

首都航空市场营销部业务通告

销业〔2022〕324号

关于下发疫情防控期间首都航空学生及教职工提前、延期离返校票务处理规定的业务通告

签发时间	2022 年 8 月 12 日		签发人	王桐
通告类型	■ 阅知 ■ 传达 ■ 落实 □ 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： 为全力做好疫情防控工作，协助受影响的学生及教职工更好地安排出行计划，现下发首都航空学生及教职工提前、延期返校票务处理规定，具体如下： 一、适用范围 学校提前或延迟离返校通知下发之日（含）前，购买的首都航空实际承运的国内航班、及作为市场方的代码共享航班（含经停航班）。			

（一）联程客票，各航段须同时办理退改业务，可按照本文件办理免手续费改期一次或免手续费退票。

（二）非联程客票，须满足北京首都航空有限公司旅客、行李国内运输总条件规定中“多航段非联程客票”的判定条款，且各航段须同时办理退改业务，可按照本文件办理免手续费改期一次或免手续费退票。

二、适用票证：898 票证及使用非 898 票证互售的首都航空国内航班。

三、适用人群：乘坐首都航空国内航班的学生及教职工。

四、相关证明材料

需提供学校出具的提前或延期离返校通知，以及旅客本人的学生证/录取通知书/教师职工证，以上材料可以是原件、扫描件、或截图（须显示文件内容完整，且通知文件须有学校公章）。

五、客票退改规则

（一）航班日期为 2022 年 8 月 12 日（含）至 2022 年 9 月 15 日（含），在航班起飞前取消订座，且在客票有效期内。

1. 可以办理一次变更航班日期，变更至客票有效期内的航班，免收变更手续费，但需收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额。再次变更或退票按客票使用条件办理。

2. 可为旅客办理非自愿退票，免收退票手续费。

	3. 不允许变更航程及签转。 （二）航班起飞前未取消座位的按照客票使用条件办理。 （三）旅客已办理自愿签转或非自愿签转至非首都航空航班的客票，以实际承运方航司规定为准。 六、本文件于 2022 年 8 月 12 日 17:00 时生效。符合上述适用范围的客票，在本文件生效前已办理变更业务的客票，一律不再返还已收取的变更手续费和票款差价。 七、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 八、退改操作流程 （一）退票操作流程：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“学生疫情”提交申请。 （二）改期操作流程：旅客可致电首都航空呼叫中心或前往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办理客票改期业务。 （三）请您在出行前务必及时了解出发地和目的地的防疫政策，做好出行安排，避免不必要的损失。 感谢您的理解与支持。
注意事项	本通告由市场营销部负责解释。