

首都航空票务规定（第六版）

一、多舱位一般规定

(一) 适用航班：所有首都航空有限公司（以下简称为“首都航空”）承运的国内航班。

(二) 适用范围：适用于由首都航空承运的使用“898”国内运输凭证（包括使用首都航空确认的BSP客票）填开的国内航线运输，与首都航空签有子舱位互售协议的航空公司销售的首都航空国内航线运输。

(三) 票证形式：包括定期和不定期的首都航空本票电子客票、本票纸质客票、与首都航空签有子舱位互售协议的航空公司本票电子客票、本票纸质客票及BSP电子客票。

(四) 购票地点：首都航空各商务处、首都航空指定的代理人及授权委托的售票柜台、BSP代理人、海航售票处、幸运国旅分社售票处、包机人职能柜台等。

(五) 各销售单位必须严格按航班开放的舱位进行订座并按其订座舱位对应的价格填开客票，严禁高舱低占、弄虚作假，否则一律按首都航空的票务规定进行处罚。

(六) 各销售单位在销售各类客票时，必须事先向旅客说明相关产品规定、使用条件、限制条件、签转、变更、退票规定，尽到提前告知之义务，以免发生不必要的投诉。

(七) 儿童指年龄满两周岁（含）但不满十二周岁的人。

出票时姓名后加注“CHD”字样，纸质客票“备注”栏中加注出生年/月/日，免收机场建设税。儿童旅客需持有户口簿或其他有效身份证件办理乘机手续。

(八)客票来回程、联程航班子舱位可混合使用，使用条件按照相应的舱位等级执行。

(九) 婴儿：指年龄在两周（含）以上但不满两周岁的人。出票时姓名后加注“INF”字样，纸质客票“备注”栏中加注出生年/月/日，免收机场建设费和燃油附加费。婴儿旅客需持有户口簿、出生证或其他有效身份证件办理乘机手续。

(十) 特殊旅客（含怀孕超过 32 周不足 36 周的健康孕妇、担架旅客、无成人陪伴儿童、盲人旅客、残疾旅客、病患旅客、犯人等）购票，必须在首都航空商务处或海航售票处办理，未经授权的售票处均无权销售，否则，由此产生的一切不良后果均由出票单位承担。

当销售限制运输的特殊旅客时，须向 FOC 客户服务席或当日 01 值班申报。（具体请参照首都航空市场营销部管理手册中的特殊旅客规定执行）。

(十一)代理人做升舱必须在同一 OFFICE 号下完成。

二、其它票务规定

(一) 名词解释：

1. 客票：指承运人或其授权代理企业销售或认可并赋予运输权利的有效文件，包括纸质客票和电子客票。

2. 客票有效期：除另有规定外，客票有效期自旅行之日

起，一年内运输有效；如果客票全部未使用，则从填开客票之日起，一年内运输有效。变更后客票的有效期仍以原客票有效期为准。特种票价的有效期，按照承运人规定的有效期计算。

3. 旅客定座单：指旅客购票前必须填写的供承运人或其销售代理企业据以办理定座和填开客票的业务单据。（销售单位在出票前，必须指导旅客填写旅客定座单，销售人员应准确核对旅客有效身份证件号码和详细联系电话等相关内容，便于安全检查和不正常航班信息通知，保存期限1年。）

4. 电子客票：指由承运人或销售代理企业销售并赋予运输权利的以电子数据形式体现的有效运输凭证，是纸客票的电子替代品。电子客票行程单指旅客购买承运人民用航空运输电子客票的付款凭证或报销凭证，同时具备提示旅客行程的作用。

5. 客票签转：指旅客购票后改变承运人。

6. 客票变更：指旅客购票后改变航班日期、舱位等级。

7. 误机：指旅客未按规定时间办妥乘机手续或因旅行证件不符合规定而未能乘机。

8. 航班截载时间：指航班停止办理乘机手续时间，除机场或首都航空另有规定外，一般均在航班规定离站时间前30分钟。

9. 离站时间：指航班旅客登机后，关机门的时间。

(二) 适用票价

1. 客票价以人民币 10 元为计算单位，承运人收取或支付的任何其他费用均以人民币元为计算单位，尾数一律四舍五入。

2. 普通儿童按现行国内正常 Y 舱全票价的 50% 购买，在 Y 舱提供订座。若预定低于 50% 以下的其它特种或优惠票价，则票价不再重复优惠。

3. 婴儿按现行国内正常 Y 舱全票价的 10% 购买，不提供座位。在购买婴儿票时必须绑定携带其乘机的成人旅客，否则不予办理。（如需要单独占用座位时，应购买儿童票。每一成人旅客携带婴儿超过一名时，超过人数应购儿童票。）

