
首都航空国际及地区航线业务规定

收件方：首都航空市场营销部

发件方：首都航空市场营销部

签发人：肖琳 经办人：姜媛

联系电话：010—69615121 页数：2

抄 送：收入结算中心

关于下发首都航空国际及地区航线不正常航班 补充规定的业务规定

根据业务需要，现对首都航空国际及地区航线不正常航班做补充规定。发生不正常航班时，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，按如下规定办理。

一、原客票按非自愿退票处理，为旅客在后续航班开放的低舱位等级的散客舱位中订座。

公务舱非自愿降舱至经济舱时，可以使用后续航班当日适用 X 舱单程公布运价（旅行方向同原票。如没有适用运价，则使用上一级舱位运价，以此类推），由呼叫 K 位后出票。

按新的舱位等级重新填开客票，在新客票的 FC 栏注明“INVOL DEGRADE, BUSINESS CLASS FREE BAGGAGE ALLOWANCE, ORI TKT NO. XXX”表示“非自愿降舱，享受原公务舱免费行李额，原票号 XXX”；并将旅客原客票与新客票间的票价差额退还旅客。

二、国际值机可在机场直接把旅客 Go Show 到首都航空后续航班同等级舱位。Go Show 时发生公务舱非自愿降舱至经济舱的情况，原则上不得直接办理，需联系首航呼叫中心为旅客在后续航班低服务等

级散客舱位中订座，具体操作办法参见上述一)。

三、如国际值机给旅客直接 Go Show 降舱至经济舱，需告知旅客差额退还计算方式，并争得旅客同意，以免发生投诉。

补差价的标准按旅客原票出票当日销售出行当日航班 X 舱单程运价计算差价。(旅行方向同原票。如没有适用运价，则使用上一级舱位运价，以此类推)

四、非自愿降舱退款差额列支不正常航班费用。

五、本政策下发之日起生效，其他《首航销业〔2022〕48号关于修订并下发首都航空国际及地区航线不正常航班票务处理规定的业务通告》中与本规定不一致的，按本规定执行，其他条款仍按照原文件执行。

首都航空市场营销部

2023年5月7日