

首都航空市场营销部业务通告

销业〔2022〕341号

关于修订并下发首都航空国内航班疫情原因 票务操作规定、各处置场景及规则的业务通告

签发时间	2022年8月24日	签发人	王桐
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	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	<p>各单位：</p> <p>为协助做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，提升一线疫情原因客票处置能力，经研究决定，现下发首都航空国内航班疫情原因票务操作规定、各处置场景及规则的业务通告，具体内容详见附件。</p> <p>本文自下发之时起生效，原销业〔2022〕119号关于下发首都航空国内航班疫情原因票务规定、各处置场景及规则的业</p>		

	<p>务通告，同时废止。</p> <p>请各单位严格遵照本文件执行，做好旅客的票务工作。</p> <p>附件：1.首都航空国内航班疫情原因票务操作规定</p> <p>2.首都航空国内航班疫情原因票务各处置场景及规则</p>
<p>注意事项</p>	<p>本通告由市场营销部负责解释。</p>

附件 1

首都航空国内航班疫情原因票务操作规定

为快速响应各地疫情防控政策，现将受疫情或疫情防控政策影响的国内航班票务操作规则明确如下（以下文件中，涉及具体疫情城市或航线、适用航班日期及出票日期，以后续下发具体疫情城市或航线文件为准）：

一、适用条件

（一）适用出票日期：以后续下发文件为准。

（二）适用航班日期：以后续下发文件为准。

（三）适用票证：898国内、国际票证以及使用非898票证互售的首都航空实际承运的国内航班客票。

二、适用航班范围

（一）由首都航空实际承运的涉及疫情航线、疫情城市进港、出港或进出港国内航班（含首都航空为市场方的国内代码共享航班）。

1. 所有国内航段均由首都航空承运的联程客票/来回程客票/连续客票，且其中一段符合疫情政策适用条件：

（1）各航段同时办理退票或改期业务的，则未使用航段均可按本文规定免手续费办理。

(2) 各航段未同时办理退票或改期业务的，则符合疫情条件的未使用航段可办理免手续费退改，其他未使用航段按客票适用条件办理。

(3) 联程客票/来回程客票/连续客票定义参见北京首都航空有限公司旅客、行李国内运输总条件。

2. 非联程客票/来回程客票/连续客票，且其中一段符合疫情政策适用条件：

(1) 各航段同时办理退票或改期业务的，需满足北京首都航空有限公司旅客、行李国内运输总条件中“多航段客票非自愿退改签”的判定条款即可办理。

(2) 各航段未同时办理退票或改期业务的，则符合疫情政策的未使用航段可办理免手续费退改，其他未使用航段按客票适用条件办理。

(二) 疫情航线、疫情城市进港、出港或进出港具体以后续下发文件为准。

三、国内航班客票处理规定

(一) 客票有效期内退票

1. 在疫情政策规定时间取消订座记录的客票，可办理免手续费退票业务。

2. 未按疫情政策规定时间取消订座记录的客票，应依据原客票适用条件办理退票业务。

3. 退票地点:原出票地

(二) 客票有效期内变更

1. 可变更适用航班时间:以下发疫情政策为准,在疫情政策规定时间取消订座记录的客票,可以办理一次变更航班日期,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适用条件办理。

2. 未按疫情政策规定时间取消订座记录的客票,应依据客票适用条件办理变更业务。

3. 办理变更业务地点

首都航空客服热线(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

4. 不允许变更航程,若旅客要求变更航程,原客票办理退票,另购新票。若疫情政策有特殊规定的以疫情政策为准,若无特殊规定则按本文件执行。

(三) 客票有效期内签转,按原客票适用条件办理。

四、已申请退票、变更业务的客票,一律不再返还已收取的退票/变更手续费和票款差价。

五、特殊情况的国内航班客票处置

有以下情况之一的国内航班客票的出票日期和航班适用日期,符合下发的具体疫情文件规定时,可按疫情文件操作规定执行:

(一) 同一航班号经停航班，可按疫情文件操作规定执行。

例：B为疫情地区城市，航班号为JD1234/JD1235的A=B=C航班，旅客购买的JD1234 A-C或JD1235 C-A客票符合具体疫情政策适用条件，旅客于具体疫情城市或航线文件下发后申请退票或变更，可免手续费退票或变更。