4. 教师在 L 舱订座，享受 7.5 折优惠；学生在 Q 舱订座，享受 6 折优惠。购票时教师须出示《教师证》、学生须出示《学生证》，原则上提前三天出票。

操作程序：此类旅客需到首都航空商务处或海航售票处办理出票。出票时需查验旅客有效身份证件原件及教师、学生证原件，并复印其证件附在定座单后存档。

5. 军残、警残按现行国内正常 Y 舱全票价的 50% 购买，在 Y 舱订座。购票时须出示《革命伤残军人证》或《人民警察伤残抚恤证》，退票免收退票费。但若在经济舱的其它子舱位订座，视同为普通旅客购票。

（三）税费

各销售单位应根据民航总局规定向购买客票的旅客征收有关税费。可享受减、免优惠的旅客类型如下：

1. 儿童、婴儿旅客，无论使用何种票价，均免征机场建

设费；

2. 根据民航局规定，目前所有旅客免收燃油费，如有调整以首都航空最新文件规定为准。

（四）舱位设置

B/H/K/L/M/P/Q/S/X/U/E/N/T/Z 为经济舱散客子舱位；
I 舱作为盘古网站“逍遥游”产品专用舱位；J 舱作为“往返无忧”往返程及自由人产品专用舱位；V、W、R 舱作为散客、团队中转联程产品专用舱位；G 舱作为团队专用舱位，包含正常团队及团队散买的产品；O 舱作为集团内部优惠票、免票、协议优惠票专用舱。

三、签转、变更、退票、误机

（一）签转：改变承运人

1. 自愿签转客票：

（1）使用的票价无签转限制及未改变过航班、日期；

（2）使用民航局规定的儿童、婴儿票价的客票；

（3）使用民航局规定的革命伤残军人和因公致残人民警察票价的客票。

（4）所签转的承运人与原承运人有票证结算关系且所签转的承运人航班有相应座位等级可利用。

2. 非自愿签转客票

不符合自愿签转规定的旅客要求改变承运人，除航班不正常外一律按自愿退票的规定办理。

（二）变更：改变航班、日期、舱位

1. 散客明折明扣自愿变更:

(1)使用 4 折(含)以上经济舱子舱位明折明扣票价、往返程、缺口程的回程客票、儿童、婴儿票价的客票,无论在航班离站前或后,同舱位间可免费变更,次数不限;

(2)使用 4 折以下经济舱子舱位散客优惠票价的客票,不允许同舱位变更,必须升舱至 4 折(含)以上舱位方可变更。

(3)允许高舱位改低舱位,但差额不退;若旅客要求退舱位差额,按自愿退票办理,再重购新票。低舱位改高舱位,补收实际舱位差额;

2. 散客明折明扣非自愿变更:

首选我司后续航班,若无后续航班则签转至与我司有正常航班协议航班(HU、PN、GS、8L),若协议公司也无航班,建议旅客全退。

3. 团队自愿变更:

团体旅客中的部分成员因自身原因不能按客票上所列明的航班成行而要求更换乘机人的行为,即换人。

(1)在航班规定离站时间前提出;

(2)不得变更航段、航班和乘机日期但可以换人;

(3)同一张团队票不得进行二次变更;

(4)团队客票换人比例不得超过整团人数的 20%,如换人超过该比例,超过的部分按自愿退票处理;

