

首都航空市场营销部业务通告

销业〔2022〕208号

关于下发首都航空转场达州金垭机场 旅客走错机场票务保障方案的业务通告

签发时间	2022 年 5 月 24 日		签发人	王敏
通告类型	☒ 阅知 ☒ 落实 ☒ 传达 ☐ 反馈		联系人	姚鑫
发布范围	主送	各销售单位、结算中心		
	抄送	市场营销部、客户服务部		
通告内容	自 2022 年 5 月 19 日零时起，首都航空达州进出港航班全部由达州河市机场转场到达州金垭机场运营，机场三字代码由原“DAX”变更为“DZH”。为保障旅客因走错机场导致的错失航班，现制定并下发首都航空转场达州金垭机场旅客走错机场票务保障方案。具体内容如下： 一、适用范围 （一）适用航班 1. 首都航空达州出港国内航班，包括包机及代码共享航班。			

2. 与首都航空达州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 5 月 19 日（含）至 2022 年 6 月 3 日（含）。

（三）适用情况

旅客应前往达州金垭机场乘坐首都航空的航班，但实际却前往达州河内机场乘机，导致错失首都航空航班。

二、客票保障方案

（一）客票处理原则

旅客由于走错出发机场，予以免费改期一次或免费退票。

1. 在客票有效期内可免费改期至首都航空同服务等级、同舱位后续航班（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. 按非自愿退票办理。

4. 前期已办理自愿退票或自愿改期的客票，不再返还已收

取的退票费或变更费。（自愿改期的客票，符合本文件规定的可享受一次免费改期服务。）

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，因走错机场，首都航空可为旅客办理联程客票中达州出港航段后的其它航段免费退票或改期一次，须同时提出。依照本业务通告“二”条款客票保障方案办理。

四、非联程航班保障方案

若旅客购买的为非联程客票，因走错机场，首都航空可为旅客办理达州出港航段的免费退票或改期业务，非达州出港航段按照客票使用条件办理自愿退改业务，并收取相应费用。

五、退改业务办理地点

（一）客票改期：首都航空呼叫中心（95375）、大兴机场首都航空售票柜台、石家庄机场首都航空售票柜台

（二）客票退票：原出票地

六、退改操作流程

（一）各业务单位在操作客票改期业务时，需对客票进行换开，并在 EI 项添加 DZHZ，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》。。 （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“达州转场”提交申请。 （三）各销售单位务必做好旅客客票的退改引导提示工作。
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。