(二) 旅客所持首都航空客票，属于疫情城市，但不符合疫情文件出票和航班日期。如旅客可提供本人涉及疫情城市，且旅行（或入住）日期符合疫情政策适用条件的任一材料：分别购买的首都航空客票、与首都航空客票组合使用的其他航司客票（含联程客票、来回程客票、非联程客票）、火车票等地面交通运输凭证、疫情城市酒店预订单等原件、复印件、扫描件、照片或截图，可按疫情文件规定办理免手续费退票或变更。

(三) 旅客所持首都航空客票，符合疫情文件出票和航班日期，但不属于疫情城市。如旅客可提供本人涉及疫情城市，且旅行（或入住）日期符合疫情政策适用条件的任一材料：分别购买的首都航空客票、与首都航空客票组合使用的其他航司客票（含联程客票、来回程客票、非联程客票）、火车票等地面交通运输凭证、疫情城市酒店预订单等原件、复印件、扫描件、照片或截图，可按疫情文件规定办理免手续费退票或变更。

例：A、B为非疫情城市，C为疫情城市：旅客分别购买898票证所出首都航空承运的A-B航段客票，826票证所出天津航空承

运的B-C航段客票,如两张客票出票及航班日期均符合疫情文件免费退改适用条件,旅客提供826票证所出天津航空承运的B-C客票,于具体疫情城市或航线文件下发后申请退票或变更,首都航空A-B航段客票可办理免手续费退票或变更。

(三) 退改操作流程

1. 退票操作流程

(1) 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”,选择“其他”原因,备注疫情文件要求的内容,并上传相关证明材料后提交申请。

(2) BSP客票提交退票:通过中国BSP退票凭证管理系统为旅客提交退票申请,退票类型选择“其他”或“授权”并上传上述相关证明材料。

2. 改期操作流程

(1) 业务单位在操作客票改期业务时,按照非自愿改期流程办理,客票备注“所适用疫情政策的代码(例如北京疫情政策PKXYQ)”。使用OI换开的方式办理改期业务,若改期客票涉及补收票款差价费用时,票款差额系统会自动生成在票面价项。如系统未自动生成票款差额时,需手工将票款差额输入在票面价项,并在新客票EI项打印原客票限制条件,备注“所适用疫情政策的代码(例如北京疫情政策PKXYQ)”。

(2) 呼叫中心将办理免费改期的客票信息,及相关证明材

料留存或上传财务结算系统，以便财务核查。

特别提示：免费改期前需检查旅客相关证明材料及该客票历史记录，核实是否已享受本文件政策办理过一次免费改期，若已免费改期过一次则按自愿改期办理。

六、旅客提供本人的机场或首都航空出具的疫情原因拒载或未成行证明

（一）乘坐首都航空国内航班的旅客，因无法提供核酸证明，健康码不符合各地政府防疫要求等情况，导致被拒运的旅客。

（二）适用航班范围符合本文件“二”条款

（三）证明材料

1. 被拒运旅客需提供拒运证明办理客票退改业务。

2. 因某些机场无法及时为旅客开具拒运证明，销售单位可引导或协助旅客致电首都航空客服热线95375，开具电子拒运证明。

（四）客票有效期内退改签规则

1. 可为旅客办理非自愿退票，免收退票手续费。

2. 可以办理一次变更航班日期，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。

3. 不允许变更航程

4. 客票有效期内签转，按原客票适用条件办理。

（五）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）退改操作流程

1. 退票操作流程

（1）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”，选择“其他”原因，备注“拒运旅客”，并上传拒运证明后提交申请。

（2）BSP客票提交退票：通过中国BSP退票凭证管理系统为旅客提交退票申请，退票类型选择“其他”或“授权”并上传拒运证明。

2. 改期操作流程

业务单位在操作客票改期业务时，按照非自愿改期流程办理，客票备注“JYLV”。使用OI换开的方式办理改期业务，若改期客票涉及补收票款差价费用时，票款差额系统会自动生成在票面价项。如系统未自动生成票款差额时，需手工将票款差额输入在票面价项，并在新客票EI项打印原客票限制条件，备注“JYLV”。