(5)10 人(含)以上团队客票换人收取客票票面价的 10%

变更费，10人以下团队客票换人收取客票票面价的20%变更费；

(6) 同一OFFICE号下相同航班的团队编码视为同一团队。

(三)退票

1. 散客明折明扣自愿退票：

散客客票不论在航班规定离站时间前或后提出，按经济舱公布普通票价10%计费的婴儿票，免收退票费；

按经济舱公布普通票价计费的客票及按经济舱普通票价50%计费的普通儿童票，收取客票价5%的退票费；

按普通票价70%（含）-99%计费的客票，收取客票价10%的退票费；

按普通票价51%（含）-69%计费的客票，收取客票价20%的退票费；

按普通票价40%（含）-50%计费的客票，收取客票价30%的退票费；

按普通票价39%（含）以下计费的客票，收取客票价50%的退票费；

2. 病退：

(1)旅客购票后，因病不能成行要求退票，必须在航班规定截载时间前提出并申请退座，并提供县级（含）以上医疗单位出具的有主治医师签字的正规诊断证明、病历、医院电脑打印的百元以上的医药费收费单（复印件具同等效力）。

如因病情突然发生，或在航班经停站临时发生病情，需提供机场医疗机构开据的证明。一时无法取得医疗单位证明的，必须经客户服务席或当日航班乘务长及场站负责人共同在机票上签字认可后方可办理。

(2)旅客因病退票，在航班始发站提出并申退座位，退还全部票款，在航班经停站提出并申退座位，则应扣除已使用航段订座舱位对应的票款，退还余款。

(3)旅客的同行人员要求退票，必须与患病旅客同时提出，限随行两人，免收退票费，否则一律按自愿退票处理。如因病情严重，本人无法亲自办理退票手续，其委托代办人必须持患病旅客本人的有效身份证件原件及代办人身份证原件办理退票手续。

3. 军残、警残优惠票退票免收退票费。

4. 如所退成人客票记录中已绑定婴儿，则必须连同婴儿票一并办理退票，不能单独退成人票。

5. 升舱后的客票如旅客要求退票，应先退还旅客升舱前后的舱位差价，再按客票“票价级别”或“签注”栏标注的原舱位的退票规定，以原票价计算退票费。（即：升舱部分票款全退，原舱位票款还按舱位规定退款）。

6. 客票的乘机联/航段必须按照客票所列明的航程，原则上从始发地点开始顺序使用。但使用公布普通票价及4折（含）以上明折明扣散客票价的来回程、联程客票（即未享受任何其它优惠的联程）的乘机联/航段，可以申请任意航

段办理退票或变更航班日期，其它各类来回程、联程客票的乘机联/航段必须按照客票所列明的航程，从始发地点开始按顺序使用，未按顺序使用的此类客票运输无效，不予退票。

7. 经停航班，旅客在航班经停站自动终止旅行，该航班的客票即告失效，未使用航段的票款不退；

8. 旅客持联程、回程或中转客票，在航班中途停止旅行时，联程、回程或中转站之前的部分无效，续程或回程部分仍属有效，有效部分按客票票面列明的订座舱位对应的退票规定收取退票费办理。即因承运人原因在某地备降，旅客提出退款，则退回备降地至目的地相应折扣票款，若无备降地至目的地直达票款，则用原航段票价减去已使用航段相应折扣票价，余下退还旅客。余款还能超过原票款。

