免收燃油费和民航发展基金。

6、留学生定义及相关规定

6.1 留学生：赴国外正规学校留学的中国留学生和在中国留学的外籍学生。如留学生旅行开始之日年龄小于 12 周岁须按照儿童客票规定购票，可享受价格优惠，但不同时享受行李优惠。

6.2 适用人员：留学生及其家属。家属仅包括其父母、配偶和子女。

6.3 出票规定：出票时需在“旅客姓名”栏(NAME OF PASSENGER)中的旅客姓名后填写/SD（适用于留学生）或/ASD（适用于留学生家属）。Q 票价时，均使用 QTE:SD/JD 指令，以确保享受行李优惠。

6.4 购票规定：需提供护照及学生证（或学校开具的在读证明）复印件或入学通知书复印件，出票后需将票号备注在复印件上作为结算凭证。随行的留学生家属可以享受留学生行李优惠，但每位留学生限带 2 名家属同行。如留学生家属为儿童或婴儿，家属适用相应年龄旅客运价，不再享用行李优惠。留学生家属需将有效身份证明留存备查。

6.5 旅行限制：留学生家属需与留学生在同一去程航班订座，回程不限定。

7、运价销售规定

7.1 适用于用首航国际及地区航班，包括首航为市场方的国际与地区代码共享航班。以及 898 国际票证填开的国内航班。

注：此规则也适用于首都航空国际包机航班的散客销售，包机合同另有规定的除外。

7.2 所有客票散客去程必须定妥座位，不允许 OPEN。

7.3 航班日期如无特殊说明，指的是去程国际段的日期，淡旺季的确定以首航第一国际或地区主航段的旅行日期为准。

7.4 特殊旅客需在首航指定售票处出票并在做出相应安排后方可承运，详情请致电首航呼叫中心 95375 咨询。对于联程航班，请旅客先致电实际承运航司了解特殊旅客搭乘航班的相关规定，确认可以在我司出票后再致电购票。若旅客因自身原因未联系实际承运航司了解相关规定从而影响后续行程的，由旅客自行承担 responsibility。

7.5 旅客自行负责根据航班信息办理所需证件，并确认证件有效性。因证件不符不能登机或出入境，首航不承担相关责任。

7.6 代码共享航班

首航为市场方的代码共享航班运价以及使用规则均按照首航相应的运价政策执行（有特殊规定的除外），免费行李额按系统显示执行，如系统无显示按照首航公布的行李规定执行。

8、中途分程和转机要求

每个旅行方向允许在任意一点免费中途分程一次；如增加中途分程点，需加收相应费用（具体参考现行运价政策）。

9、旅客信息录入

ADPI: /P1（旅客序号）指令格式见下（其中横线处的信息必须输入）：

SSR DOCS 航空公司代码 Action-Code1 证件类型/发证国家/证件号码/国籍/出生日期/性别（男婴 MI、女婴 FI）/证件有效期限/旅客姓名（按护照填写）/持有人标识 H/Pn

SSR DOCO 航空公司代码 HK1 出生地/类型 V/VISA 卡号码/
发卡地区/发卡日期/卡有效国家或地区/婴儿标识 I/Pn

美国航线需按以下格式输入：

SSR DOCA 航空公司代码 HK1 D (表示目的地)/国家/详细地
址/城市/所在省市(州)信息/邮编/I 婴儿标识/Pn

SSR DOCA 航空公司代码 HK1 R (表示居住地)/国家/详细地
址/城市/所在省市(州)信息/邮编/I 婴儿标识/Pn

10、客票填开规定

10.1 散客出票时限以系统显示时限和订座单位所预留时限两个时限中较早的一个为准。

10.2 旅客姓名后面输入正确的旅客身份类别识别代码，如 SD, CHD, INF (不占座婴儿)，INS (占座婴儿) 等，但 MR, MS 等称谓不做强制要求。

10.3 “FARE BASIS” 栏：

10.3.1 填写运价表中与订座舱位相匹配的运价基础。例如：“BHR1CN” 或 “KH01CN”。

10.3.2 儿童需在 FAREBASIS 后加注 “CH25”，不占座婴儿加注 “IN90”。

10.4 “ENDORSEMENT / RESTRICTION” 栏：填写 “Q/NON-END/PENALTY APPLY”，表示按航段顺序乘机，不得签转，适用相应的退改签规则。判断改期退票的时间以在系统中变更订座记录的时间为准。

10.5 使用自动出票指令，以订座系统中 Q 出价格作为销售价和票面价的客票，将以票面价作为结算标准。使用手工出票指令，必须按照运价政策完整输入 TOURCODE 和 FARE BASIS，TOUR CODE 栏填写所使用价格的政策代码。如果只使用一个政策，则在 TC 项输入该运价对应的完整准确的 TOUR CODE 即可；如果是两个政策组合使用，TC 项输入第一个国际航段的完整准确的 TOUR CODE，第二国际航段的完整准确的 TOUR CODE 打在 FC 项的最后，格式为：FC 运价计算过程的最后空格 TEXT/TC TOURCODE。

变更后的客票，如果 Tour code 有变化，使用新政策的 Tour Code。

10.6 NOT VALID AFTER 栏：

10.6.1 回程按照较严格的舱位规定的有效期填写。

10.6.2 销售注有最长停留期的运价时，须注明有效截止日期；如超过该期限，则需升舱。

10.6.3 若旅客改期，则客票回程航段有效期自变更后客票始发日期开始计算，需同时修改 NOT VALID AFTER 项（统一由首航授权的售票处或 95375 办理）。例如：

TAO-MEL-TAO，国际航段订 L 舱，有效期 6 个月往返，始发日期 6 月 1 日，回程有效期截止 12 月 1 日。如果始发日期自 6 月 1 日改为 6 月 5 日，回程有效期截止日期为 12 月 5 日。如果始发日期自 6 月 1 日改为 5 月 25 日，回程有效期截止日期相应改为 11 月 25 日。

10.7 航段有效期自第一始发国际、地区主航段开始算起，回程截止日期以最后一个国际、地区主航段旅行之日(当地时间)为准。

例：SHE-TAO-MEL-TAO-SHE，国际航段订 L 舱，有效期 6 个月往返，则 TAO-MEL-TAO 在 6 个月内往返即可。

11、客票销售

11.1 各销售单位应当告知旅客所选航班的主要服务信息或者获取主要信息的途径,至少应当包括:

11.1.1 承运人名称,包括缔约承运人和实际承运人;

11.1.2 航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼;

