

首都航空市场营销部业务通告

销业〔2022〕284号

关于修订并下发首都航空国际、国内重复购票退票规定的业务通告

签发时间	2022 年 7 月 11 日		签发人	谢锐
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、市场营销部、客户服务部、财务部		
	抄送	部门领导		
通告内容	各单位： 为切实改进和提升票务服务，特制定首都航空国际、国内重复购票退票规定，具体内容如下： 一、退票规定 （一）同一乘机人（姓名、证件号码一致）购买两张航段、航班日期、航班号等航班信息完全一致的客票，视为重复购票。 （二）重复购票取消座位时间在航班起飞前 24 小时（不含）内按客票使用条件办理。 （三）重复购票取消座位时间在航班起飞前 24 小时（含）			

外可免费退最后购买的客票。若两张客票购票时间一致时，可按照以下方式判断：

1. 若两张客票在同一渠道购票时，可对比票号大小判断购票先后顺序，票号大的视为最后购买的客票。

2. 若两张客票在不同渠道购票时，可对比系统中旅客订座时间判断购票先后顺序，订座时间晚的视为最后购买的客票。

3. 若以上方式均无法判断购票先后顺序时，可按照退低用高的原则办理。

（四）免手续费退票须同时符合以下条件：

1. 旅客重复购票在航班起飞前 24 小时以外。

2. 旅客重复购票的两张客票购票时间间隔须在 24 小时以内。

3. 在购票后 24 小时（含）内提出重复购票退票申请，且在航班起飞前 24 小时（含）外取消座位。

4. 客票不能操作过任何修改，经变更后的客票，不视为重复购票，按照客票使用条件办理。

例如：旅客姓名变更、客票改期、身份证号码变更等操作。

（五）若旅客重复购买了两张以上的客票，旅客可在多张客票中任选两张办理重复购票退票业务，其他客票按照客票使用条件办理。无论何种选择，两张客票符合重复购票退票规定的条件时，仅可办理一张客票的免费退票业务。

二、退票地点：原出票地

	三、退票流程 （一）重复购票的出票单位为代理人、B2B 或 OTA 平台，须至原出票地提出免费退票申请。 1. 若两张客票在同一渠道出票时，原出票地工作人员核查是否符合重复购票要求、无恶意占座行为、未重复免费多退客票后，为旅客办理免费退票手续。 2. 若两张客票不在同渠道出票时，原出票地工作人员向首都航空客服热线 95375 核查是否符合重复购票要求、无恶意占座行为、未重复免费多退客票后，为旅客办免费退票手续。 （二）重复购票的出票单位为首航授权的售票处、首都航空客服热线 95375、官网、官方移动平台，各销售单位工作人员核查是否符合重复购票要求、无恶意占座行为、未重复免费多退客票后，为旅客办理本销售单位客票的免费退票手续。 （三）以上免费退票均须在退票单上注明旅客申退原因“重复购票”、以及另一张重复购票的客票票号。 四、本文件自 2022 年 7 月 13 日起生效执行，原 MK-Notification-2021-90 关于修订并下发首都航空重复购票（国际、国内）退票规定的业务通告同时废止，请各单位遵照执行。
注意事项	本通告由市场营销部负责解释。