七、不符合首都航空具体城市或航线疫情文件，但因疫情原因，旅客无法出行。符合以下情况可免手续费办理客票退改：

（一）旅客申请客票免手续费退改，须同时提交相关证明材料。所提供材料必须符合最新疫情防控政策，可为原件、复印件、扫描件、照片或截图。材料格式不限，申请原因包含但不限于隔离、封控、封闭、静默、静态管理、非必要不离开本市/涉疫区

或不前往中高风险地区/涉疫区、严禁出行、禁止外出、不得外出、不得出行、限制出行、居家健康管理、居家监测、学校延迟返校/延迟放假/提前开学/提前放假等类似字眼。

(二) 申请材料类型参考如下：

1. 由旅客所在地、行程始发地、中转地、目的地的政府机构、防疫单位、机场等官方或主流新闻媒体发布的影响旅客正常出行的疫情防控政策、文旅厅等单位下发的禁止/不再接待/暂停接待跨省旅游文件。

2. 旅客本人因疫情隔离或居家证明材料。材料可由防疫部门、公安机关、派出所、街道办、居委会、村委会、卫生服务中心等防疫组织（因各地防疫组织不一致，具体单位以当地要求为准）开具的证明并加盖公章。

3. 旅客本人的健康码带有弹窗/非绿码，旅客提供的本人健康码页面可展示旅客姓名、身份证号码（需与定座编码中的信息相符）、及查询时间等信息。若旅客提供的健康码页面未展示旅客姓名、证件信息时，行程码上手机号前三位和后四位与旅客编码中的手机号码前三位和后四位一致，或提供其他关联行程码身份证明材料，亦可作为办理凭证。

4. 旅客本人所在单位或学校发布的疫情期间出行要求（例如：禁止出行，延期开学等）。材料可是学校或单位的通知文件、证明并加盖公章、通过学校或单位官方网站、公众号发布的通知。

旅客还需同时提供本人属于该证明开具单位管辖的身份证明(包括工作证/员工卡/出入证、教师证/学生证/学生卡/录取通知书/学信网有效信息、军官证/警官证等)。学生陪同直系家属的退改须同时申请,并提供相应关系证明户口本、出生证。

5. 旅客本人中高风险地区旅居史证明材料。

6. 旅客本人不符合乘机要求的证明材料。

7. 退票审核人员有权根据审核需要,要求旅客补充相关证明材料,补充资料必须满足文件适用条件及适用日期,若旅客拒绝提供或者无法提供,按照自愿退票处理,不予免费退票。

(三) 适用条件

1. 适用出票日期:须在上述证明材料通知或开具(健康码/行程码查询时间)当日之前(含当日)。

2. 适用航班日期

(1) 若申请材料上有列明具体时间段,旅客客票航班日期需要材料列明的时间段内。

(2) 若所提供申请材料未标明截止日期,适用航班日期须在申请材料的14天(含)内。

例:旅客提供的封闭证明上开始封闭日期是3月1日,若无封闭截至日期,航班为3月1日-14日期间,出票日期在3月1日(含)之前,可以办理免手续费退改。

3. 航班起飞前已取消座位的客票,可办理免手续费退改。航

班起飞前未取消座位的客票，按照客票使用条件办理。

（四）退改操作流程

1. 退票操作流程

（1）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”，选择“其他”原因，备注“YQGL”，并上传相关证明材料后提交申请。

（2）BSP客票提交退票：通过中国BSP退票凭证管理系统为旅客提交退票申请，退票类型选择“其他”或“授权”并上传相关证明材料。

2. 改期操作流程

（1）业务单位在操作客票改期业务时，按照非自愿改期流程办理，客票备注“YQGL”。使用OI换开的方式办理改期业务，若改期客票涉及补收票款差价费用时，票款差额系统会自动生成在票面价项。如系统未自动生成票款差额时，需手工将票款差额输入在票面价项，并在新客票EI项打印原客票限制条件，备注“YQGL”。

