

首都航空国际及地区航线非自愿变更及退票 操作指南

一、适用条件

如首都航空国际及地区航线以及与之属于同一运输合同内的联程航班发生航班不正常,可依据首都航空规定为旅客办理非自愿变更以及非自愿退票。

二、非自愿变更

(一) 898 首都航空国际票证

1. 首都航空国际及地区航段、首都航空国内段不正常,如首都航空后续航班有剩余座位可免费变更航班日期。此由首都航空呼叫中心处理。

后续航班无法提供同服务等级舱座位时,发生非自愿降舱的情况,为旅客在后续航班 Y 舱中订座。补差价的标准按市场部数据支持下发的最新一期国际及地区航线销售日报中的航班同班期(如无同班期的航班,取最新的航班的数据)的经济舱平均票价计算,以下简称“经济舱平均票价”:

单程客票退差价的标准为:原客票票面价(不含税)-经济舱平均票价,计算差价。

往返客票退差价的标准为:发生航变航段的 1/2RT 运价(不含税)-经济舱平均票价,计算差价。

如退差价时需要汇率转换，汇率按原出票日期计算。

如旅客已办理升舱，航班又发生不正常，在办理改期时，后续航班无法提供同服务等级舱座位，发生非自愿降舱，升舱差价可退，变更费不可退。

2. 首都航空国际及地区航段、首都航空国内段不正常，应旅客要求，为旅客变更航程，可进行如下操作：

(1) 变更航程的原则为：

① 选取始发站/目的站与原航程始发站/目的站相同或临近的城市且始发站或目的站中至少有一个站必须与机票上列明的站点相同。

② 变更航程为首都航空其他国际/地区航班或首都航空国际/地区与外航联程航班

(二) 非 898 首都航空国际票证

首都航空国际及地区航段、首都航空国内段不正常，参照本条（一）

三、非自愿退票

(一) 填开在 898 首都航空国际客票的首都航空国际及地区航段、首都航空国内航段航班不正常

原出票代理人，首都航空 95375 可进行如下操作：

1. 如果客票完全未使用，退还旅客购票时实际支付的全部款项，不收取手续费。

2. 如果客票已部分使用，将旅客购票时实际支付的金额减去已使用航段的相应票款，余额退还旅客，不收取退票手续费。（来回程航段中的已

使用航程的运价按照 1/2RT 计算)。

如该客票为 thoroughfare，在同一票价计算组内：

(1) 首都航空承运的国际/地区段已使用，则退还未使用的 ADDON 或 SPA 航段相应价值，ADDON 或 SPA 价值按照该航线公布运价适用的 ADDON 或 SPA 价格表计算。

(2) 首都航空承运的国际/地区段未使用，则扣除已使用 ADDON 或 SPA 相应价值，ADDON 或 SPA 价值按照该航线公布运价适用的 ADDON 或 SPA 价格表计算。

(3) 如 ADDON/SPA 航线表中无规定，则由销售单位联系该航线销售代表由首都航空财务部按照里程比例分摊原则确定该 ADDON/SPA 航线相应价值。

(4) ADDON/SPA 航线表中规定的 Q 值，属于 ADDON 或 SPA 价值的一部分，需要计算在内。

(5) 按照 thoroughfare 运价的方向性选择相同运价方向的 ADDON/SPA 航线表。

3. 如去程首都航空国际/地区航班发生不正常，而旅客要求保留回程座位，则可为旅客将去程航班做退票处理。计算应退票价时，去程首都航空国际/地区航段票价按照去程实际订座舱位往返程运价的 1/2RT 计算，不收取退票手续费。办理完去程非自愿退票后，旅客再次要求退回程，且回程正常，则按照客票使用规定办理。

4. 如需另外计算 ADDON/SPA 航段运价,按照首都航空运价表中对应的 ADDON/SPA 运价为准。

5. 如 Throughfare 客票国内段发生不正常,旅客没有使 Throughfare 客票国内段。未使用的国内航段可自愿放弃,修改客票状态后(UN 段改为 VOID)继续使用国际/地区段。

