

深航关于航班不正常判定标准及客票非自愿退改签规定的业务通告

各销售代理：

从提升旅客服务感知出发，最大限度的保障公司航班不正常时旅客的权益。经研究，决定对公司航班不正常判定标准及客票非自愿退改签规定重新修订。具体内容如下：

一、航班不正常判定标准

未在客票列明的离站时间后 30 分钟（含）（即参照 FOC 系统中实离时间与旅客客票列明的离站时间之差；若 FOC 系统中无实离时间，则参照旅客提出非自愿保障申请时间与客票列明的离站时间之差）正常起飞的航班，可判定为航班发生不正常；订座系统中有“UN”标识，可判定为航班发生不正常。

二、非自愿退票规定

按照本业务通告第一点的判定标准，在公司航班发生不正常时，可为旅客办理客票的非自愿退票。

三、非自愿变更规定

按照本业务通告第一点的判定标准，在公司航班发生不正常时，可为旅客办理客票的非自愿变更（备注：变更包括航班、日期、舱位、航程、承运人的变更），细则如下：

（一）公司航班发生不正常时，可变更至距原计划航班起飞时间前后三天内（含）有空余座位的深航航班（备注：

如航班班期非每天执行则可变更至原计划航班起飞时间前后七天内（含）有空余座位的深航航班，所有变更必须优先改签深航同航线航班，深航同航线航班无法保障时方可变更航程或承运人），且仅允许免费变更一次；如变更至规定的时间以外，则按非自愿退票处理。当变更后航班再次发生不正常情况，以变更后航班起飞时间为准，同样适用以上规定。

（二）旅客购买来回程套票、中转联程或多段航程客票，如果其中某段属于非自愿变更，旅客要求变更剩余未使用航段的客票时，则前段客票须为已使用，剩余航段方可按照非自愿变更进行保障。如前段客票未使用、剩余未使用航段可按照非自愿退票保障。

本规定自发布之日起执行。原业务通告《深航关于旅客非自愿变更补充规定的业务通告》及《深航关于补充旅客退票国内航班延误判定标准的业务通告》同时废止。请各单位完善内部操作规范，并组织相关人员培训学习，并遵照规定开展工作。

此通告。

深圳航空有限责任公司

2016年4月27日