

首都航空市场营销部业务通告

销业〔2022〕467号

关于下发疫情防控期间首都航空合肥 进出港国内航班客票退改规定的业务通告

签发时间	2022年11月14日	签发人	王桐
通告类型	<input type="checkbox"/> 阅知 <input type="checkbox"/> 落实 <input 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>为全力做好合肥疫情防控工作，现对已购买首都航空涉及合肥进出港国内航班客票的旅客提供免手续费退改服务，现下发相关票务规定，具体如下：</p> <p>一、适用范围</p> <p>在2022年11月14日零时（含）之前购买且乘机日期为2022年11月14日（含）至2022年12月13日（含）的国内客票，并符合以下航班范围：</p>		

(一) 首都航空实际承运，且行程涉及合肥进出港的国内航班、及作为市场方的代码共享航班（含经停合肥的航班）。可按照本文件办理免手续费改期一次或免手续费退票。

1. 涉及合肥进出港国内航班的联程客票，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。

2. 涉及合肥进出港国内航班的非联程客票，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) 合肥进出港航班，如不符合“一、条款”的日期范围，但旅客可提供在 2022 年 11 月 14 日零时（含）之前购买的，旅客实际旅行行程涉及合肥，且可以提供本人旅行（或入住）日期为 2022 年 11 月 14 日（含）至 2022 年 12 月 13 日（含）期间涉及合肥的下列材料之一：包含但不限于与首都航空客票组合使用的其他航司机票（可为分别购买的机票）、火车票等地面交通运输凭证、合肥的酒店预订单。可按照本文件办理免手续费改期一次或免手续费退票。

(三) 非合肥进出港航班，但可提供在 2022 年 11 月 14 日零时（含）之前购买的，旅客实际旅行行程涉及合肥，且可以提供本人旅行（或入住）日期为 2022 年 11 月 14 日（含）至

2022年12月13日（含）期间涉及合肥的下列材料之一：包含但不限于与首都航空客票组合使用的其他航司机票（可为分别购买的机票）、火车票等地面交通运输凭证、合肥的酒店预订单。可按照本文件办理免手续费改期一次或免手续费退票。

（四）非合肥进出港航班，但可提供因合肥疫情隔离证明材料（疫情隔离证明材料应由防疫部门、公安机关、派出所、街道办等组织开具并加盖公章）、拒载证明（当地机场出具的加盖公章的疫情拒载证明。因某些机场无法及时为旅客开具拒运证明，旅客可致电首都航空客服热线95375开具电子拒运证明），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客票。

三、客票退改规则

（一）在2022年11月11日零时（含）后，且航班起飞前取消订座，在客票有效期内：

1. 可以办理一次客票有效期内的变更航班日期，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。

2. 在2022年11月11日零时（不含）前取消座位，或航班起飞前未取消座位的按照客票使用条件办理。

3. 可为旅客办理非自愿退票，免收退票手续费。

4. 不允许变更航程及签转。

(二) 文件生效前，旅客已办理自愿改期或非自愿改期的客票，若原出票日期，及新票航班日期符合本文件规定的可享受免手续费改期一次或免手续费退票，前期已收取的自愿变更费不退。

(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。

四、本文件于 2022 年 11 月 14 日 16:00 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。

对外答复口径：

旅客申请退还前期已收取的退票或变更手续费。

尊敬的旅客朋友：

首都航空持续关注合肥疫情进展并积极为广大旅客提供全方位的服务保障工作。由于您前期已办理完客票的退票（或变更）手续，所以不再退还已收取的退票手续费（或变更手续费）。

感谢您对首都航空的理解和支持。

五、退改业务办理地点

(一) 客票改期：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

(二) 客票退票：原出票地

六、退改操作流程

(一) 各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“HFEYQ”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“HFEYQ”。

(二) 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“合肥疫情”提交申请。

(三) 各销售单位务必做好旅客客票的退改引导提示工作。

七、请各单位严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作，并反馈落实情况。

注意事项

本通告由市场营销部负责解释。