11.1.3 航班号、航班日期、舱位代码、计划出港和到港时间;旅客姓名,票号及客票有效期

11.1.4 旅客同时预订两个及以上航班时,销售单位应当明确告知旅客是否为联程航班。

11.1.5 该航班适用的票价以及对应的客票使用条件,包括客票变更规则和退票规则,行李额规定等,以及该航班是否提供餐食。

11.1.6 按照国家规定收取的税、费。

11.2 销售单位出票后应当告知旅客涉及行程的内容,包括旅客姓名、承运人名称、票号及客票有效期,出行提示,包括航班始发地停止办理乘机登记手续的时间要求、禁止或者限制携带的物品等,以及获取所适运输总条件的方式。

12、货币

适用运价为外币，所收票款为人民币，票面价及手续费需进位到人民币 10 元。

13、航程中的航段使用顺序

首航国际及地区航段所有舱位订座的客票，必须按照客票乘机联上列明的航程，从出发地开始按顺序使用，未按顺序使用的客票，首航不予承运。其中适用直达运价的客票，如果客票已部分使用，未使用航段在客票有效期内票面价不退（税费可退），但可以变更后按乘机联顺序继续使用；适用非直达运价的客票，未使用的航段在客票有效期内的退票按照客票使用规则办理，或变更后按乘机联顺序继续使用。变更费用均按照客票使用规定收取。

因航班不正常导致不能按照客票乘机联上列明的航程顺序使用的情况，则按照《首航国际不正常航班票务处理规定》处理。

14、客票变更（包括变更日期、舱位、航班号、航段等自愿变更，不包括变更旅客姓名；非自愿变更请参考《首航国际不正常航班票务处理规定》）

14.1 变更后新票运价选取的原则

变更后新票在计算票价时，须结合原票航程信息全程考虑，在满足运价限制条件的情况下，选取适用的最低票价。

原票已部分使用时进行变更，则新票价格按原票出票日期销

售全程所适用票价计算。

原票全部未使用时进行变更：

14.1.1 一旦去程变更，则新票价格按变更当日销售全程所适用票价计算；

14.1.2 只变更回程时，则按原票出票日期时销售全程所适用票价计算新票价格。

新票价与原票价之间的票价差额执行多不退少补原则。

14.2 变更后税费差的系统计算原则

新票税费与原票税费之间的税费差额，执行多不退少补原则。

14.3 变更费选取的系统原则

变更费按原票已变更航段中最高手续费收取。

每次变更均收取变更费，变更费退票时不退。

改变航班日期与其他变更同时进行，或者多段同时发生变更，按 1 次收费。若分开变更则按变更次数分次收取变更费。

当变更在所变更航段航班起飞前进行操作，系统不收取 no-show 费；当变更在所变更航段航班起飞后进行操作，则系统收取 no-show 费。

no-show 费按照所有航段中最高手续费收取，以旅客是否于航班起飞前在编码中取消座位为标准进行判断。

14.4 汇率选取的系统原则

换开时汇率按换开当日汇率计算。

15、JD 国际、地区航段和外航联运票价计算方式

15.1 如外航航段使用首航销售政策中的 SPA 票价，则外航 SPA 航段须与首航国际/地区航段在同一票价计算组，且必须满足该 SPA 运价的适用条件。

15.2 如使用外航航段的公布运价，用首航票证代开外航航段计算外航公布运价时，须以 QTE: /JD 指令 Q 出来的价格为准。必须按照单段外航公布价格及对应舱位，收取票款，并严格保障 FC 栏外航承运段价格和收取的外航公布价格一致，不得输入 IT 或零票面。

15.3 积分兑换票、优惠机票要求出 IT 票面。特别注明：积分兑换换开客票升舱不允许虚高票面，需要按照原票 FC 填开。

15.4 特殊注明：

OPEN 票初次订座不收变更费，再次订座按变更日期处理。

16、因病变更

16.1 旅客因病提出变更航班，提供相关证明后，同舱改期可免收变更费。不允许改期的客票因病变更，同舱改期也可免收变更费。因变更导致的升舱需补交升舱差额；因变更导致适用的运价发生改变，则按新运价与原付运价计算差额，多不退少补。但因病变更需满足以下条件：

旅客须在航班规定截载时间前提出变更并退座，在原出票地或经首航授权的售票处办理非自愿变更手续。非自愿变更凭证的主要内容（病人姓名、时间、病症）必须相符，不得涂改，否

则视为虚假凭证，不予因病变更。旅客在办理因病变更手续时，须提供凭证原件或扫描件验证，并需签字。

16.2 航班规定截载时间前提出因病变更的凭证为：在中国内地由中国境内县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）及以上医疗单位主治医师签字、医疗单位盖章的正规诊断证明、病历、医院电脑打印的 300 元(含)以上医药费收费单，凭证的签发与打印日期必须均在航班规定截载时间前。诊断证明在境外或港澳台地区须提供机打单据，如无机打单据须有医生签字的诊断证明。

16.3 在机场或经停站（备降站）突发病情提出变更的凭证为：机场医疗中心出具的诊断证明、病历，若一时无法取得医疗单位证明，必须有当日航班乘务长或场站负责人的书面同意。

16.4 患病旅客的陪伴人员要求变更，须与患病旅客同时提出，且变更时间需与患病旅客保持一致可免变更费；如不能保持一致，则按自愿变更处理。陪伴人员的限额为 2 名。如同行人员为患病旅客的家属，且能提供亲属证明，无人数量限制。

16.5 旅客因亲属死亡需要变更的，需在航班截载时间前提出申请，并出具亲属关系的证明及亲属死亡证明（死亡证明的日期必须在旅客出票日期之后），按非自愿变更处理。

17、退票规定

17.1 退票地点

17.1.1 原则上旅客**自愿退票**应在原出票地办理，出示相关证件（如护照等）。如非旅客本人退票，还需提供代理退票人的证件和旅客本人的委托书。

17.1.2 旅客**非自愿退票**参考《首航国际不正常航班票务处理规定》处理

17.1.3 如遇特殊情况旅客确实无法回原出票处办理退票，有首航直属票台的城市可为旅客在首航直属售票处（非客票出票地）办理退票。接受异地退款的售票处应取得原出票地的授权，方法如下：

17.1.3.1 售票处可邮件联系代理人，并以邮件（抄送营业部留存）形式确认销售价格并获得代理人书面同意。

17.1.3.2 由退票始发地的营业部邮件沟通代理人，确认销售价格并获得代理人书面同意。获取授权后，售票处才可办理异地退票，并根据原出票地所提供的退款金额用系统汇率折换成当地货币退款。

