

首都航空市场营销部文件

(2023) 12 号

北京首都航空有限公司市场营销部 关于暂停国内客票疫情特殊处置相关规定并 发布新型冠状病毒感染检测阳性旅客退改规定 的通知

各单位：

2023 年 1 月 8 日起，国家卫健委对新冠病毒感染实施“乙类乙管”，各地疫情防控政策和机场乘机要求已随之调整。经研究决定，现暂停国内客票疫情特殊处置相关规定并发布新型冠状病毒感染检测阳性旅客退改规定，具体如下：

一、自 2023 年 2 月 16 日（含）起暂停执行以下文件：

（一）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规定、各处置场景及规则的业务通告。

（二）销业〔2022〕503 号关于下发首都航空乘机人因核酸或抗原检测阳性客票退改规定的业务通告。

（三）其他涉及疫情的国内客票退改规定。

（四）在 2023 年 2 月 16 日（含）之后购买或换开的客票不再适用以上文件规定。在 2023 年 2 月 16 日（不含）之前购买或换开的客票，如符合上述文件适用范围的，仍可在客票有效期内按上述文件办理客票变更，或在客票退票期限内，按上述文件办理客票退票。

二、新型冠状病毒感染检测为阳性的旅客及其同行人客票退改规定

（一）适用客票条件

1. 适用出票或换开日期：2023 年 2 月 16 日（含）起。

2. 适用航班：由首都航空实际承运的国内航班和首都航空为市场方的代码共享国内航班。

3. 适用票证：898 国内票证以及使用非 898 票证互售的首都航空国内航班客票。

（二）旅客需提供的证明材料

1. 旅客须提供带有旅客本人姓名的核酸阳性检测报告和旅客购票证件。报告列明的核酸检测日期或核酸结果日期在购票日期之后，且在航班日期（含）之前的 21 天内。

例：旅客购票日期为 3 月 10 日，航班日期是 4 月 21 日，旅客提供的核酸阳性检测报告上检测日期为：

(1) 3 月 17 日时，符合购票日期后，但不符合在航班日期之前 21 天内（即 4 月 1 日-4 月 21 日期间）。

(2) 4 月 5 日时，符合购票日期后，同时也符合航班日期之前 21 天内。

2. 若核酸阳性检测报告仅显示部分旅客姓名或证件号码，应与旅客购票证件信息进行核对，确认相符。

3. 旅客提供的相关证明材料包括但不限于原件、复印件、扫描件、照片等。

（三）旅客的同行人认定标准

旅客及其同行人的行程中至少有一个未使用航段是同一日期的同一航班，同行人最多限 2 人，且需同时办理退改业务（不同渠道购买的客票一天内办理即可），并需符合以下情况之一：

1. 旅客及其同行人在同一定座编码中。

2. 旅客及其同行人不在同一定座编码中，需提供相应直系亲属关系证明（包括但不限于户口本、出生证、户籍关系等证明），

并分别备注关联票号。

3. 在同一航班中，若成人旅客核酸阳性，与成人同行的儿童、婴儿旅客，相同渠道购买的客票无需直系亲属关系证明，不同渠道购买的客票需提供直系亲属关系证明并备注成人票号。

4. 在同一航班中，若儿童、婴儿旅客核酸阳性，与儿童、婴儿同行的成人旅客，相同渠道购买的客票无需直系亲属关系证明，不同渠道购买的客票需提供直系亲属关系证明并备注成人票号。

5. 办理退改业务时，均须提供购票证件。

（四）客票退改规则

1. 在航班计划出港时间前取消订座，在客票有效期内：

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。再次变更按客票适用条件办理。

2. 可办理非自愿退票，免收退票手续费。

3. 客票按本文件已办理一次免手续费变更业务后，再次提出退票申请：

（1）办理客票变更后7天（含）内提出，免收退票手续费。

（2）办理客票变更后7天（不含）外提出，按客票适用条件办理。

4. 在航班计划出港时间前未取消座位的按照客票适用条件办理。

5. 不允许变更航程及签转。

6. 首都航空票务审核人员有权根据审核需要，要求旅客或者代理单位提交补充相关资料，若旅客或者代理单位拒绝提供或无法提供，按照自愿退票处理，不予免费退票。

（五）退改业务办理地点

1. 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

2. 客票退票：原出票地

（六）退改操作流程

1. 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“HSYX”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“HSYX”。

2. 官网客票办理退票业务时，客服人员需引导旅客自行在官网点击“非自愿退票”备注“核酸阳性”，并在官网上传材料附件，提交退票申请。

3. 异地换开后的客票，旅客再次提出办理退票业务时，客服人员可引导旅客前往“首都航空真情服务”小程序提交，按照本文件规定选择自愿或非自愿退票。

三、本文件自下发之日起生效，本文件下发生效之前已提交的退票申请，不适用于本文件。

四、请各单位严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。
特此通知

首都航空市场营销部

2023年2月13日

抄送：各销售单位、市场营销部、财务部、客户服务部

北京首都航空有限公司市场营销部

2023年2月14日印发