9. 团体旅客自愿退票

团队旅客在航班规定截载时间以前提交退票申请，收取客票票面价 50% 的退票费；在航班规定截载时间以后，客票作废，票款不退。

(四) 误机

散客误机，可改期至本公司后续航班，具体操作按客票变更处理；如旅客申请退票，具体操作按自愿退票处理。

团体旅客误机，客票作废，票款不退。

四、 客票遗失

散客、团队不需提供公安机关出具的遗失证明，但需出示其有效身份证件；如申请挂失者不是旅客本人，需出示旅

客本人和挂失者的有效身份证件，并提供书面申请、原购票的出票人联及足以证明该客票遗失的其他资料或证明。

1.3 在旅客申请挂失前，客票如全部或部分已被冒用或冒退，首都不承担责任。

2、重新购票

纸质定期客票遗失后，如旅客要求继续乘坐遗失客票上列明的航班或后续航班，需重新购买高于或等于原票价的客票。

3、遗失纸质客票的退款

定期客票遗失应在遗失客票有效期满 30 日内，经首都查证后，凭符合规定的资料与证明以及重新购票的旅客联，予以办理遗失客票的退款手续并按多等级规定收取相应退票费。

4、电子客票行程单的遗失

4.1 电子客票行程单遗失不补，旅客以书面形式向首都提出申请，可凭有效身份证件在原购票地点或首都售票处办理购票证明。

4.2 购票证明只证明旅客的购票行为，不是有效的旅行证件和报销凭证。

五、客票作废

已出票的客票在出票当天可作废，不收取任何费用。但该客票在系统中的出票记录必须在出票当日及时做退票方

可有效。如当日航班当日出票后即要求作废的，最晚退票操作时限为客票列明航班起飞时间前 1 小时。

注：变更后的客票不允许作废；团队旅客不允许作废。节假日如我司有另行规定的，以最新通知文件为准。

六、部分产品及特价退改签相关规定

(一)I 舱“逍遥游”产品（I 舱为首都航空网站销售专用舱位，ICS/CRS 系统无法查询预定）。

(二)J 舱“往返无忧”产品（J 舱为往返程及自由人产品专用舱位，不允许更换旅客姓名，需顺序使用）；

“往返无忧”（J）产品及特价产品（N、Z、T、I）

签转：不得自愿签转；

变更：（黑屏订票在黑屏中办理；盘古网订票在网站办理）

1、除遇不正常航班外，离站前后旅客都可以提出任意航段的自愿变更；

2、任何时候不允许同舱位之间变更，在客票有效期内若变更只能升舱或降舱至 4 折（含）以上舱位，升舱应收取舱位差价，降舱多不退少补；

3、允许自愿变更一次，二次变更按自愿退票处理；变更应换开客票，EI 项在原备注的基础上补加“原舱位代码-新舱位代码”字样，例如由 J 舱升至 E 舱，EI 项应备注为“不得签转、J-E”（代理人则将原票作全退，重新为旅客开具升舱后的客票并收取差价，将新的行程单原件给旅客，复印件

附在升舱前的客票后作为财务审核全退的依据)

3、办理变更后换开客票的票务规定如下:

(1) 变更后提出退票, 退还舱位差价后按原舱位对应的规定执行;

(2) 变更、签转等其它客票销售业务按客票换开后新舱位对应的规定执行;

4、旅客应在客票有效期内(自客票填开之日起一年内有效)提出客票自愿变更, 并在原客票有效期内完成旅行, 逾期作废。

自愿退票:

1、离站前后旅客都可以提出任意航段的自愿退票, 任意折扣客票均可办理退票, 折扣不限;

2、办理退票时按旅客提出航段票面价的 50%收取退票费并退还机场建设费和燃油附加费;

3、升舱后退票, 退还升舱前后的舱位差价后按原付票款收取 50%的退票费; 降舱后退票按原付票款收取 50%的退票费;

4、在来回程打包价没有明确单段票价的情况下, 办理自愿退票时, 应使用全段票价除以 2 并采取“前段进十后段舍五”的方式收取退票手续费。

5、旅客应在客票有效期内(自客票填开之日起一年内有效)提出自愿退票, 逾期作废。

(三) 在往返无忧产品打包价没有明确单段票价的情况

下，任意单段升舱补差和退票计算办法如下：

1、升舱补差计算办法：原舱位全段票价除以 2 并采取前段进十后段舍五计算出各单段票价，升舱补差额=新舱位票价-原舱位对应的单段票价。

举例：PEK=BAV 往返 J 舱票价 870 元，去程使用后，回程变更升舱至 E 舱，K 舱票价为 470 元，计算方法如下：

(1) $870/2=435$ ，去程进十后票价为 440 元、回程舍五后票价为 430 元；(2) 升舱补差额= $470-(870-440)=40$ 元。

2、退票计算办法：原舱位全段票价除以 2 并采取前段进十后段舍五计算出各单段票价，再根据退票规定收取退票费。

举例：PEK=BAV 往返 J 舱票价 870 元，去程使用后，回程提出自愿退票，计算方法如下：

(1) $870/2=435$ ，去程进十后票价为 440 元、回程舍五后票价为 430 元；

(2) 回程应退回： $430-(430*50\%)=215$ 元。

(四) V 舱中转联程产品

1、V 舱产品不得自愿签转

2、V 舱产品变更（必须满足中转联程航班衔接原则）

(1) 中转专用舱客票全部未使用时：旅客提出变更，在航班有相同舱位、相同价格的情况下可免费变更，仅有相同舱位但价格不同时，应补齐票款差额，原则为：差额多不退少补；

