

国航/深航国际客票自愿退票操作说明（手工） （适用 2016 年 3 月 27 日（含）以后销售的客票）

一、自愿退票的原则

- 1、当允许退票运价与不允许退票运价组合时，允许退票的运价组收取适用的退票费；不允许退票运价组则不允许退票，且全程 YQ/YR 也不退。
- 2、可以退还未使用的税费，但实际旅行的全部票款(包括票价和税费)高于原始客票所付票款(包括票价和税费)时，将没有税费可退。
- 3、按照申请退票的运价组计算退票费。多个申请退票的运价组适用不同退票费时，取高收取。
- 4、已收取的变更费不退。
- 5、用国航国际客票销售的纯中国境内段航程，退票费累加收取。
- 6、儿童客票按适用的折扣率收取。
- 7、不占座婴儿客票免收退票费。
- 8、未开始旅行的客票，自出票之日起 12 个月内可以退票。
- 9、已开始旅行的客票：
 - 自旅行始发之日起 12 个月内可以退票。
 - 使用原始客票出票日期计算所付票款（包括票价和税费）与已使用航段的适用票款（包括票价和税费）之间的差额，扣除退票费后，如有余额退还旅客。
 - 如果对应舱位无适用的价格，则使用该航段高于该定座舱位的票价计算已使用航段的票价。

二、自愿退票计算应退票款的方法

所有税费参与票价及退票费的计算，即采用 TOTAL 减 TOTAL 的方法计算应退票款。

票款指全部票价加全部税费（含变更费）。

（一）未换开过的客票退票

A. 客票全部未使用：

- 1、若票面有不可退的票价类别

应退票款=全部实收票款-不可退航段票价-全程 YQ/YR-可退票航段退票费

- 2、若票面没有不可退的票价类别

应退票款=全部实收票款-退票费

B. 客票部分已使用：

- 1、若票面有不可退的票价类别

应退票款=全部实收票款(Total) -全程 YQ/YR -已使用航段的票款（不含 YQ/YR）-可退票航段退票费

- 2、若票面没有不可退的票价类别

应退票款=全部实收票款（Total）-已使用航段的全部票款(Total)-退票费

（二）已换开过的客票退票

A. 客票全部未使用：

- 1、原始客票或当前客票有不可退票类别

按照原始客票票价类别计算退票费，但变更费不退。

应退票款=新旧票全部票款-新旧票全部 YQ/YR-原始客票不可退航段票价-原始客票可退票航段退票费-变更费

- 2、原始客票或当前客票没有不可退票类别

按照原始客票票价类别计算退票费，但变更费不退。

应退票款=新旧票全部票款-原始客票退票费-变更费

B. 客票部分已使用：

1、原始客票或当前客票有不可退票类别

按照新票规则计算退票费，但变更费不退。

应退票款=新旧票全部票款-新旧票全部 YQ/YR-已使用航段票款（不含 YQ/YR）-新票不可退航段票价-新票未使用航段退票费-变更费

2、原始客票或当前客票没有不可退票类别

按照新票规则计算退票费，但变更费不退。

应退票款=新旧票全部票款（Total）-已使用航段票款(Total)-新票未使用航段退票费-变更费

三、在系统“16.罚则”中选取正确退票费的方法

A、若起飞前和起飞后收取不同退票费：

退票航段所在票价计算组中，所有未使用航段的第一航段在起飞前，使用 CHARGE EUR XX.XX FOR CANCEL/REFUND 中的退票费

退票航段所在票价计算组中，所有未使用航段的第一航段在起飞后，使用 CHARGE EUR XX.XX FOR CANCEL/NO-SHOW/REFUND 退票费

B、若起飞前和起飞后收取相同退票费：

ANY TIME

CHARGE CNY 1000/EUR 150.00 FOR CANCEL/NO-SHOW/REFUND.