（2）呼叫中心将办理免费改期的客票信息，及相关证明材料留存或上传财务结算系统，以便财务核查。

特别提示：免费改期前需检查旅客相关证明材料及该客票历史记录，核实是否已享受本文件政策办理过一次免费改期，若已免费改期过一次则按自愿改期办理。

八、因疫情防控原因，各地机场升级管控措施，要求旅客出具核酸检测阴性证明乘机的国内航班客票处置规定

(一) 机场提前两天(不含当天)及以上下发文件，已给予旅客充分的核酸检测时间的，按照客票适用条件办理。

1. 单核酸检测充足时间判定：机场提前两天(不含当天)及以上下发文件(如10月25日下发文件，26、27满足两天，从10月28日起正式执行)。

注：单核酸是指：机场要求旅客乘机时出示48或者72小时内的一次有效核酸证明。

2. 双核酸检测充足时间判定：机场提前三天(不含当天)及以上下发文件(如10月25日下发文件，26、27、28满足三天，从10月29日起正式执行)。

注：双核酸是指：机场要求旅客乘机时出示48或72小时内的两次有效核酸证明。

(二) 机场临时升级管控措施，临时下发文件(即不符合第“(一)”点的情况)，要求旅客需提供48小时或72小时内及以上时间有效核酸阴性证明，导致旅客无法正常成行。

1. 航班适用范围：各地机场下发文件中的航班范围(进出港、进港、出港或单独航线以机场发布的政策为准)，且符合本文件中“二”条款。

2. 适用出票日期：各地机场要求出具核酸证明的政策下发日期之前。

例：政策下发日期为 10 月 25 日 15:00 时，则 10 月 25 日 15:00 时（含）以前购买的客票适用本规定。（具体小时后延取整，若 14:35 下发政策，就按照 15:00 为标准。）

3. 适用航班日期范围

（1）单核酸时间：各地机场要求出具核酸证明的政策下发日期（含）至 3 天之内的航班。

例：政策下发日期为 10 月 25 日 15:00 点，则 10 月 25 日 15:00（含）-10 月 27 日（含）期间航班适用本规定。

（2）双核酸时间：各地机场要求出具核酸证明的政策下发日期（含）至 4 天之内的航班。

例：政策下发日期为 10 月 25 日 15:00 点，则 10 月 25 日 15:00（含）-10 月 28 日（含）期间航班适用本规定。

4. 办理凭证

（1）凭当地机场下发的需持核酸证明乘机的通知、机场官方发布的新闻、或首都航空客服热线发送的旅客通知短信。

注：旅客在咨询业务时，务必提示旅客发送的截图或照片须带有清晰的发布时间，以便我司工作人员审核时，可准确的判断，

避免造成审核不通过。官方文件、新闻截图已官方公布时间为准。短信通知以收到信息时间为准。

(2) 购票时使用的有效乘机身份证件扫描件或照片。

5. 取消座位要求：需在航班起飞前取消座位，未能在航班起飞前取消座位的客票，按客票使用条件办理。

6. 客票有限期内退改签规则

(1) 变更规则：可办理一次变更航班日期，免收改期手续费，但需收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额。再次变更按客票适用条件办理。

(2) 退票规则：可办理非自愿退票，免收退票手续费。

(3) 不允许变更航程

(4) 客票有效期内签转，按客票适用条件办理。

(5) 各机场政策下发日期前，已办理退票、变更业务的客票，一律不再返还已收取的退票/变更手续费和票款差价。

7. 退票操作流程

(1) 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”，选择“其他”原因，备注“无核酸证明”，并上传相关证明材料后提交申请。

(2) BSP 客票提交退票：通过中国 BSP 退票凭证管理系统为旅客提交退票申请，退票类型选择“其他”或“授权”并上传上述相关证明材料。

8. 改期操作流程

(1) 业务单位在操作客票改期业务时，按照非自愿改期流程办理，客票备注“YQZC”代码。使用OI换开的方式办理改期业务，若改期客票涉及补收票款差价费用时，票款差额系统会自动生成在票面价项。如系统未自动生成票款差额时，需手工将票款差额输入在票面价项，并在新客票EI项打印原客票限制条件，备注“YQZC”。

(2) 呼叫中心将办理免费改期的客票信息，及相关证明材料留存或上传财务结算系统，以便财务核查。

特别提示：免费改期前需检查旅客相关证明材料及该客票历史记录，核实是否已享受本文件政策办理过一次免费改期，若已免费改期过一次则按自愿改期办理。

九、疫情防控原因导致大型文体活动取消后的国内航班客票处置规定

(一) 适用范围

1. 因疫情防控原因导致各地市政府组织的大型文体活动取消或改期，需要首都航空协助办理国内客票退改业务。根据各地政府及举办单位下发的通知为准，由举办方单位组委会提供旅客名单，方可按本文件执行。