(2) 中转专用舱客票已部分使用时：旅客提出变更，客票失效部分只算到中转站，有效部分按客票票面列明的订座舱位对应的变更规定办理。

3、 V 舱产品退票（含 V、R、W）

3.1 自愿退票

(1) 客票全部未使用：在第一段航班起飞前按整体票面金额的 20%收取退票手续费；在第二段航班起飞后按整体票面金额的 50%收取退票费；

(2) 客票已部分使用：在未使用客票的第一段航班起飞前，用整体航程的票面价扣除已使用航段的单程销售价（若无中转联程单程销售价时，扣除 Y 舱全票价），并收取剩余票款金额的 20%退票手续费后，余款退还旅客；在未使用客票的第二段航班起飞后，用整体航程的票面价扣除已使用航段的 Y 舱全票价，并收取剩余票款金额 50%的退票费后，余款退还旅客。（余额为 0 或负数则不得退票）

3.2 非自愿退票

(1) 客票全部未使用：全退。

(2) 客票已部分使用：以票面价格扣除已使用航段销售价格后全退。（多航段销售价格按各航段 Y 舱全票价与多航段全票价之和的比例乘以票面价计算）。

3.3 V 舱产品其他规定

3.4 此类中转联程客票不允许填开 OPEN 票。

3.5 婴儿不适用此价格，按 Y 舱公布票价的 10%计收票

款。

3. 6 联程票建议航班衔接时间在 2 小时以上，以免耽误行程。

七、 出票

1、“票价”栏应按定座终端中公布的对应舱位票价或按产品规定打印。

2、明折明扣客票“签注”栏按订座舱位对应的限制条件打印“不得签转”或“不得签转变更退票”及产品代码等；“票价级别/客票类别”栏打印票价对应的运价基础，具体格式如下：

客票类型	“签注”栏打印格式	“票价级别”栏打印格式
Y 舱全价票	(无限制条件) 此栏空白	Y100
Y 舱儿童票	(无限制条件) 此栏空白	Y50
Y 舱婴儿票	(无限制条件) 此栏空白	Y10
Y 舱军残票	DFMM	Y50
Y 舱警残票	DFPP	Y50
中转联程散客票	不得签转、PON	Y
中转联程团队票	不得签转、变更、	YGV

	GVPON	
教师票	不得签转、DT	Y75
学生票	不得签转 SD	Y60
G 舱团队票	不得签转、GV 团队人数	YGV
往返无忧产品优惠票	不得签转，退单程/退票	Y+折扣+WFWY
9 折散客票	不得签转	B
8.5 折散客票	不得签转	H
4 折(含)及以上其它经济舱散客子舱位优惠票	以此类推	E, 以此类推
4 折以下折扣票	不得签转	Y 折扣

3、如客票上舱位与对应票价不符，出票单位应补齐差价；儿童、婴儿不论购买何种优惠票，姓名后均必须打印 CHD 或 INF。

违约责任：

序号	违约行为	违约金标准
1	销售假婴儿票	违约金额：Y 舱票价十倍
2	销售假儿童票	违约金额：Y 舱票价十倍

3	销售假军残票	违约金额：Y 舱票价两倍
4	高舱低占	违约金额：Y 舱票价两倍
5	恶意虚耗航班座	违约金额：Y 舱票价格两倍
6	阴阳票	违约金额：票面价格最高联的十倍
7	恶意客票票面涂改（姓名、票价、航段）	违约金额：Y 舱价格两倍
8	票价无意填开错误	违约金额：补齐差价
9	倒联、换联	违约金额：Y 舱价格五倍
10	虚假航班变更信息、虚假病历退票	办理退票时被发现，不予退票， 违约金额：Y 舱价格一倍 已退票被发现，违约金额：票面价的两倍
11	超过有效期和不完整客票退票	违约金额：追缴所退票款，补齐所退客票与所收退票手续费间的差价
12	经乘机的客票办理退票、作废或再次乘机	违约金额：Y 舱价格十倍
13	误机客票作废处理	违约金额：Y 舱价格两倍