17.1.3.3 一线销售单位在确实无法找到境外原出票地的情况下，联系公司财务收入结算部门确认客票实收价格后直接办理异地退票。

17.1.4 无首航直属售票处的地区可参照《关于优化首都航空“异地退票”财务退款流程的业务通告》执行。

17.2 退票期限

17.2.1 退票应在客票有效期内提出，超出客票有效期，不

再办理客票的退、改、签业务。

17.2.2 客票有效期

17.2.2.1 客票部分使用时，

如果客票已部分使用，从旅行开始次日零时（含）起计算一年有效。无论后续客票是否变更，客票有效期不变。

17.2.2.2 客票全部未使用时

如果客票完全未使用，从客票填开之日的次日零时（含）起开始计算一年有效。如果后续客票变更，且产生新的票号，客票有效期将按照新票计算。

17.3 有以下任何一种情况，拒绝退票

17.3.1 已超出客票有效期（备注：退票时限以旅客提交退票申请时间为准）；

17.3.2 退票时未能提供有效证件或票证；

17.3.3 全部未使用的客票，不允许部分退票。

17.4 自愿退票时的退款金额计算

17.4.1 客票全部未使用：扣除客票适用的退票费，余额退还旅客。

17.4.2 客票已部分使用：

17.4.2.1 旅客只使用了 ADDON 段，ADDON 航段按其旅行当日对应舱位的单程公布运价扣除，再扣除客票适用的退票费，余额退还旅客。

17.4.2.2 如果旅客使用了 ADDON 以及首航国际航段的情况下，ADDON 航段按照 ADDON 价值扣除，并扣除首航国际航段旅行当日对应舱位使用的单程销售价格，再扣除客票适用的退票费，余额退还旅客。

17.4.2.3 已使用全部国际航段，只退 ADDON 航段，只退 ADDON 净值，免收退票费。

17.4.2.4 如原舱位无公布单程票价，则按照高一级舱位公布单程运价扣减，且运价及运价有效期均需高于原舱位。

17.4.3 儿童退票按照成人退票相应规定执行。

17.4.4 变更后退票，如客票完全未使用，则退还变更后的票款差价，然后按照原票标准扣除退票手续费；如变更后只使用客票中的 ADDON/SPA 航段，首航国际航段未使用，则需扣除已使用航段对应的单程公布运价，并按照原票退票规定执行，同时退还国际部分的变更后的票款差价；如变更后客票中的首航国际主航段已部分使用，退票规则按新票执行，即扣除变更后客票规定的退票手续费及已使用航段的单程公布运价。

17.4.5 当退票在航班起飞前操作，系统不收取 no-show 费；当退票在航班起飞后操作，则系统收取 no-show 费。no-show 费的收取，按照旅客是否于航班起飞前在编码中取消座位为标准进行判断。

退票时如有货币转换，一切费用均按出票当日的汇率计算。

换开以后再退票，如有货币转换，按换开时的汇率计算。

17.5 非自愿退票时的退款金额计算参考《首航国际不正常航班票务处理规定》执行。

17.6 退回税款

17.6.1 退票时须一并退还旅客购票时缴的尚未发生的税款，但当客票出现以下任何一种情况，拒绝退税：

17.6.1.1 已超出客票有效期；

17.6.1.2 退票时未能供有效证件或票证。

17.6.2 当客票规定不允许退票时，则客票票款及燃油部分不退，未使用的税款退还旅客。

17.6.3 当票款+燃油<退票费时，仅未使用航段的税款可退。

18、ADDON/SPA 航段使用说明：

18.1 ADDON/SPA 航段价格只能与首航国际、地区航段运价组合使用，不得单独使用，规则同国际及地区航段。组合运价全程执行首航国际、地区航段运价规则。出票时，ADDON/SPA 必须与首航国际与地区主航段在同一票价计算组，填开在同一本客票或连续客票上。

18.2 首航国际、地区航段与 ADDON/SPA 航段的舱位组合规定：

ADDON/SPA 航段经济舱可与首航国际、地区航段经济舱、公务舱组合使用（SPA 协议另有规定除外）；

ADDON/SPA 航段头等舱/公务舱仅限与首航国际、地区航段公务舱组合，不能与首航国际、地区航段经济舱组合。

18.3 ADDON/SPA 价单公布的价格为散客 OW 价格， $RT=2*OW$ ；团队不适用散客 ADDON/SPA 运价。

19、除 ADDON 和 SPA 航段，运价不可反方向使用

第二部分 团队规则

1、团队运价：

1.1 团队定义为 10 人及 10 人以上，路线及出发日期相同。婴儿不计入团队人数。

1.2 2-9 人在航班座位允许的情况下可申请小团队。如有需求，请与当地营业部联系。

1.3 一团一议的团队申请流程为旅行社—当地营业部。

1.4 如团队政策中无儿童、婴儿折扣，儿童、婴儿票适用此团队政策中的成人票价。

2、团队婴儿旅客

2.1 团队婴儿旅客出票地为首航呼叫中心。

2.2 团队不占座婴儿旅客的票价按照外放散客价格的 10%收取，其他税费按照婴儿旅客在系统中设定的标准收取。

2.3 团队占座婴儿旅客的票价按照团队政策收取，其他税费按照婴儿旅客在系统中设定的标准收取。

3、客票填开

3.1 “CLASS” 栏：填写团队舱位代码。例如：“G” 舱。

3.2 “FARE BASIS” 栏：填写与团队舱位相匹配的运价基础。例如：“YGV10”。

3.3 “FARE” 栏：填写团队价格。

3.4 “ENDORSEMENT / RESTRICTION” 栏：按对应政策的要求填写。

3.5 “TOUR CODE” 栏：填写团队价格所使用的 Tour code。

3.6 团队任何一个航段都不得 OPEN。

4、变更

4.1 团队客票一经开出不得变更航段和日期，按照 IATA 规定因旅客或其近亲属死亡或因病不能成行的情况除外。

4.2 可以变更的旅客必须通过原购票单位办理变更，航空公司不接受旅客个人变更申请。

5、团队退票

一般情况下，团体旅客不得自愿退票（另有规定的除外）

航空公司不接受旅客个人退票申请，旅客个人退票必须通过原购票单位办理。团队旅客的退票必须在第一航段航班起飞前提出申请，以获得航线管理员的确认为准。第一航段起飞后，不接受自愿退票申请。

