

2017 年国航/深航国际运价使用规定
(适用 2016 年 3 月 27 日 (含) 以后销售的客票)

1. 一般规定

- (1) 国航、深航国际航线价格大部分均在 GDS 系统中发布, 销售时必须使用“QTE:/票证航空公司”自动计算的票价进行销售, 并使用“DFSQ:A”自动出票。(注: 本文中涉及的指令均为航信系统指令, 其他 GDS 自动计算和自动出票指令请咨询当地 GDS)
- (2) 若 QTE 后系统显示“NO FARES/RBD/CARRIER”, 表示没有正确的票价, 说明旅客行程不符合票价的使用规则, 必须重新修改订座, 直至未出现“NO FARES/RBD/CARRIER”的 QTE 结果才可进行销售。没有显示正确票价的原因, 请查阅“QTE 常见错误举例”。
- (3) 未通过系统发布的纸单价格, 销售时按照纸单产品的要求销售。
- (4) 纸单价格不允许与系统中的价格组合使用。
- (5) 任何情况下均不允许填开 RQ 票。
- (6) 销售单位要严格遵守价格与舱位对应的规定, 不得以低票价销售高舱位。

2. 航班及订座舱位

- (1) 中国境内航段必须是 CA/SC/ZH 实际承运航班, 或挂 CA 航班号由 SC/ZH 实际承运的航班, 或挂 SC/ZH 航班号由 CA 实际承运的航班。
- (2) 国航国际与国内航班联程时, 中转在 24 小时以内:
若国际航班的订座舱位为头等舱, 则国内航班可订 F/Y 舱;
若国际航班的订座舱位为公务舱, 则国内航班可订 J/Y 舱, 若国内航班未设置公务舱, 则可以订 F/Y 舱;
若国际航班的订座舱位为超级经济舱, 则国内航班可订 G/Y 舱;
若国际航班的订座舱位为经济舱, 对于 CA 实际承运国内航班, 则国内航班必须与国际航班订座舱位一致; 对于挂 CA 代号由 ZH 或 SC 实际承运的国内航班, 可订 Y 舱。
- (3) 国航国际与国内航班联程时, 中转在 24 小时以上时:
若国际航班的订座舱位为头等舱, 则国内航班可订 F/Y 舱;
若国际航班的订座舱位为公务舱, 则国内航班可订 J/Y 舱, 若国内航班未设置公务舱, 则可以订 F/Y 舱;
若国际航班的订座舱位为超级经济舱, 则国内航班可订 G/Y 舱;
若国际航班的订座舱位为经济舱, 则国内航班可订 Y 舱。
- (4) 使用系统自动计算的价格时, 外航航段要求的订座舱位以系统显示为准。
- (5) 儿童和同行的成人(成人必须 18 岁以上)必须订在同一个舱位服务等级(即同在经济舱、同在超级经济舱、同在公务舱或同在头等舱); 婴儿必须与同行的成人(成人必须 18 岁以上)订在同一个 PNR 记录中, 且婴儿和成人必须订在同一子舱位。如成人订座舱位没有对应婴儿价格, 则婴儿票价按当前开放的有婴儿票价的最低舱位价格销售。计算票价时, 全航程都必须符合儿童年龄要求时, 才能使用儿童标识指令 QTE:CH/CA 进行计算。

3. 最短/最长停留期(客票有效期)

当客票上“NOT VALID BEFORE/AFTER”栏显示的日期与所对应航段的航班日期一致时, 以票价类别代码或使用规则中的“06 最短停留期”和“07 最长停留期”判断客票有效期, 如果出现不同的最短/长停留期, 以最严格的为准。销售时要主动告知旅客客票的有效期。

4. 自愿变更与退票

- (1) 客票变更是指变更航程、日期、航班、舱位、承运人、有效期。
- (2) 优先使用“TRI: 票号”指令和“DFSQ:A”指令进行自动计算和自动换开客票, 并以系统计算结果为准, 具体自动变更操作详见航信电子运价手册 2016 “国航深航国际运价指南”目录下“2016 国航国际客票自愿变更操作说明(自动)”。如无自动计算结果, 再使用手工方法重新计算票价并手工换开客票。手工变更的具体操作要求请查看附件“国际客票自愿变更操作说明(手工)”。

- (3) 当客票上“NOT VALID BEFORE/AFTER”栏显示的日期与所对应航段的航班日期一致时，表示变更有可能需要付费或者不允许变更，具体以票价规则为准。
- (4) 当客票上“ENDORSEMENT”栏标注了“NONEND/PENALTY APPLY”，则以系统中“16. 罚则”显示的内容为准。
- (5) 当客票上“ENDORSEMENT”栏标注了具体的变更退票规则（例如：REBCNYXXX/REFCNYXXX），请以客票显示信息为准，若信息显示不完整，以系统中“16. 罚则”显示的内容为准。
- (6) 当客票上“ENDORSEMENT”栏显示“NON-REB”或“VALID FLT/DATE SHOWN ONLY”时，表示只适用客票上列明的航班，不允许变更航班或日期。
- (7) 允许国航实际承运航班（CA 航班）与 CA 代码共享航班（CA*航班）之间进行自愿变更，此类变更不属于自愿签转，但需重新计算票价，并按要求收取差价和变更费。
- (8) OPEN 客票变更，在第一次订座时，即使有相同舱位，也需要重新计算票价。如有票价差额产生，需收取票价差额，不收取变更费。
- (9) 当客票有不允许退票的票价时，全程 YQ/YR 不退。可以退还未使用的税费，但实际旅行的全部票款高于原始客票所付票款时，将没有税费可退。具体自愿退票操作方法详见附件“国际客票自愿退票计算方法（手工）”。

5. 票证填开

- (1) “NOT VALID BEFORE/AFTER”栏：使用“QTE:/票证航空公司”自动计算的价格销售时，最短/最长停留期以系统显示为准；使用纸单产品价格时，最短/最长停留期以产品规定为准。
- (2) ENDORSEMENT 栏：若使用系统自动计算的票价，则以系统显示为准；若使用纸单价格，则以纸单产品中的规定为准。
- (3) “TOUR CODE”栏：自动出票以系统显示为准。手工填开客票，按纸单产品要求填写产品号。
- (4) 手工方式 ET 换 ET 收取票价差额和变更费时，新客票须按照以下规范格式填写（XXX 货币代码）：
RXXX: 新票价
SXXX: 新旧票价差额（不含税）
TXXX: 新增税（变更费用 OC 税表示） OXXX: 已付税
AXXX: 票价差额（SXXX）+ 新增税（TXXX，含变更费 OC 税）- 应退税（如有）
- (5) 换开客票后如需退税，可以使用退款单或 MCO 退税。如使用 MCO 退税，MCO 会计联和所有换取服务联全部撕下交财务单独制作销售报告，上交结算部，营业部不做账务处理；旅客联交给旅客作为退款凭证。结算部收到销售报告后对 MCO 做销号处理。
- “GOOD FOR CHANGE FEE AND FARE DIFFERENCE”
“GOOD FOR CHANGE FEE”
“GOOD FOR FARE DIFFERENCE”

6. 酒店

由 CA/SC 实际承运的中国国内航班连接国航/深航实际承运的国际或地区航班时，若国内门户点航班当天不能衔接，可以免费送一晚住宿，详见酒店产品。

上述规定未尽事宜以《国航国际运输总条件》为准。