如 ADDON 航段发生不正常,可以只退 ADDON 航段或自愿放弃,修改客票状态后(UN 段改为 REFUND 或 VOID)继续使用国际/地区段。

6. 退票时如需汇率转换,汇率按原出票日期计算。

7. 退票时,在退票单上注明“INVOL REF DUE TO FLT JD 航班号 航班日期”以表示“几月几日航班不正常非自愿退票”,同时需将首都航空航段“UN”状态的 PNR 信息打印出来附在退票单后(作为附件凭证和财务结算,无此附件不予全退)。如 OPEN 票无“UN”状态,则打印首都航空服务信息系统、首都航空运行网或航班变更通知单上显示的不正常航班信息,作为附件凭证和财务结算,无此附件不予全退。

(二)填开在首都航空 898 国际客票上,在同一运输合同内的多航段行程中外航航段不正常

如果外航航班发生不正常,旅客要求退票,且能提供相关不正常航班证明,则按非自愿退票进行办理,不收取退票手续费;如旅客无法提供相关不正常航班证明,且不正常航班处理人员也无法从客票信息中验证外航航段是否不正常,则按自愿退票进行办理,按客票使用规则办理。

票价计算同本章第(一)条

（三）非 898 外航客票

首都航空国际及地区航段、首都航空国内段不正常的情况，如旅客要求退票，首都航空为旅客提供航班不正常的证明，请旅客在原出票地办理退票。

四、行李规定

首都航空国际及地区航班不正常（包括与之联运的首都航空国内航段）

1. 首都航空收取旅客的超限行李费退还旅客。

2. 如对旅客客票改期，将旅客的免费行李按原行李规定保护至后续航班。

3. 如对旅客客票办理非自愿签转，有签转协议的将旅客的免费行李按原行李规定保障。无签转协议的，免费行李按原行李规定执行。

五、其它

（一）已自愿变更后的新客票，若发生航班不正常，在操作非自愿退改签业务时：

1. 已收取的变更费均不退还。

2. 升舱（含同舱补差）后的客票，如旅客要求继续成行，且能提供公务舱座位时，则已收取的变更费、升舱补差费均不退还。如旅客要求非自愿退票，可退还旅客原付票价及升舱差价，但已收取的变更费不退。

（二）办理非自愿签转和变更业务时，如税费有调整：

税费的征收以原始出票日期为准，不退不补。

（三）OPEN 客票的处理原则

1. 旅客自愿改期，所选日期的航班被取消时，30 天内 JD 无法提供后续航班服务的，可对该客票做非自愿退票处理，不可为旅客办理非自愿签转。但可协助旅客购买首都航空中转航班，并由旅客支付差价。

2. 旅客取消座位，将客票由定期更改为不定期后，当旅客持该不定期客票在确认座位时遇航班取消；或旅客在确定 OPEN 票日期时，航班被取消；遇以上情况时，如 30 天内 JD 无法提供后续航班服务的，可对该客票做非自愿退票处理，不可为旅客办理非自愿签转。但可协助旅客购买首都航空中转航班，票款及税费差额由旅客自行承担。

（四）无论承运人或非承运人原因，对于按照旅客意愿变更至后续航班的，若后续航班正常，旅客再次提出变更或退票，一律按自愿变更、退票处理。

（五）各单位在办理首都航空航班非自愿改期或签转时，需提前告知旅客，我司已为其免费变更或签转至后续航班，我司原票款已用于抵付后续航班新票，我司原票款不退还旅客。

（六）发生航班不正常时，除有特殊规定外（产品客票的不正常航班票务处理规定以产品规定为准），不正常航班的票务管理规定以本文为准。

（七）OI 换开客票票面填写要求。将原客票 OI 换开成新客票，不产生票款和税费的差额。换开客票的 FN 项以差价格式输入，FCNY 改为 RCNY，SCNY 为 0，将所有 TCNY 改为 OCN Y，ACNY 输入 0.00。换开客票的 EI 项注明“INVOL REISSUED DUE TO FLT JD 航班号航班日期”以表示“几月几

日航班不正常非自愿换开客票”；新客票 Farebasis 按照原客票相应信息输入，TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”。新客票 FC 项 NUC 按照 0.00 输入。

六、本文件用于指导客票操作，最终解释权归首都航空市场营销部所有。