5.1 退票程序

5.1.1 持完整、有效的票证。

5.1.2 出示有关证件：如护照等。

5.2 有以下情况之一的，拒绝退票：

5.2.1 逾期未提出退票申请；

5.2.2 申请时未能出示有效证件或票证；

5.2.3 经计算已无余款可退。

5.3 团队退票规定：

5.3.1 外航联运航段票款不退。

5.3.2 航班起飞前只可退税、费；航班起飞后只税款可退。

起飞后燃油不退，税款可退。

5.4 非自愿退票时的退款金额计算规定

5.4.1 如果客票完全未使用，则退还旅客购票时实际支付的全部款项，不收任何费用。

5.4.2 客票已经部分使用，则将旅客购票时实际支付的金额减去已使用航段上相应的团体优惠价格（单程运价按团队优惠来回程运价的 1/2 计算），余额退还旅客，不收取任何其它费用。

例：团队行程为 TAO-MEL-TAO，共 18 个人，免一。

TAO=MEL 团队每人 OW 4200 元，RT 6400 元。

如：全团使用了 TAO—MEL 航段，旅客非自愿退 MEL—TAO 航段，无论几个旅客退票，每个人退 3200 元。（注：持免费客票不得退票）

6、团队订座操作流程

6.1 团队订座除了旅行路线详情，还必须提供以下信息：

6.1.1 团队名（旅客人数+JD 旅行代理商名称+自由格式，如 JDCITS）；

6.1.2 旅客姓名组；

6.1.3 代理人电话；

6.1.4 任何可能出现的特别服务要求；

6.1.5 收取押金的指示：在收取旅行社押金后，必须在团队PNR 中用英文做 “SSR OTHS SPA DEPOSIT COLLECTED” 的相关说明。

6.2 首航与外航联程团队订座特别要求：

团队编码生成后，在订座记录中增加票价备注项：SSR GRPS
XX GRP FARE CNY XXXX。

第三部分 行李规则

1、IATA 规则-RES0302（非美加航线）：

1.1 行李规则由免费行李额和超限行李费两部分组成。联运双方或各方有协议约定的，行李规则按协议条款的规定执行，除此之外，针对每一个行李运输段，下述 4 个步骤将作为联运时选择行李规则的标准并适用于联运行程：

第一步：若参与联运的承运人公布的行李规则相同时，则适用该行李规则。

第二步：若参与联运的承运人行李规则不同时，则执行最主要承运人（MSC-MOST SIGNIFICANT CARRIER）公布的行李规则。

注：除非市场方规定执行承运方的行李规则，代码共享航班将适用市场方的行李规则。

第三步：若 MSC 没有公布行李规则，将执行接收联运行李承运人的规则。

第四步：若接收联运行李的承运人没有公布行李规则，则联运行程将按航段分段执行承运方的行李规则。

1.2 MSC 的选取原则（以行李运输段为确认 MSC 的前提，即一个行李运输段选择一个 MSC）

1.2.1 当旅客跨区旅行时，承运第一个跨区航段的承运人为 MSC（例外：环球程 TC123 的 MSC 为第一个跨 TC1 与 TC2 间航段的承运人）

例：LIS-JD-BJS-HX-HKG，此行程为跨 TC2 与 TC3 间的旅行，

所以承运 LIS-BJS 的 JD 为 MSC。

1.2.2 当旅客在同一区内旅行时，承运第一个跨次区航段的承运人为 MSC。

例：DXB-JD-KRT-KQ-NBO，此行程为 TC2 内由中东次区至非洲次区间的旅行，所以承运 KRT-NBO 的 KQ 为 MSC。

1.2.3 当旅客在同一次区内旅行时，承运第一个国际航段的承运人为 MSC。

例：TAO-JD-BKK-GA-SIN，此行程为 TC3 内东南亚次区内的旅行，所以承运第一个国际航段（TAO-BKK）的 JD 为 MSC。

2、IATA 规则-RES0302（美加航线）：

2.1 对于在 DOT,CTA 登记过的承运人，在一张客票上，旅客行程的起点或最远目的地在美国、加拿大境内，无论是否有中途分程，在行程开始时适用的行李规则将适用于全部行程。

例：TAO-JD-SEA-F9-DEN-F9-SEA-JD-TAO，旅客从 TAO 始发的最远目的地为美国的 DEN，JD 为行程中的第一个承运人，无论旅客在行程中是否有中途分程，JD 的行李规则都将适用于旅客的整个行程。

2.2 如果第一段航段是代码共享航班，执行市场方的行李规则。

3、中航信（1E）系统行李查询指令

- 未出票前，在定妥行程并输入“QTE”指令后方可使用 XS

FSB。

- 出票后，在输入“ABR 票号”指令后方可使用 XS FSB。

4、销售注意事项

4.1 请各销售单位严格按系统自动计算的免费行李额或具体业务文件的规定打印免费行李额，首航将按电子客票票面的免费行李额接收行李，如因销售单位擅自修改免费行李额导致首航超过规定标准接受免费行李或旅客投诉，对于超规接收的行李，将按首航的超限行李收费标准收取超限行李费；产生旅客投诉的将由销售单位承担一切责任；对于情节严重者，将视情况对销售单位进行处罚。

4.2 当 JD(含 JD*)承运的 ADDON 航段与 JD 国际主航段间中转时间超过 24 小时，系统会将 ADDON 航段自动判定为一个独立的行李运输段，行李额显示的将是此航段的行李额，但现场可按首航国际主航段的行李额保障。

4.3 修改 FBA 不会影响 DFSQ：A 自动出票指令中的 A 标识。

4.4 对于系统中不能直接 Q 出正确行李额的客票，出票时必须须在 FC 项中输入正确的行李额，未按正确格式输入行李额的 PNR 系统将限制出票。

4.5 出票时使用 QTE：旅客类型代码/JD，Q 出免费行李额。符合证件要求和旅客性质要求的旅客如需享受相应的行李优惠，需在第一次购票时出示有效的相应身份证明，按各航线政策规定的旅客类型享受行李优惠。首航不提供因未享受行李优惠而提出

的客票换开服务。

4.6 因改期导致首航与外航联运航段由不同的行李运输段变为一个行李运输段（即首航与外航联运航段中无中途分程），或由一个行李运输段变为了两个行李运输段（即首航与外航联运航段中出现中途分程），在改期的同时，需要按 IATA 的行李规则对行李额进行修改。

4.7 各销售单位在售票时应提醒旅客若有超件、超重、超大或特殊行李，应提前到机场办理相关手续。

第四部分 附录

附件一 首航购票服务书

1、请确保您的旅行证件和签证的有效性。如果您持有的是中国大陆护照，请保证护照的有效期在 6 个月以上，有效期以您从境外返程当天日期开始计算，如果有效期不足 6 个月，应办理护照延期后才可出票。有关旅行证件及签证的问题，请直接向出入境国家的相关部门咨询，以获取最准确的出入境信息。

