

# 首都航空市场营销部业务通告

销业〔2022〕329号

## 关于修订下发《首都航空国际航线“易享多座”产品》的业务通告

签发时间	2022年8月16日	签发人	卢立理
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	穆童
发布范围	主送	市场营销部	
	抄送	财务部、安全监察部	
通告内容	<p>为满足国际航线旅客一人多座出行需求,有效提升航班空座收益及旅客乘机舒适度。国际航线拟增加境外始发航班额外占座“1+1”座位及行李权益附赠服务。经市场营销部研究决定,现修订并下发《首都航空国际航线“易享多座”产品》的业务通告。请各单位遵照执行。</p> <p>一、产品定义</p> <p>如旅客想在首都航空国际航线的航班上占据更大的空间,涉及伦敦、里斯本境外始发国际航线机票销售,在经济舱有空</p>		

余座位的情况下，旅客可购买“易享多座”额外占座产品，即可享受“1+1”座位及1件免费托运行李附赠权益。

## 二、产品适用条件

(一) 适用航班及旅客：国际航班经济舱旅客；

(二) 适用航线：伦敦-青岛、里斯本-杭州境外始发航班；

(三) 适用舱位：

国际经济舱 Y/B/H/K/L/M/X/V/N/E/P/A/U/T 舱位；

(四) 适用旅客类型：普通成人、儿童、占座婴儿旅客；

(五) 销售日期：自文件下发之日起执行，2023年8月16日（含）截止；

(六) 航班日期：2022年8月17日至2023年8月16日（含）；

(七) 适用票证：首航898国际票证；

(八) 销售渠道：首都航空呼叫中心95375；

(九) 托运行李：1件免费托运行李（每件行李重量不超过23公斤/51磅，三边之和不超过158厘米/62英寸，尺寸限制、逾重收费等标准同普通经济舱。

## 二、产品定价规则

(一) 产品价格表：

易享多座产品	国际经济舱	航段	销售价格/座 (外币)	尊享权益	
				1+1座位	额外免费托运

					行李额
伦敦-青岛	Y/B/H/K/L/M/X/V/N/ E/P/A/U/T	单程	500GBP	√	1
里斯本-杭州		单程	500EUR	√	1

注：1. 外币金额以实际汇率兑换为准。

2. 以上价格为一个座位的价格，如需购买多个额外座位，则按照单价\*个数计算。

3. 本产品不适用于婴儿、儿童折扣，同成人价。

4. 具体销售日期、渠道、销售数量、价格及权益等如有调整，由产品负责人以邮件形式呈报市场部总经理审批，并将审批通过的邮件发财务部及市场 VOC 受理 <scvocsl@hnair.com> 备案。

(二) 旅客客票打印规则：

1. “FARE”按照预定舱位对应的公布运价打印；

2. FAREBASIS 填开：按照公布运价对应 FB 打印；

3. SSR 项目备注：

(1) SSR CKIN JD HK1 EXST/Pn (旅客本人及额外占座客票均须输入此项)

(2) SSR EXST JD HK1 城市对航班号舱位航班日期 FUFElZHANZUO/Pn (旅客本人客票须输入此项)

4. 其他项目按常规客票标准填开，未尽事宜请参照同期首

都航国际及地区航线销售运价手册执行。

(三) 额外占座客票打印规则：

1. 姓名输入格式：NM2ZHANG/SAN/EXST；

即：客票输入旅客姓/名/EXST,系统自动生成旅客本人客票姓名为 ZHANG/SAN,额外占座客票姓名为 ZHANG/EXST。

2. SSR 项备注

SSR CKIN JD HK1 EXST/Pn (旅客本人及额外占座客票均须输入此项)

3. 额外占座预订要求

“1+1 座位”为旅客购买相邻的 2 个经济舱座位并同一个 PNR 预订出票，客票服务等级要求一致。

4. 证件输入要求

旅客本人及其额外付费占座的客票，均输入旅客本人的有效身份证件号码，两张客票证件号码须保持一致。

5. EXST 客票打印规范

(1) “FARE” 按照产品价格填开；

(2) TOURCODE 项：PDZ1(手工输入)