四、计算步骤

步骤一、查找所退客票的实收票款

1. 指令： DFSQ:EX 票号（仅适用于航信系统销售的客票）

例如： Example:

DFSQ:EX999-2643408618

EI/NON-END/PENALTY APPLS

FN/FCNY5160.00/SCNY5160.00 /C3.00 /XCNY3777 /TCNY90.00 CN/

- TCNY37.00 DE/TCNY349.00OY/TCNY165.00RA/TCNY105.00RD/TCNY132.00GB/

- TCNY249.00UB/TCNY250.00YQ/TCNY2400 YR/ACNY8937.00

FC/13FEB13BJS CA LON BA DUB//BER S126.52AB X/FRA M331.02CA BJS3

- 54.66NUC812.20END ROE6.344020 XT 349.00OY165.00RA105.00RD132

- .00GB249.00UB250.00YQ2400.00YR

本例题中 SCNY 5160.00 为客票的原付票价，XCNY3777 为客票的原付税费合计

2. 其他非航信系统销售、换开过客票，可登录结算系统查找实收票款。具体查询方法详见结算部“票证查询系统操作方法”。

步骤二、确认退票费用，使用 ABR/FSI/FXG 或 FSD/FSN，查找票价退票费。

指令： ABR： 客票票号(核对显示信息是否与旧客票信息一致)

XS FSI/CA//销售地.销售日期(简单操作方法：订一个相同航程记录，在 QTE:/CA 之后的结果上按照旧票信息直接修改)

1. 若系统直接计算出的票价类别与旧票相同，或 FareFamily 相同，且没有显示“NO FARES/RBD/CARRIER”，使用 FXG 指令查找票价退票费用。

2. 若系统计算显示“NO FARES/RBD/CARRIER”字样，则使用 FSD 指令查找相同的 FareFamily，再使用 FSN 查找票价退票费用。

指令 FSD citypair/Traveldate*Ticketeddate/CA/*RBD

3. 在“16.罚则”中选用正确退票费的方法：

A.起飞前和起飞后收取不同退票费时：

A1. 退票航段所在票价计算组中，所有航段均在起飞前，使用
CANCELLATIONS PERMITTED FOR REISSUE/REVALIDATION.
或 CHARGE EUR XX.XX/CNY XX.XX FOR REISSUE/REVALIDATION.

A2. 退票航段所在票价计算组中，有一个或多个航段在起飞后，使用
CANCELLATIONS PERMITTED FOR NO-SHOW/REISSUE/REVALIDATION.
或 CHARGE EUR XX.XX/CNY XX.XX FOR NO-SHOW/REISSUE/REVALIDATION.

B. 起飞前和起飞后收取相同退票费时：

ANY TIME

CHARGE EUR XX.XX/CNY XX.XX FOR NO-SHOW/REISSUE/REVALIDATION.

注：

- 1) 原客票为国内网站销售的客票时，退票费币种使用人民币。其它渠道销售的客票，退票费需使用始发国货币。若退票费中列明的币种为非始发国货币时，使用“16.罚则”中的第一个货币。如需要可使用 XS FSC 指令进行货币换算。
- 2) 当 ABR, FSD 未查到价格时，可使用相同的票价类别或同舱的票价类别规则计算退票费用。
- 3) 以退票时间和客票上的航班预计起飞时间，判断退票是在起飞前还是起飞后，不以取消订座时间判断退票时间。

步骤三、利用 XSFSI 指令，计算已使用航段的票款，即票价和税费。（完全未使用客票退票，可忽略此步骤）

XSFSI 格式：XSFSI/CA/**PUBL**/.原始出票日期（**异地退票加 PUBL，原出票地退票不加 PUBL**）

注：

- 1) 系统计算的结果不能有“NO FARES/RBD/CARRIER”提示。
- 2) 如果已使用航段同舱位无适用运价，则应选择更高舱位运价作为已使用航段的运价，直至没有“NO FARES/RBD/CARRIER”提示。
- 3) 注意 CA 与 AC/LH/LX/OS/SN/SK/CX/NX 的联运航程，若使用直达票价，外航舱位必须与 CA 舱位相对应。
- 4) 特例：CA 与 BA/JJ/PZ/TP 联运，经欧洲自/至南美的航程采用 XSFSI 的指令计算。

XSFSI 格式：

航程为 SAOBSSAO: XSFSI SAOBS/第一国际航段旅行日期*出票日期/CA/*舱位

航程为 BJSSAOBS: XSFSI BJSSAO/第一国际航段旅行日期*出票日期/CA/*舱位

步骤四、计算应退票款

按照上述“二、计算方法”中所列方法计算应退票款。

具体退票举例详见“2016 国航/深航国际自愿退票计算方法速查表（手工）”