2、有效的旅行证件是您购票及乘机的必须证件，您在首航柜台购买机票时请出示护照，在首航网站购票时需填写正确的护照信息。航班始发地、经停地、中转地、目的地等，旅客自行负责根据航班信息办理所需的证件，并确认证件有效性。乘机时请随身携带旅行证件，不要放在托运行李中。首航不承担任何由于您的证件问题所导致的无法旅行或中止旅行等的责任。

3、您预订首航国际及地区航班座位后，请在出票时限内办理购票手续，否则所订的座位有可能被取消。已定妥国际及地区航班座位、包括联程座位，如所定座位不使用时，应尽早向首航售票处或其代理人提出取消座位。

4、您购买的机票（包括行李票）是承运航空公司与旅客之间的运输凭证，也是您乘机交运行李的凭证，机票只限票面所列的乘机人使用，不能转让和更改姓名。

5、您如果需要为儿童、婴儿或其他特殊旅客（包括重要旅客 VIP、伤病旅客、残疾旅客、担架旅客、孕妇和无成人陪伴儿童等）购买首航国际及地区机票，需要您先拨打首航客户服务热线 95375 咨询。

6、您在购票时，需按规定交纳税费。由于汇率及政策影响，实际出票时税费金额可能会有所浮动，请您及时出票，价格请以出票时价格为准。

7、您在旅行时必须按照客票乘机联上列明的航程，从出发地开始按顺序使

用，未按顺序使用的客票，首航不予承运。

8、如果您需要客票改期、升舱或退票，可向首航提出申请，并按规定办理客票改期、升舱及退票手续，并在原购票地点或经首航同意的地点办理，收取相应的费用。

9、首航国际及地区航线为您提供的免费行李额为计件制，请您按照您所选择的航线对应的标准执行，具体标准请致电首航 24 小时服务热线 95375 或在购票时向售票处的工作人员进行咨询，也可登陆首航网站进行查询。

未尽事宜请参阅中国民航总局颁布的《中华人民共和国民用航空法》和首航下发的《首航国际运输总条件》等各项规定。

附件二 首都航空国际航班旅客因病退票规定

为彰显首航服务品质，更好地关怀、帮助因病不能成行的旅客，现制定首都航空国际航班旅客因病退票规定，具体内容如下：

1 因病退票的种类

1.1 旅客购票后，在航班截载前因病不能旅行要求退票；

1.1.1 散客必须在航班截载前提出并取消定座；

1.1.2 团体旅客必须在航班截载前通过网站提交退票。

1.2 旅客在机场突发疾病无法成行，申请病退。

2 病退凭证

2.1 病退凭证内的主要内容（病人姓名、时间、病症等信息）必须相符，不得涂改否则视为虚假凭证不予病退；旅客在办理病退手续时必须提供凭证原件电子版提交退票一审人员审核后再转退票二审人员处理。

2.2 航班截载前申请病退的旅客，在中国内地需提供由中国境内县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）及以上医疗单位主治医师签字、医疗单位盖章的正规诊断证明、病历、医院电脑打印的300元（含）以上医药费收费单，凭证的签发与打印日期必须均在航班截载时间前。诊断证明在境外或港澳台地区必须由政府部门认可具备行医资格的医生填写，在非洲地区也可由中资医疗机构出具诊断证明，凭证内容要求同上。

2.3 旅客在机场突发疾病要求终止旅行，需提供机场医疗机构开据的证明。一时无法取得医疗单位证明的，必须有当日场站负责人的书面同意后方可办理。

3 退票规定

3.1 旅客因病退票，按非自愿退票处理。

3.2 患病旅客的陪伴人员要求退票，必须与患病旅客同时提出，免收退票

费，否则一律按自愿退票处理，陪伴人员的限额为 2 名。如同行人员为患病旅客的家属，且能提供亲属证明，无人数量限制。

3.3 团队旅客在航班截载前因病退票，如果影响到团队的最低成团人数和团队 FOC 的计算，将重新计算团队票价和 FOC 人数。如果团队旅客在旅行过程中因病退票，不用重新计算团队票价和 FOC 人数。

3.4 病退须本人办理，如因病情严重，本人无法亲自办理退票手续，其委托代办人必须持患病旅客本人的护照原件或复印件及代办人身份证件原件办理退票手续。

3.5 旅客因死亡退票，代办人需出示本人身份证明，及旅客死亡证明。按非自愿退票规定处理。

3.6 旅客因亲属死亡需要退票的，需在航班截载前提出申请，并出具亲属关系的证明及亲属死亡证明（死亡证明的日期必须在旅客出票日期之后），按病退处理。

3.7 病退材料自提交退票之日起 1 个月内，各销售单位（代理人、呼叫中心）需以邮寄或者发送电子邮件扫描件的形式，将所需资料发送至所属的营业部/办事处。各营业部/办事处/呼叫中心再将材料发至财务备案。超过规定时间未提交材料的按自愿退票处理。待办理完病退手续后，若旅客需要拿回材料原件的，首航可予以寄回，邮费到付。

3.8 原则上病退需在航班截载前提出，特殊情况旅客能给予合理解释并提供证明的情况下，也可于航班起飞后办理，但不得超过航班起飞后一个月之内。

4 退票地点

首航呼叫中心 95375、原出票地。

附件三 首都航空国际及地区航班手工出票操作规定

一、手工出票要求：

手工出票除非政策另有规定，否则严禁虚高票面。如果要求出 IT 票，须在对应销售政策内明确说明，否则不允许出票单位擅自出具 IT 票。IT 票面 FARE 栏输入 IT，FC 中的 Q/S/D 值必须保留。

出 IT 票时：

(1) 修改 FC 项：把每个航段机场代码后的 NUC 值都删掉，空一个格输入 M/IT。

```
▶DETR:TN/8982100016579,P
ISSUED BY: JD                      ORG/DST: SYD/SYD      ISI: SITI  ARL-I
E/R: Q/NON-END/PENALTY APPLY
TOUR CODE: AU18009
PASSENGER: JIN/SHUMEI
EXCH:                                CONJ TKT:
O FM:1SYD JD      480  I 03MAY 0915 OK ICXRSYD      /03NOV  2PC USED/FLOWN
      RL: /
O TO:2TAO JD      479  I 17JUN 1655 OK ICXRSYD      /03NOV  2PC USED/FLOWN
      RL:NKJK9H /
      TO: SYD
FC: M 03MAY18SYD JD TAO M/IT JD SYD M/IT NUC0.00END ROE0.000000 XT 34.12WY
18.80CN15.80YQ
FARE:                                FOP:CASH(CNY)
TAX:      AUD 60.00AU  OI:
TAX:      AUD 31.28WY
TAX:      AUD 34.12WY  FOR MORE TAX >DETR:X
TOTAL:                                TKTN: 898-2100016579
```