(3) “TAX” 额外占座旅客客票税费全部豁免；

(4) “BAGGAGE ALLOWANCE” 栏，打印 1PC；

(5) FARE BASIS/TOUR CODE 项打印规定同旅客客票，其他各项的打印规定同普通客票。

### 三、退改签规定

(一) 本产品不得自愿、非自愿签转至外航航班，若旅客要求签转外航，将按照自愿退票规定办理；

(二) 旅客客票退改签规则按照相应舱位客票使用规定办理；

(三) 本产品不得单独自愿变更或自愿退票。因旅客自身原因提出自愿变更或退票时，本产品须与旅客客票同时变更或退票；其中，额外占座客票自愿变更时免收变更费，自愿退票时免收退票费；

(四) 当航班始发站发生不正常航班时，购买多座的旅客按原舱位等级标准保障；

(五) 如因特殊原因无法为旅客提供相邻座位，旅客同意搭乘同航班其它剩余空位，额外占座客票按照 FARE 填开票价的一半计算票款退还旅客，并重新为旅客开具新票，FARE 填开原产品票价的一半，新票的 EI 项打印 PDZ1+原占座票的票号，可参照“额外占座客票打印规范”执行；旅客未选择其它额外空座，须将旅客额外订座客票单独按照非自愿退票办理。非自愿变更或退票参照现行《首都航空不正常航班票务管理规定》《首都航空有限公司旅客、行李国际运输总条件》非自愿退改规定办理。

### 四、注意事项

(一) 购买本产品的旅客享受临近座位空置权益，由地面保障单位现场优先为易享多座旅客提供相邻座位保障服务，若同排旅客都购买了本产品，需现场进一步沟通，交错的相邻空座调换。

(二) 无成人陪伴儿童不适用本产品；

(三) 本产品不享受额外的手提行李额及餐食等服务；

(四) 旅客购买本产品后，仅限其本人使用国际机票及相关权益；

(五) 本产品将根据防疫要求现场柜台为旅客在经济舱普通座位范围内进行优先选座。涉及经济舱第一排，舒适经济舱以及紧急出口排座位需要旅客在值机环节另行付费购买；

(六) 本产品不得与其他产品享受双重优惠权益；

(七) 销售单位不得单独取消常规额外订座编码（非自愿退票除外）；

(八) 为配合防疫要求及时统计航班情况，产品订座后要求 1 小时内出票，超过销售时限未出票，管控单位可以清理订座编码；

(九) 本产品适用舱位可参照金鹏俱乐部规则进行积分累积，额外占座座位均可累计积分；

(十) 授权销售渠道应引导旅客阅读并确认易享多座旅客购买须知。知情自愿购票，避免事后纠纷及客户投诉。易享多

	<p>座旅客购买须知，详见附件。</p> <p>附件：首都航空易享多座旅客购买须知</p>
<b>注意事项</b>	<p>本通告自下发之日起生效，最终解释权归属市场营销部。</p>

附件

## 首都航空易享多座旅客购买须知

尊敬的旅客朋友：

为了缓解大家长途旅行的疲劳，首都航空向您提供了易享多座服务，让旅客的长途飞行能够感受到更舒适和私密的空间。

易享多座旅客乘机注意事项：

1. 易享多座服务产品只适用于国际航线伦敦-青岛、里斯本-杭州境外始发经济舱。

2. 易享多座旅客不享受额外的手提行李额及餐食等服务。

3. 购买易享多座旅客客票可按金鹏俱乐部舱位规则进行积分标准累积。

4. 享受民航局规定的儿童、军警残旅客如购买国际易享多座产品，可按产品价格正常购买，不予享受双重优惠。

5. 购买易享多座旅客登机后请按登机牌的座位对号入座，不予随意占用其它座位。

6. 易享多座旅客需遵循客舱安全管理规定事项，如遇航班起飞\下降或飞行颠簸时，旅客需及时调整好小桌板和座椅，按规定在原座位坐好系好安全带，配合乘务员完成安全检查工作。飞机起飞/下降阶段，不可使用额外占座座位。



7. 购买易享多座旅客需保存好登机牌，如在机上遇到所选座位不能使用的特殊情况，可在乘机后进行非自愿退票，具体操作可拨打首都航空客户服务热线 95375 办理。

8. 如旅客需要发票，可致电首都航空客户服务热线 95375。