

首都航空市场营销部业务通告

销业〔2022〕360号

关于下发《首都航空国际航线境内始发“超级经济舱”产品规定》的业务通告

签发时间	2022 年 9 月 1 日		签发人	孔祥瑜
通告类型	☒ 阅知 ☒ 落实 ☒ 传达 ☐ 反馈		联系人	周勇
发布范围	主送	市场营销部		
	抄送	财务部、安全监察部、客户服务部		
通告内容	为挖掘客户价值，更好地满足中高端旅客的出行需求，丰富国际航线机票产品类别，实现产品增收与旅客体验提升。经市场营销部研究决定，现推出首都航空国际航线境内始发超级经济舱产品，并执行下发《首都航空国际航线“超级经济舱”产品规定》的业务通告。 一、产品定义 国际“超级经济舱（W/Q 舱）”产品目标群体主要对服务相对敏感的中高端旅客，通过溢价的方式进行销售，不仅更好的服务旅客，			

也能进一步促进辅营增收。W/Q 舱为首航国际航线经济舱产品舱位，旅客在购买 W/Q 舱机票后，享受首航提供的增值服务权益如下：

（一）经济舱前三排座位；

（二）机上免费餐食（同普通经济舱旅客）；

（三）免费托运行李：2 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，如签转至外航，按不正常航班规定办理）；

（四）地面服务权益：专属值机柜台、优先登机、公务舱贵宾室、优先行李提取（仅限青岛、杭州国际航线境内始发）；

（五）会员积分奖励：如旅客为金鹏会员，乘机会员可享受基础积分累计，具体如下：

舱位代码	定级累积		消费积分累积（依据合格消费金额累积）	
	定级积分	定级航段	基础消费积分	等级消费积分
W/Q	125% ×K	1.5	8 积分/10 元	银卡：2 积分/10 元 金卡：4 积分/10 元 白金卡：6 积分 /10 元

二、适用条件

（一）适用航线：首都航空自营青岛-伦敦、杭州-里斯本境内始发国际航线。

（二）产品代码：PJX1。

（三）适用旅客类型：散客（担架旅客除外）。

（四）适用票证：898 票证。

（五）适用航程：单程。

（六）适用联动基础舱位：

国际经济舱 Y/B/H/K/L/M/X/V/N/E/P/A 舱位。

（七）适用日期：

销售日期：2022 年 9 月 7 日（含）-2023 年 8 月 31 日（含）

航班日期：2022 年 9 月 7 日（含）-2023 年 8 月 31 日（含）

（八）出票渠道：

一期上线海航呼叫 95375 呼叫中心、首航签约的各地机场售票柜台、首航直属售票处、全渠道代理（以实际开放授权的代理名单为准）。

二期上线首航航空官网、海外网站、移动客户端、官方微信及 OTA 旗舰店。

序号	渠道	OFFICE 号
1	首航 95375 呼叫中心	XIY262
2	首航直属售票处	XIY315 XIY266
3	首航官网	XIY258

（九）销售数量限制：

超经舱 W/Q 共用配额，航管根据销售进度灵活调整配额，暂不支持超售。本产品国际航班最多可承运人数限制为宽体机 18-23 人。如有超出限额团队购买本产品，需一团一议申请超售，涉及超出部

分无法满足前三排座位的权益，不予提供座位保障。

（十）不允许联运 ADDON/SPA 政策。

三、W/Q 舱价格适用原则

（一）W/Q 舱价格及代理费

1. W/Q 舱运价：以下价格及规则仅做参考，实际以系统显示为准。

（1）境内始发方向：

航线	舱位	OW 上浮	退改签规则
青岛-伦敦 /杭州-里斯本	W	1900 元起	改期：免费 退票：1500 NOSHOW:1000
	Q	1750 元起	改期：1000 退票：1500 NOSHOW:1500