(2) 修改 FN 项：将 FCNY 删除，输入 IT，SCNY 仍然打实收价格。

```
▶dfsq:
▶FN:it/SCNY4700.00/CO.00
- /TCNY90.00CN/TCNY34.00YQ/TCNY1000.00YR
```

(3) 其他项目与正常出票一样填开。

注 1：虚高票面指 F 项高于 S 项金额，其中 F 项指票面价格，S 项指实收价格。

注 2：Q 指附加费；S 指中转点、中途分程点附加费；D 指舱位等级差。

注 3：上述表述均基于 ETERM (1E) 系统 (下同)。

二、手工换开客票：

换开单位必须确保新票“新运价 Q/S/D 值”和原票“原运价 Q/S/D 值”的差价征收正确，如原票票价及 FC 计算组中的 NUC、Q、S、D 值有误将不追究换开单位对新票价值计算偏差的责任。

手工换开新票 FC 票价计算栏填写规范：

1 行程不变

(1) 同舱改期 FARE 及 FAREBASIS 均无变化

不换开客票，直接在原客票上修改日期，FC 栏不变，仅收取改期费。

```
▶DETR:TN/8982100016342,P
ISSUED BY: JD                      ORG/DST: TAO/TAO      ISI: SITI  ARL-I
E/R: Q/NON-END/PENALTY APPLY
TOUR CODE:
PASSENGER: CHEN/JIU YING
EXCH:                                CONJ TKT:
O FM:1TAO JD      471  Q 18APR 1445 OK QR2CN      /23JUN  2PC USED/FLOWN
      RL: /
O TO:2YVR JD      472  V 13JUN 1310 OK VLR2CN      21APR/18JUL  2PC USED/FLOWN
      RL:PTDHK1 /
      TO: TAO
FC: M 18APR18TAO JD YVR173.62JD TAO315.67NUC489.29END ROE6.335674 XT 100.0
OSQ5.00XG76.00YQ2200.00YR
FARE:      CNY 3100.00 | FOP:CC VI4392268081739428
TAX:      CNY 90.00CN | OI:
TAX:      CNY130.00CA |
TAX:      CNY100.00SQ | FOR MORE TAX >DETR:X
TOTAL:     CNY 5701.00 | TKTN: 898-2100016342
```

```
▶rtNKFYBG
**ELECTRONIC TICKET PNR**
1. CHEN/JIU YING NKFYBG/JD
2. 95375
3. T/TL/2300/01JUN18/XIY262
4. SSR TKNE JD HK1 YVRTAO 472 V13JUN 8982100016342/2/P1
5. SSR DOCS JD HK1 P/CAN/AD913498/CAN/17SEP70/F/02NOV27/CHEN/JIU YING/P1
6. SSR SECF JD OZ1 YVRTAO 472 V13JUN JD020155441101001/P1
7. OSI JD QP HAK7603
8. OSI JD CTCT13964238607
9. OSI JD PRICE TOTAL 1000CNY FOR ADL
10. OSI JD NO UPG CHG FEE 1000CNY FOR ADL
11. OSI JD ORG TKT 8982100016342
```

(2) FARE 或 FAREBASIS 有变化

1) 客票未使用，全部换开:

```
▶DETR:TN 898-3116633799•
ISSUED BY: CAPITAL AIRLINES CO.,LTD  ORG/DST: TAO/TAO          BSP-I
E/R: Q/NON-END/PENALTY APPLY
TOUR CODE: JDIS8084
PASSENGER: YU/HUI MS
EXCH:
O FM:1TAO JD      OPEN  V OPEN          CONJ TKT:
      T21  RL:          VLRRCN          /31DEC8 2PC EXCHANGED
O TO:2SYD JD      OPEN  X OPEN          XLRRCN          07NOV8/04MAY9 2PC EXCHANGED
      1 T2  RL:
      TO: TAO
FC: A 04NOV18TAO JD SYD190.16JD TAO263.31NUC453.47END ROE6.836043 XT 154.0
OWY154.00WY56.00YQ1200.00YR
FARE:          CNY 3100.00 FOP:CA3
TAX:           CNY 90.00CN OI:
TAX:           CNY295.00AU
TAX:           CNY154.00WY FOR ALL TAXES: ▶DETR:X
TOTAL:         CNY 5049.00 TKTN: 898-3116633799
```

将原票所有票价计算组中的 FC 内容复制替换新票 FC，其中涉及到 Q\S\D 值变动的航线必须保留新票对应的 Q\S\D 值；同时在 FC 票价计算栏最后以文本格式标注 “%TKT IT”。

```
▶DETR:TN 8982100024718•
ISSUED BY: CAPITAL AIRLINES CO.,LTD  ORG/DST: TAO/TAO          ARL-I
E/R: Q/NON-END/PENALTY APPLY
TOUR CODE: JDIS8084
PASSENGER: YU/HUI MS
EXCH: 898-3116633799          CONJ TKT:
O FM:1TAO JD      479  I 04NOV 1645 OK IRRCN          /31DEC8 2PC USED/FLOWN
      T21  RL:PE011Q /          BN:147
O TO:2SYD JD      480  I 15NOV 1100 OK IRRCN          /04MAY9 2PC OPEN FOR USE
      1 T2  RL:PE011Q /
      TO: TAO
FC: M 04NOV18TAO JD SYD 190.16IRRCN JD TAO 263.31IRRCN NUC453.47END ROE6.8
36043 PD XT 154.00WY/PD154.00WY/PD56.00YQ/PD1200.00YR/PD295.00AU%TKT IT
FARE:          CNY 7780.00 FOP:CASH(CNY)
TAX:           PD 90.00CN OI: 898-3116633799 SZX 27OCT8 08327815
TAX:           CNY600.00OB
TAX:           PD 154.00WY FOR ALL TAXES: ▶DETR:X
TOTAL:         CNY 8380.00 TKTN: 898-2100024718
```

