

北京首都航空有限公司业务通告

首航销业〔2022〕46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(V2022-2)的 业务通告

签发时间	2022年7月1日	签发人	谢锐
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、客户服务部、财务部、呼叫中心	
	抄送	公司领导	
通告内容	<p>各单位：</p> <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》）。本次修订主要内容以及详细修订明细可参见附件。</p> <p>该文件于2022年7月15日（含）起施行。</p> <p>《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》同时废止。</p>		

为做好《运输总条件》(V2022-2)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7月14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、请销售管理中心于7月14日前将《运输总条件》(V2022-2)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、请客户服务部将《运输总条件》(V2022-2)通知到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(V2022-2)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 (V2022-2) 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	第十一章退票, 第一条 (二)	旅客应在客票有效期内向首都航空提出并办理退票手续; 超出过客票有效期而申请退票的客票, 首航拒绝其退票申请。	第十一章退票, 第一条 (二)	旅客应在客票有效期起始日至客票有效期满 30 天 (含) 内向首都航空提出并办理退票手续内申请退票; 超出退票期限不再受理退票业务(票款及税、费均不退)。	参考行业内标准修订条款。
2	第十七章, 第一条	投诉受理电话: +86 ,10 95375, 010-69615308 (7x12 小时: 08:30-20:30), 010-69615309 (工作日时间: 08:30-11:30, 13:30-16:30)。		投诉受理电话: +86 10 95375	公司内业务调整
3	附录 1	旅客朋友们, 乘客们好! 乘客乘坐的	附录 1	无	参考行业

	四、征集自愿者程序	首都航空_____月_____日航班出现了超售，如乘客自愿放弃乘坐本次航班，我们将为乘客安排后续航空公司_____航班，其起飞时间为_____。乘客需要等候_____小时，作为回报，我们将提供服务，并提供_____元人民币（或其他等值货币）的经济补偿；如果本次航班起飞前仍有空余座位，乘客依然可以乘坐原航班成行，并仍可获得_____元人民币（或其他等值货币）的补偿。非常感谢乘客对我们工作的支持和理解！	四、征集自愿者程序		内标准修订条款
4	附录 3	附录 3 首都航空国际客票销售、变更、退票规则	附录 3	附录 3 首都航空国际客票变更、退票规则	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 3 一、散客规则（二）	（二）儿童/婴儿折扣（注：首航对于儿童/婴儿的判定以其乘坐第一始发首航国际主航段时的年龄为依据） 1. 儿童票价 儿童指旅行开始之日年龄满两周岁	无	无	民航局《公共航空运输旅客服务管理规定》，及参

	<p>(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。</p> <p>(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”。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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</p>		<p>考行业内标准修订条款。</p>
--	---	--	--------------------

	<p>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儿童客票。</p> <p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>2. 婴儿票价</p> <p>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购票且就坐。</p> <p>(1) 2 岁（不含）以下婴儿不占座位时，在 FAREBASIS 后加注“IN90”，其销售</p>			
--	--	--	--	--

		<p>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）。</p> <p>（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。</p> <p>（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。</p> <p>（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）。</p> <p>（5）不占座婴儿变更、退票免收手续费。</p> <p>（6）占座婴儿变更、退票规则同成人。</p> <p>（7）婴儿免收燃油费和民航发展基金。</p> <p>（三）留学生定义及相关规定</p> <p>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，只享</p>			
--	--	---	--	--	--

		<p>受价格优惠，不享受行李优惠。</p> <p>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。</p> <p>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）。</p> <p>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，不再享受行李优惠。留学生家属需将有效身份证明留存备查。其他证件（比如 ISIC 国际学生卡等）均不可做留学生认证使用。</p> <p>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。</p>			
6	附录3（五） 因病变更	<p>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</p>	附录3 （五） 因病 变更	<p>旅客因病提出变更航班，符合首都航空因病退改规定，并提供相关证明后，同舱改期可免收变更费。</p>	<p>民航局《公共航空运输旅客服务管理规定》，及参</p>

	<p>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：</p> <p>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，须提供凭证原件扫描件验证。</p> <p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p>			<p>考行业内标准修订条款。</p>
--	---	--	--	--------------------