2. W/Q 舱代理费：W/Q 舱销售代理费净结现返。境内始发 3%，按照产品代码结算。

（二）W/Q 产品舱政策呈报说明

涉及国际航线产品销售政策随市场需求价格波动，后续产品舱呈报规则及价格文件均以“首航国际运价”jdintlfare@hnair.com下发政策邮件为准。

四、订座和出票

（一）票价栏：使用 QTE 指令输出运价，严禁手工修改价格；一经发现手工录入运价，则按此产品最高运价进行罚款。

（二）“签注”栏：自动适用浮动前运价的 EI 项内容。

（三）“舱位”栏：打印“W”舱或“Q”舱。

（四）“票价级别/客票类别”栏：按系统自动生成打印。

（五）儿童、婴儿折扣：

1. 不占座婴儿、儿童客票需在姓名后加 INF/CHD 标识。
2. 不占座婴儿购买该产品时，支付价格为成人的 10%；儿童、占座婴儿购买该产品时，支付价格为成人的 75%，若购买普通经济舱客票，则不享受以上权益，若成人为了照顾随行儿童放弃权益，则视为自动放弃，不予补偿。

（六）PNR 备注：无须特殊备注。

（七）“税款”：按照系统生成的税费信息打印。

（八）TC 项：PJX1。

（九）其他各栏填写同普通客票。

（十）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。

五、退改签规定

（一）自愿签转

本产品不允许自愿签转。

（二）自愿变更及退票

1. 本产品舱位的自愿退票及变更参照对应航线订座舱位退改签规则执行，实际销售以系统信息为准。

2. 若经济舱自愿客票需升舱至超经舱，可换开新票，按原舱位对应规则收取变更费及差额。若超经舱旅客自愿改期变更至对应同舱客票，涉及票面差额多不退少补；如变更至普通经济舱客票，须

按退旧出新操作办理。

（三）非自愿退改签

非自愿退改签按照首都航空现行国际及地区航线不正常航班票务处理规定执行。

注：当航班不正常或因重要旅客等原因暂无超经舱座位无法保障前三排时，由现场值机人员将超经旅客的原舱座位变更至经济舱 Y 舱等级后，原则上在原出票地将原客票溢价票价差额退还（退差标准：境内航段按照原出票当日国际主航段基础经济舱与 W/Q 舱固定上浮金额差价计算）。

六、地面保障流程

（一）超经旅客保障流程：

地面值机员自动识别 W/Q 舱旅客为超级经济舱旅客，由专属值机柜台人员为旅客办理经济舱前三排座位，旅客持登机牌前往登机口可享受优先登机。超级经济舱旅客前排座位的发放需根据旅客到达值机柜台时间及旅客前排座位需求由第一排往后依次发放。保障顺序依次为重要旅客（含 VVIP/VIP/CIP/公司宾客）、超级经济舱旅客及经济舱金鹏贵宾会员及普通旅客。

注：根据我司国际航班现场保障需求，超经舱第一排座位仅可优先一名携带婴儿摇篮的经济舱旅客办理。

（二）超经旅客舱位被动变更的保障流程：

1. 当天航班的超经舱仍有空余座位、且空余座位数量满足一定

要求的情况下，可为重要旅客、金鹏贵宾会员（白金卡、金卡、银卡）、Y 舱全票价等高价值旅客免费由经济舱变更至超经舱。升舱旅客不享受超经产品相关服务权益。为避免打扰超经舱旅客，禁止将 G 舱团队旅客、散客团队（同一 PNR 下 3（含）人以上 10 人以下旅客）、携带婴儿或儿童的旅客候补升舱（婴儿摇篮特殊旅客、高价值旅客及其同行人员，不受此条限制）。如当天航班有已申请预约婴儿摇篮的经济舱旅客，均参照《北京首都航空国际航班 EMD 预付费选座产品操作规定》中婴儿摇篮座位保障流程执行保障，不享受超经产品相关服务权益。

2. 因 VVIP/VIP/CIP 重要旅客原因，导致当天航班现场超经座位数量未能满足超经旅客权益，在征得旅客同意，由现场值机人员将超经旅客的原舱座位变更至经济舱 Y 舱等级后，并出具超售证明（附件 2），即为旅客办理第四排后经济舱座位。原则上在原出票地将原客票与联动舱位的票价差额退还，涉及国际航班行李标准可按原超经舱位客票的标准执行保障，其它地面及客票积分权益均不提供保障。具体退差流程可参照《首都航空全渠道退票退款相关业务规定》执行办理，可拨打 950375 热线电话或前往首都航空真情服务小程序特殊退票选择国际票进行办理退费事宜（退差标准：境内航段按照原出票当日国际主航段基础经济舱与 W/Q 舱固定溢价上浮金额差价计算）。