2) 客票部分换开，换开航段 FC 未使用

```
▶DETR:TN/8982100013040,P
ISSUED BY: JD                      ORG/DST: YVR/YVR      ISI: SITI   ARL-I
E/R: Q/NON-END/PENALTY APPLY
TOUR CODE:
PASSENGER: WANG/PEI
EXCH:                                CONJ TKT:
O FM:1YVR JD      472  T 21MAR 1310 OK TR2CA      /18APR   2PC USED/FLOWN
    RL:          /
O TO:2TAO JD      OPEN T OPEN      TR2CA      24MAR/21JUN  2PC EXCHANGED
    RL:          /
    TO: YVR
FC: 21MAR18YVR JD TAO48.78JD YVR48.78NUC97.56END ROE1.229790 XT 6.00XG90
.00CN80.00YQ1850.00YR
FARE:          CAD 120.00|FOP:CC VI6226898008629414
TAX:           CNY133.00CA|OI:
TAX:           CNY103.00SQ|
TAX:           CNY 6.00XG|FOR MORE TAX >DETR:X
TOTAL:         CNY 2882.00|TKTN: 898-2100013040
```

原票去程已使用，回程换开。将原票票价计算组中对应的未使用行程的 FC 内容复制替换新票 FC，其中涉及到 Q\S\D 值变动的航线必须保留新票对应的 Q\S\D 值；同时在 FC 票价计算栏最后以文本格式标注“%TKT IT”。

```
▶DETR:TN/8982100016945,P
ISSUED BY: JD                      ORG/DST: TAO/YVR      ISI: SITI   ARL-I
E/R: Q/NON-END/PENALTY APPLY
TOUR CODE:
PASSENGER: WANG/PEI
EXCH: 898-2100013040                CONJ TKT:
O FM:1TAO JD      471  T 20JUN 1445 OK TR2CA      /21JUN   2PC USED/FLOWN
    RL:PGCPD9 /
    TO: YVR
FC: M 20JUN18TAO JD YVR 48.78TR2CA NUC48.78END ROE1.229790 PD XT 7.70YQ/P
D223.00YR%TKT IT
FARE:          CAD 120.00|FOP:CC CA5191230133924242
TAX:           PD 18.20CN|OI: 898-2100013040 XIY 21DEC7 10000519
TAX:           CAD100.00OB|
TAX:           PD 7.70YQ|FOR MORE TAX >DETR:X
TOTAL:         CAD 100.00|TKTN: 898-2100016945
```

3) 客票部分换开，换开航段 FC 部分已使用

将新票实际行程中涉及到的换开票价计算组的 NUC 值修改为 0.00，其中涉及到 Q\S\D 值变动的航线必须保留新票对应的 Q\S\D 值，并将 Q\S\D 值加到总的 NUC 值中；同时在 FC 票价计算栏最后以文本格式标注“TKT IT”。

具体案例 1:

旧票面: MEL JD X/TAO JD HGH M326.65JD X/TAO JD MEL M119.22NUC445.87END

其中 MEL-TAO-HGH 为一个运价组; HGH-TAO-MEL 为一个运价组。

① 墨尔本-青岛已使用

新票修改 FC 格式:

FC:01SEP16TAO JD HGH M0.00 JD X/TAO JD MEL M119.22

- NUC119.22

- END

- / ROE6.566160

- / TEXT/TKT IT

② 墨尔本-青岛-杭州-青岛已经使用

新票修改 FC 格式:

FC:01SEP16TAO JD MEL M0.00

- NUC0.00

- END

- / ROE6.566160

- / TEXT/TKT IT

具体案例 2:

旧票面: FC:20SEP16TAO JD X/MEL VA BNE M895.50 NUC895.50END

ROE6.566160

TAO-MEL 已使用

新票修改 FC 项格式:

FC:20SEP16MEL VA BNE0.00

- NUC0.00
- END
- / ROE0.881606
- / TEXT/TKT IT

2 变更行程

```
▶DETR:TN/8982150166015,P
ISSUED BY: JD                      ORG/DST: LON/LON      ISI: SITI  ARL-I
E/R: Q/NON-END/PENALTY APPLY/Q/NON-END/PENALTY APPLY
TOUR CODE: JDIS8039
PASSENGER: ZHANG/WEI
EXCH:
O FM:1LHR JD  OPEN / A OPEN      CONJ TKT:
      RL:      /                AR1GB           /15JUN  2PC EXCHANGED
O TO:2TAO JD  OPEN / A OPEN      AR1GB           /08DEC  2PC EXCHANGED
      RL:      /
TO: LHR
FC: M 08JUN18LON JD TAO11.76JD LON11.76NUC23.52END ROE0.722245 XT 396.00UB
76.00YQ1938.00YR
FARE:          CNY 150.00 | FOP:CASH(CNY)
TAX:           CNY 90.00CN | OI:
TAX:           CNY687.00GB
TAX:           CNY396.00UB | FOR MORE TAX >DETR:X
TOTAL:         CNY 3337.00 | TKTN: 898-2150166015
```

换开客票填写换开航段新日期、舱位、FAREBASIS。FC 栏填写换开客票新 NUC 值、FAREBASIS，以%TKT IT 结尾。FARE 栏填写新票价格 (RCNY)，以 OB 项显示变更费，已付税款前加 PD， $TOTAL = \text{票价差}(\text{新 SCNY} = \text{RCNY} - \text{FCNY}) + \text{变更费}(\text{OB}) + \text{新增税款}(\text{TCNY})$ 。即 $TOTAL = \text{SCNY} + \text{XCNY} = \text{ACNY}$ 。

```

▶DETR:TN/8982100015993,P
ISSUED BY: JD                      ORG/DST: TAO/TAO      ISI: SITI   ARL-I
E/R: Q/NON-END/PENALTY APPLY
TOUR CODE: JDIS8039
PASSENGER: ZHANG/WEI
EXCH: 898-2150166015              CONJ TKT:
O FM:1TAO JD      431  Q 01JUN 1500 OK QR5CN      /20JUN  2PC USED/FLOWN
      RL:MXH6CS /
O TO:2LHR JD      432  N 29JUN 2230 OK NLR5CN      /08DEC  2PC USED/FLOWN
      RL:MXH6CS /
  TO: TAO
FC: M 08JUN18TAO JD LON 39.45QR5CN JD TAO 118.37NLR5CN NUC157.82END ROE6.3
35674 PD XT 396.00UB/PD90.00CN/PD687.00GB/PD76.00YQ/PD2400.00YR%TKT
IT
FARE:          CNY 1000.00 | FOP:CC VI6227607870403686
TAX:           CNY710.000B | OI: 898-2150166015 XIY 04APR8 10000623
TAX:           CNY462.00YR
TAX:           PD 396.00UB | FOR MORE TAX >DETR:X
TOTAL:         CNY 2022.00 | TKTN: 898-2100015993
▶