14	姓名不符，不按照规定为旅客换开客票	违约金额：票面价格的 50%
15	虚假换开（逃避退票手续费，升舱换开后退票）	违约金额：未换开前客票标准收取退票费，并处以一倍退票费违约金
16	作废票乘机	违约金额：收回票款后，Y 舱价格两倍
17	无相关优惠凭证填开优惠票	违约金额：Y 舱价格差价
18	无票证退票（没有相关票联的前提下在电脑上做退票数据，造成我司票款流失的恶意退款）。	违约金额：退票款加 500 元
19	重复退票（同一张票联重复做几次退票）	违约金额：退票款加 1000 元
20	误机的团队客票；以及办理了遗失票证手续但未满有效期或未经结算中心确认是否已被冒乘、冒退的遗失客票办	违约金额：所退票款

	理退票手续的客票；对客票信息删改且办理退票。	
21	航班变更时不能及时通知到旅客、优惠票未按指定舱位销售等行为引起旅客投诉。	违约金额：票面价格一倍加赔偿旅客损失。
22	放点销售，扰乱销售秩序。	违约金额：5000元
23	4折以下散客客票改期未升至4折以上，直接同舱位间改期	违约金额：Y舱价格

首都航空国内航班多等级舱位管理规定及使用规则

国内航班多等级舱位设置表

适用旅客	舱位	折扣率	舱位代码	票价级别	使用条件				
					OPEN 票	留座时限	签转规定	变更规定	退票规定
散客	经济舱	100%	Y	Y100	允许	保留至航班规定离站时间前24小时；航班离站当天购票，随订随售。具体留票时限以订座终端中承运人的标注为准。	允许	不论在航班离站前或后，同舱位免费变更，不限次数。	收取票面价 5% 的退票费
		90%	B	Y90	不允许		不允许		收取票面价 10% 的退票费
		85%	H	Y85					
		80%	K	Y80					
		75%	L	Y75					
		70%	M	Y70					
		65%	P	Y65					
		60%	Q	Y60					
		55%	S	Y55					
		50%	X	Y50					
		45%	U	Y45					
	40%	E	Y40	随订随售	不允许	收取票面价 30% 的退票费			
40%以下	N、T、Z	N、T、Z	不允许同舱位间变更，必须补差升舱至4折（含）以上舱位				按产品规定		

无人陪伴儿童		Y	Y50		随订随售		允许免费变更	收取票面价 5%的退票费
中转联程旅客	中转联程专用舱	V/W/R	YPON		随订随售		按产品规定	按产品规定
往返无忧	往返无忧专用舱	J	RT		随订随售		按产品规定	按产品规定
网站购票旅客	网站产品专用舱	I	I		随订随售		按产品规定	按产品规定
持集团内部票的旅客, 持协议票的旅客	海航集团内部优惠票、免票, 协议优惠票、免票	0	FIC FBS FPB FAG FNP SID YDGP FJS	海航集团规定	机场候补或随订随售		海航集团规定	海航集团规定
持促销类免票、优惠票的旅客	促销费免票、优惠票		海航规定	允许	机场候补或随订随售		不得变更	不得自愿退票
团体旅客	团队专用舱	G	YGV	不允许	按约定时限预留座位	不允许	不得变更	客规规定(团队)

注：本通知于 2009 年 10 月 16 日（出票日期）起生效，原国内航班多等级舱位管理规定同时废止，若 2009 年 10 月 15 日（含）前的客票，变更至 10 月 16 日后，在有同等舱位的情况下，可同舱位免费变更，舱位差价不退；若升舱，则需补齐原票面价与新舱位折扣价之间的差额，不收变更费；若降舱，则按自愿退票处理，重出客票。

2009 年 10 月 15 日（含）前发生的客票退、改、签业务仍按原国内航班多等级舱位管理规定办理；2009 年 10 月 16 日以后发生的客票退、改、签业务按本文件执行。