

# 首都航空市场营销部业务通告

销业〔2022〕502号

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

签发时间	2022年12月8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、延期离校票务处理规定，具体如下：</p> <p>一、适用范围</p> <p>学校提前或延迟离校通知下发之日（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）。</p>		

(一) 适用航班日期：2022 年 12 月 8 日（含）至 2023 年 1 月 7 日（含）。

(二) 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。

(三) 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校通知（学校官网、公众号、微博发布的通知，或者是盖有学校公章的文件，且须包含发布日期），以及旅客本人的学生证/录取通知书/教师职工证/学信网有效信息页，以上材料可以是原件、扫描件、或截图（须显示文件内容完整）。

**五、客票退改规则**

(一) 在 2022 年 12 月 5 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. 在 2022 年 12 月 5 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。

六、本文件于 2022 年 12 月 8 日 19:00 时生效。符合上述适用范围客票，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

### 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”并上传证明材料（官网可支持上传

	<p>三个附件),同时备注“学生疫情”提交申请。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p><b>感谢您的理解与支持。</b></p>
<b>注意事项</b>	本通告由市场营销部负责解释。