```

```

12. OSI JD OSI JD 04APR 1048 SEND ITINERARY ALREADY
13. OSI JD OSI JD 04APR 1048 SEND ITINERARY ALREADY
14. RMK CHG 80GBP/710 CNY +TAX DFIF 462 YR+ QR5CN NLR5CN +UPG 850CNY TOTAL
    2022CNY
15. RMK REOUNTING
16. RMK 回拨支付
17. RMK IRR JD431Q08JUN18TAOLHR BY JD SCQ TIM FROM RCT
18. RMK 431 1500 432 1900到已通知 6473 03MAY
19. RMK IRR JD431Q08JUN18TAOLHR BY JD SCQ UN FROM RCT
20. RMK 18553986567 来电航变非自愿改期
21. RMK JD431 08JUNUN 免费变更至 01JUN JD431 18553986567 7603

```

3 含 SPA 段客票手工换开时,如外航段无协议舱位,为旅客出非协议舱位时,需要按实际舱位公布运价向旅客补收差价,而不能按 SPA 价格收取,FC 要求同上述第 1、2 条内容。

三、定向运价换开客票操作办法:

定向运价:指仅供部分代理人/营业部/办事处/网站等出票单位使用的运价。

当旅客在首航直属销售渠道执行客票换开时,授权该直销渠道可享受原客票对应政策规定的运价优惠标准(代理费 C 项除外),但新票除出票代理限制条件以外其他所有运价限制条款必须和原政策一致。一线单位可通过“首航国际运价”下发的邮件查询对应相关政策信息。

FN 票价栏中的 R 项=新票价格, S 项=新票补收差价价格;其中,直减、下浮

等已享受定向运价优惠的原客票换开时：如换开后舱位在原定向运价政策中有适用优惠政策，则换开后舱位也可以享受适用优惠，新票补收差价为两个舱位优惠后的差价；如换开后舱位无适用优惠政策，则新票补收差价为新票适用新运价与旧票票面的差价。对于 IT 票面，除去航班不正常情况下，均明确由原出票单位进行处理；如客人无法联系到原出票地，或明确要求首航进行协助的情况，原票票价及变更费按原政策规定执行，如找不到原出票政策则按公布运价收取。

具体案例：

1、新票有优惠政策：青岛-墨尔本 M 舱价格 1000 元有 5%的政策优惠，现在升舱至 K 舱 2000 元有 10%的政策优惠，此时差价计算是 $(2000-2000*10\%) - (1000-1000*5\%) = 850$

FN:RCNY1800.00/SCNY850.00/C0.00

- /OCNY90.00CN/OCNY119.00US/OCNY1251.00XT/ACNY850.00

2、新票无优惠政策：青岛-墨尔本 M 舱价格 1000 元有 5%的政策优惠，现在升舱至 K 舱 2000 元无政策优惠，根据原票票面价格为 950, 计算得出旅客需要补差价 $2000-950=1050$

FN:RCNY2000.00/SCNY1050.00/C0.00

- /OCNY90.00CN/OCNY119.00US/OCNY1251.00XT/ACNY1050.00

以上优惠仅限运价 FARE 的折扣，C 项除外。

四、首航国际、地区航段和外航联运票务要求

以下“外航”指所有非 JD 承运的航空公司

1、如外航航段使用首航销售政策中的 ADDON 运价，则外航 ADDON 航段须与首航国际/地区航段在同一票价计算组，且必须满足该 ADDON 运价的适用条件。

2、如使用外航航段的公布运价，用首航票证代开外航航段客票时，须以 QTE:/JD 指令 Q 出来的价格为准。必须按照外航公布价格及对应舱位，收取票款，并严格保障 FC 栏外航承运段价格和收取的外航公布价格一致，不得输入 IT 或零票面。

3、含 SPA、ADDON 段的积分兑换票、优惠机票出票时，F 项打 IT，S 项为实收票款金额。FC 票价计算栏需删除 NUC 金额。此类客票换开时 R 项与 S 项一致，均为实收换开金额，新票 FC 项仍按原票 FC 项内容填开，如有 Q 值需要保留 Q 值。其他要求同上述第 1、2 条内容。外航段必须按照 ADDON/SPA 协议成本价格收费，不得按照 ADDON/SPA 价格收费。积分兑换票证 FAREBASIS 按照首航与外航双方协议约定格式出票。

五、特别提示

请票务人员注意即使手工运价政策不含或未说明 Q/S/D 等附加值，但从系统中 Q 出运价的 FC 计算栏内含 Q/S/D 等附加值时，票务人员仍需要计算 Q/S/D 金额。

国际自动出票功能速查表

DFSQ:A 指令输入格式

免费行李额	
>DFSQ:A/1PC01-02, 2PC04	免费行李额为第一和第二航段 1 件，第四航段 2 件
>DFSQ:A/1PC	所有航段免费行李额为 1 件
>DFSQ:A/20KG01, 20KG04	免费行李额为第一和第四航段 20 公斤
>DFSQ:A/20KG	所有航段免费行李额为 20 公斤
特殊代理费率	
>DFSQ:A/C5.00	指定代理费率为 5%
信用卡支付	
>DFSQ:A/CC	指定支付方式为信用卡
旅客序号（加在最后）	
>DFSQ:A/P2	指定将运价存储给第二名旅客
多种选项混合使用	
>DFSQ:A/C3.00/1PC02-03/CC/P2	指定代理费率为 3%、免费行李额第二第三航段 1 件、 以信用卡支付，并将票价指定存储给第二名旅客

自动存储票价的 QTE 指令格式

出票航空公司（必须输入）	
>QTE:/JD	使用 JD 票证进行出票，准确计算 JD 的 YQ/YR
旅客类型和折扣代码	
>QTE:CH/JD	计算儿童票价
运价基础 Fare Basis	
>QTE:*B01CN/JD	计算运价基础为 B01CN 的票价
货币类型指示符	
>QTE:/JD/U	计算按美元标价的票价。货币类型指示符可以为： C(SOFT)/L(LOCAL)/U(USD)/E(EURO)
运价类型	
>QTE:/JD/NEGO	只计算 NEGO 协议票价。运价类型可以为： NEGO/P(PRVT)/N(NORM)/S(SPCL)/G(GRPF)/I(TOUR)
货币代码	
>QTE:/JD///HKD	计算票价以港币支付
多种选项混合使用	
>QTE:CH/JD/E///HKD	计算以 JD 出票、按欧元标价、港币支付的儿童票价

附件四 常用信息

首航 24 小时服务热线	95375
首航官网	http://www.jdair.net
首航国际网站	http://intl.jdair.net/global/home?langType=en
常旅客服务热线	950717
代理人销售业务咨询电话（客运）	95375
首航团队网销售系统	http://gt.hnair.com