		<p>3. 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。</p> <p>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</p>			
7	附录3（四） 2. 退票期限	旅客或购票单位申请退票，如果客票完全未使用，须从购票之日起开始12个月以内申请退票；如果客票已部分使用，应在旅行始发之日起12个月以内申请退票。	附录3 （四） 2. 退票期限	旅客或购票单位应在客票有效期起始日至客票有效期满30天（含）向首都航空提出并办理退票手续内申请退票；超出退票期限首都航空不再办理退票业务（票款及税、费均不退）。	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。
8	附录3一、 （四）	<p>3. 有以下任何一种情况，拒绝退票</p> <p>（1）已超出客票有效期</p> <p>（2）退票时未能提供有效证件或票证；</p> <p>（3）全部未使用的客票，不允许部分退票。</p>	附录3 一、 （四）	<p>3. 有以下任何一种情况，拒绝退票</p> <p>（1）已超出退票期限；</p> <p>（2）退票时未能提供有效证件或票证；</p> <p>（3）全部未使用的客票，不允许部分退票。</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。
9	附录3二、团队规定	<p>(一) 团队运价</p> <p>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。</p> <p>2. 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。</p> <p>(二) 团队婴儿旅客</p> <p>1. 团队婴儿旅客出票地为首航呼叫中心。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	无	无	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。
10	附录3三、首都航空国际航班旅客因病退票规定	<p>三、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：</p> <p>(一) 因病退票的种类</p> <p>1. 旅客购票后，在航班截载前因病不能旅行要求退票；</p> <p>(1) 散客必须在航班截载前提出并取消定座；</p>	附录3一、(七)	<p>(七)首都航空国际航班旅客因病退票规定</p> <p>旅客因病提出退票，符合首都航空因病退改规定，并提供相关证明后，免收退票费。</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>(2) 团体旅客必须在航班截载前通过网站提交退票。</p> <p>2. 旅客在机场突发疾病无法成行，申请病退。</p> <p>(二) 病退凭证</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>			
--	--	--	--	--	--

		<p>责人的书面同意后方可办理。</p> <p>(三) 退票规定</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 旅客因病退票，按非自愿退票处理。 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，无人数限制。 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。 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。 5. 旅客因死亡退票，代办人需出示本人身份证证明，及旅客死亡证明。按非自愿退票规定处理。 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。 			
--	--	---	--	--	--

		<p>7. 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。</p> <p>(四) 退票地点 首航呼叫中心 95375、原出票地。</p>			
11	附录 4	<p>附录 4 国际及地区航线不正常航班非自愿变更、退票规定</p>	附录 4	附录 4 首都航空国际客票非自愿变更、退票规定	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。
12	附录 4 一、 定义 (二) (三)	<p>(二) 不正常航班分类</p> <p>1. 按造成航班不正常的原因根据民航局规定分为十一大类：天气、航空公司、民航局航班时刻安排、军事活动、空管、机场、联检、油料、离港系统、旅客、公共安全原因。</p> <p>2. 按照航班不正常的责任性质可分为承运人原因和非承运人原因两类：</p> <p>(1) 承运人原因：飞机故障、航班计划、航材保障、航务保障、飞行机组保障、乘</p>	无	无	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>务组保障、安全员保障、地面保障、货运保障、运力调配、公司原因。</p> <p>(2) 非承运人原因：天气原因、空管、军事活动、公共安全、民航局航班时刻安排、机场、联检、油料、离港系统、旅客原因。</p> <p>(三) 不正常航班定义</p> <p>1. 航班到港延误：指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过 15 分钟（不含）的情况。</p> <p>2. 航班出港延误：指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过 15 分钟（不含）的情况。</p> <p>3. 航班取消：指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延误而导致停止飞行计划的情况。</p> <p>4. 满足以上三点其中任意一种情况的，即可视为不正常航班。</p> <p>(四) 不正常航班的识别</p> <p>1. PNR 中含有 UN 项，且航班调整时间符合不正常航班的定义，则可判定为不正常航班。</p> <p>2. 持有首航官网或首航直属单位出具的不正常航班证明，则可判定航班为不正常航班。</p>			
--	--	--	--	--

13	附录 4 二、不正常航班非自愿退改签规定	<p>二、不正常航班客票退改签规定</p> <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</p>	附录 4 二、非自愿退改签规定	<p>二、非自愿退改签规定</p> <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的非自愿变更或退票, 可为旅客办理非自愿变更、签转或退票, 免收变更费或退票费。</p> <p>2. 由于非承运人原因导致的非自愿变更或退票, 可为旅客办理变更或退票, 免收变更费或退票费, 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非自愿退改签规定</p> <p>1. 当首都航空航班由于承运人原因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, 免收变更费。</p> <p>2. 当首都航空航班由于非承运人原因导致旅客无法按照约定时间完成</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>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常航段及其它航段的退票，免收退票手续费。</p>		<p>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，免收变更费，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常航段及其它航段的退票，免收退票费。</p>	
14	附录 4 四、其它	<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>	附录 4 四、其它	<p>(一) 除另有规定外，在首都航空发布航班提前、延误、取消等不正常航班信息前，如旅客已自愿取消订座，后续办理客票退改签手续时，将按照客票使用规定办理自愿退改签业务。</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。