3. 如遇航班不正常，涉及超经舱旅客住宿、餐食等保障均参照

我司现行的《地面服务手册》按经济舱标准执行。

七、注意事项

（一）请各销售单位严格按系统自动计算的免费行李额或具体业务文件的规定打印免费行李额，首航将按电子客票票面的免费行李额接收行李，如因销售单位擅自修改免费行李额导致首航超过规定标准接受免费行李或旅客投诉，对于超规接收的行李，将按首航的超限行李收费标准收取超限行李费。产生旅客投诉的将由销售单位承担一切责任，对于情节严重者，将视情况对销售单位进行处罚。

（二）对于系统中不能直接识别出正确行李额的客票，出票时可在 FC 项中输入正确的行李额，未按正确格式输入行李额的 PNR 系统将限制出票。

（三）本产品不得与首航其它任何航空产品优惠政策组合使用、不得享受双重优惠（包括金鹏贵宾卡旅客等）。金鹏贵宾卡享受特殊退改签标准除外，以金鹏俱乐部下发为准。

（四）该产品不适用于首航规定的担架旅客，其他特殊旅客若使用此类客票，须参照我司现行地面服务手册中特殊旅客服务章节办理。

（五）若购买该产品的旅客非金鹏会员，出票单位需提示旅客在乘机前注册金鹏会员。由于出票单位未履行提示义务导致旅客未能累积积分的，旅客产生的积分损失由出票单位承担。

（六）各销售单位在办理首航相关票务业务时，必须同时取消

	旅客不成行的航段或订座编码，不得虚耗航班座位。若导致座位虚耗，则按照相关规定对责任单位进行处罚。 （七）在本产品使用本舱位时，不允许其他航司将不正常航班客人签转至本产品舱位。如有发生签转至本产品舱客票，该旅客均不享受本产品舱的相关权益与服务。并可按照相关规定对责任单位进行处罚。如发生任何投诉，由责任单位负责处理。 （八）各单位接到通知后，立即组织全体销售人员进行培训。在处理我司客票或产品各项业务规定时，各销售单位须履行提前告知义务，事先向旅客说明本产品的相关规定、使用规则，避免发生投诉。 附件：航班延误、取消、超售证明
注意事项	本通告自下发之日起生效，最终解释权归属市场营销部。

附件:

航班延误、取消、超售证明

Flight Delay/Cancel /Overbooked Certification

编号 Number:

旅客姓名 (Name)		证件号码 (Document No.)	
日期 (Date)		航班号 (Flight No.)	
航班信息 Flight Information	从 From	(经) (via)	至 to
航班计划起飞-到达时间 STD - STA			
航班实际起飞-到达时间 ATD - ATA			
航班不正常 Flight Irregularity	☐ 航班出港延误 Flight Departure Delay ☐ 航班到港延误 Flight Arrival Delay ☐ 航班取消 Flight Cancellation ☐ 备降 Alternate landing _____ ☐ 航班超售 Flight Overbooked ☐ 其他 Other _____		
航班延误/取消/超售原因 The Reason of Flight Delay/Cancel/ Flight Overbooked	公司原因 Company Reason: 非公司原因 Non-company Reason ☐ 天气 Weather ☐ 机场 Airport ☐ 联检 Joint Inspection ☐ 油料 Fuel ☐ 离港系统 DCS ☐ 旅客 Passenger ☐ 公共安全 Public Safety ☐ 军事活动 Military Activity ☐ 空管 Air Traffic Control ☐ 航班时刻安排 Flight Schedule Arrangement		

备注:

1. 此证明仅作为旅客所乘航班发生不正常的证明。如无本航空公司授权, 不能作为其他用途。

2. 此联一式两联, 第一联为旅客联, 由旅客留存; 第二联为服务联, 由始发站地面服务人员留存。

Remark:

1. The certification is only used to certificate the flight that passenger taken is irregular. It cannot be used as others without Beijing Capital Airline's authorization.

2. The first page of this certification belongs to the passenger, while the second page belongs to airport staffs.

北京首都航空有限公司
Beijing Capital Airlines Co.Ltd
年 月 日