2. 大型文体活动：如大型演唱会、政府机构承办的马拉松等各类赛事活动等。

（二）客票退改规定

1. 营销中心在接到各地方政府文件及活动举办方要求时，需要邮件呈报部门分管领导审批，并告知各业务单位启动预案。

2. 市场销售部营销中心按照批复的旅客名单，填写退票/改期汇总表格式，及政府文件一并发财务部计财结算中心、特殊退票审核人员备案。

退票/改期汇总表

序号	旅客姓名	航班号	乘机日期	票号	出票 OFFICE 号	备注

3. 各单位在办理客票退改业务时需备注“地区+活动名称+退票或改期”字样（例如“海口音乐节退票或改期”），客票退改完毕后，将航司退票或改期通知邮件附在财务报表后作为结算凭证上交财务，或将电子版上传至结算相关系统。

4. 办理退票或改期业务一律以举办方组委会提供的名单为准。

5. 客票退票免收手续费。

6. 客票改期免收手续费，是否收取票款差价以政府文件、营

销中心审批邮件中的方案为准。

（三）客票退改操作流程

1. 各销售单位在接收旅客关于各种大型文体活动退票或改期需求及咨询时，可告知旅客联系举办方，首都航空以政府及举办方下发的通知名单为准。

2. 如旅客在名单中

（1）退票：引导旅客联系出票方申请全退，如旅客反馈出票方未收到航司通知，则呼叫中心收集旅客出票方名称及票号，反馈至销售管理中心国内渠道业务<yxzxgnqdyw@hnair.com>。如旅客未在名单中，则引导旅客联系举办方组委会申请。具体联系方式以政府及举办方公布为准。

（2）改期：呼叫中心可直接为旅客办理改期业务。

3. 由销售管理中心获取涉及首都航空需要退票或改期的旅客信息。

（1）退票：销售管理中心负责甄别出票单位，邮件发送至各出票单位及退票审核单位。

（2）改期：销售管理中心将名单直接发送至呼叫中心办理客票改期。

4. 各单位在接收到销售管理中心的邮件后，需第一时间联系旅客办理退票或改期业务。

5. 若名单中旅客前期已办理完自愿退票或改期，可在首都航

空微信小程序申请补退。

6. 各出票单位办理完退票或改期后，需将信息反馈至销售管理中心。

7. 各业务单位需根据销售管理中心提供的信息，核对系统中旅客提交的申请。

（四）操作指导

1. 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”提交退票申请，并备注“地区+活动名称+退票”。

2. 代理人（B2B端口）提交退票：通过B2B端口为旅客提交退票申请，退票类型选择“非自愿退票”，并备注“地区+活动名称+退票”。

3. BSP客票提交退票：通过中国BSP退票凭证管理系统为旅客提交退票申请，退票类型选择“其他”或“授权”，并备注“地区+活动名称+退票”。

附件 2

首都航空国内航班疫情原因 票务各处置场景及规则

为便于一线理解和操作，现下发首都航空国内航班疫情原因票务各处置场景及规则，具体如下：

一、未下发或不符合疫情免费退改文件时旅客退改需求

（一）若旅客确定不出行，可提示旅客或为旅客取消航班座位。

（二）若旅客可提供或提示旅客提供因疫情无法出行的相应证明材料，按各证明材料流程办理。

二、客票的出票日期或航班日期不在疫情文件免费退改范围之内时旅客退改需求

（一）若旅客确定不出行，可提示旅客或为旅客取消航班座位。

（二）若旅客可提供或提示旅客提供因疫情无法出行的相应证明材料，可按各证明材料流程办理。

三、旅客到机场后因疫情防控原因被拒载，但因某种原因未开具拒载或未成行证明。退改需求受理单位可引导旅客致电我司呼叫中心核实拒载情况，并开具电子拒运证明。

四、请各销售单位做好旅客票务服务工作，如有问题，请及时联系首都航空各对接业务部门。