

---

# 首都航空国际及地区航线业务通告

---

收件方：各销售单位、收入结算中心

发件方：首都航空市场营销部

签发人：王 桐 经办人：刘鹏程

联系电话：010-57817100

页数：4

抄 送：客户服务部

---

## 关于首都航空国际客票被拒签旅客

### 办理退票的业务通告

#### 一、适用旅客

购买了首都航空国际航线客票被使领馆拒签的旅客。

#### 二、适用客票

中国（不含港澳台）销售，中国（不含港澳台）始发的散客客票。

#### 三、适用票证

首都航空 898 票证

#### 四、适用航班

首都航空实际承运的国际航班（不含首都航空为市场方的代码共享航班，不含包机航班）。

#### 五、退票规定

（一）原客票为免费退票的，按照原客票使用规定执行退票手续。

（二）原客票为收费退票的，退票申请人需在航班起飞 4 天前（含起飞当天）取消订座，免收退票手续费；旅客在航班起飞前 4 天内（含起飞当天）取消订座的，退票收取 500CNY 手续费，余额退还旅客。

---

BSP 客票需将拒签证明原件、护照复印件及客票信息交由销售渠道所辖首都航空境内营业部进行审核，并经营业部经理签字同意后由原销售渠道办理退款手续。

原客票购自首都航空直销线上渠道的（包括首都航空海外网站、首都航空官网等），退票申请人可将自己的客票信息和拒签资料扫描发给呼叫中心“首航客服邮箱”（95071999@intl@hnair.com），由邮箱人员转发至二审单位审核。二审单位审核后回复呼叫，由呼叫操作退票指令，财务退款。若审核不通过，呼叫再联系旅客补交或拒绝。

（三）旅客于航班起飞后提出退票的，按照原客票使用规定执行退票手续。

（四）团队旅客因拒签退票的，按团队文件中退票规定执行，不适用于本规定。

（五）退票申请人因签证原因办理退票时，需凭借由使领馆出具的拒签原件申请办理退票，拒签原件内的主要内容（被拒签人信息、拒签国家等）必须与客票内容（旅客名称、目的地国等）相符，不得涂改，否则视为虚假凭证。

（六）BSP 客票处理要求如下：拒签原件证明、护照复印件、有效签字的首都航空国际客票被拒签客票退票申请表。

直销渠道(含线上)办理此类退票时，由退票受理业务单位将拒签附件上传财务结算系统，拒签附件由退票受理业务单位留存。

（七）境外 BSPLINK 和 ARC 代理，办理因拒签产生退票视为自愿退票。

## 六、特殊情况处置流程

---

(一) 拒签退票审核及客票退票业务原则上须在原出票地办理。

(二) 无法在原出票地办理退票审核的特殊客票

如旅客所在地有首都航空营业部/直属售票处，则旅客应至当地营业部/直属售票处办理退票审核。

如旅客所在地没有首都航空营业部/直属售票处，则各单位接到此类旅客的退票申请，需及时联系旅客所在地所属营业部或离旅客所在地最近的营业部，将事情经过、旅客联系方式等信息以邮件形式提交给所辖营业部并抄送营业部经理。营业部接到此类申请后，应主动联系旅客，并要求旅客提供：拒签证明原件、护照复印件、有效签字的首都航空国际客票被拒签客票退票申请表（或以上资料的电子照片），及客票信息，据此进行审核。审核无误，由当地营业部经理邮件同意后，通知原销售渠道办理退款手续。

此文件自下发之日(2022年6月16日)起生效，原文件《JDIR17011关于首都航空国际客票被拒签旅客办理退票的通知 2017-03-31》同步废止。

首都航空市场营销部收益管理中心

2022年6月16日

附件

首都航空国际客票被拒签客票退票申请表

首都航空国际客票被拒签客票退票申请表			
旅客姓名：		旅客护照号：	
客票票号：		计划搭乘航班及起飞日期：	
拒签退票申请原因：			
申请人签字：		营业部经理签字：	
申请日期：			