

---

# 北京首都航空有限公司业务通告

收件方：不正常航班处理小组、95375 客服

---

发件方：北京首都航空有限公司市场营销部

---

签发人：徐竞博

经办人：刘鹏程

联系电话：010-87429841

---

抄 送： 首航市场部、地面服务分部、计划财务部

---

## 关于下发首都航空国际不正常航班票务处理规定的通知

各单位：

根据海航股份最新下发的不正常航班票务处理规定，申请对原《首航国际不正常航班票务处理规定》的进行修改：

根据民航局《航班正常管理规定》修改不正常航班定义；  
增加机上延误、互售航班、行李规定条款。

具体修订内容见附件，请相关部门按照此业务规定执行。

本规定自下发之日（2019年9月9日）起生效，原《GSS2019015 关于下发首都航空国际及地区不正常航班票务管理规定的通知》废止。

特此通知

北京首都航空市场营销部

2019年9月9日

---

# 首都航空国际及地区航线 不正常航班票务处理规定

## 1 定义

### 1.1 适用条件

本规定适用于首航自营、首航为实际承运人的代码共享航班（非首航实际承运的参照我司与外航签订的代码共享协议，以联运业务单元下发的业务通告为准）及包机形式运营的国际、地区航线（包机合同另有规定的除外）。

### 1.2 不正常航班分类

1.2.1 按造成航班不正常的原因根据民航局规定分为十一大类：天气、航空公司、民航局航班时刻安排、军事活动、空管、机场、联检、油料、离港系统、旅客、公共安全原因。

1.2.2 按照航班不正常的责任性质可分为承运人原因和非承运人原因两类：

(1) 承运人原因：飞机故障、航班计划、航材保障、航务保障、飞行机组保障、乘务组保障、安全员保障、地面保障、货运保障、运力调配、公司原因。

(2) 非承运人原因：天气原因、空管、军事活动、公共安全、民航局航班时刻安排、机场、联检、油料、离港系统、旅客原因。

---

### 1.3 新运行网航班动态中各时间点定义

1.3.1 计划离港：指航班时刻管理部门批准的离港时间。

即：订座终端或行程单上显示的航班离港时间。

1.3.2 离港：指撤轮挡时间。即：机组得到空管部门推出或开车许可后，地面机务人员实施撤去航空器最后一个轮挡这一动作的时间。

1.3.3 预计/实际起飞：指预计的航班起飞时间，如已实际起飞，则为轮子离地的时间。

1.3.4 计划到港：指航班时刻管理部门批准的到港时间。

1.3.5 预计/实际落地：指预计的航班到达时间，如已实际到达，则为轮子着陆的时间。

1.3.6 到港：指挡轮挡时间。即：飞机在机位停稳后，地面机务人员实施挡上航空器第一个轮挡这一动作的时间。

### 1.4 不正常航班定义

1.4.1 航班延误：指航班实际到港轮挡时间晚于计划到港时间超过 15 分钟（不含）的情况。

对应运行网上的时间点判断标准为：到港-计划到港。

1.4.2 航班出港延误：指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过 15 分钟（不含）的情况。

对应运行网上的时间点判断标准为：离港-计划离港。

1.4.3 航班取消：指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延误而导致停止飞行计划的情况。

---

#### 1.4.4 机上延误

指航班飞机关舱门后至起飞前或者降落后至开舱门前，旅客在航空器内等待超过机场规定的地面滑行时间的情况。

机上延误的条款仅适用于已登机的旅客。

##### 1.4.4.1 目前局方规定的地面滑行时间：

(1) 30 分钟：北京首都、上海虹桥、上海浦东、广州白云、深圳宝安、成都双流、重庆江北、昆明长水、西安咸阳及境外机场；

(2) 25 分钟：乌鲁木齐地窝堡、杭州萧山、南京禄口、厦门高崎、长沙黄花、武汉天河、郑州新郑、青岛流亭、天津滨海、海口美兰、三亚凤凰、哈尔滨太平、贵阳龙洞堡；

(3) 20 分钟：大连周水子、沈阳桃仙、济南遥墙、福州长乐、南宁吴圩、兰州中川、太原武宿、长春龙嘉、南昌昌北、呼和浩特白塔、合肥新桥、石家庄正定、珠海金湾、宁波栎社、温州龙湾；

(4) 15 分钟：除以上机场之外的其他国内机场。

注：如后期地面滑行时间有调整，则以运行控制部最新下发的为准。

##### 1.4.4.2 机上延误对应运行网上的时间点判断标准为：

(1) 起飞时机上延误时间点判断标准：预/实起飞-离港。

(2) 落地时机上延误时间点判断标准：到港-预/实落地。

1.4.5 满足 1.4.1—4.4.4 其中任意一种情况的，即可视为不正常航班。

---

## 1.5 不正常航班的识别

1.5.1 PNR 中含有 UN 项，且航班调整时间符合不正常航班的定义，则可判定为不正常航班。

1.5.2 持有首航官网或首航直属单位出具的不正常航班证明，则可判定航班为不正常。

### 1.5.3 运行网核查

#### 1.5.3.1 临时航班调整

(1) 我司在新运行网发布了航班调整通知单：

当旅客提出所持客票为不正常航班客票时，各单位需至新运行网--航班调整通知单中查询（如有多张调整通知单，以最后一张通知单为准），以上述不正常航班定义为判定依据，判定旅客所持客票是否可以认定为不正常航班。

(2) 我司未在新运行网发布航班调整通知单：

以新运行网--航班动态为准，如旅客所持客票符合不正常航班的标准，则可按照不正常航班票务规定，为旅客办理非自愿退改签。

#### 1.5.3.2 计划性航班调整

以新运行网--市场部调整通知单为准，如旅客所持客票符合不正常航班的标准，则可按照不正常航班票务规定，为旅客办理非自愿退改签。

## 1.6 机上延误旅客的后续票务处理原则

1.6.1 当航班在始发站发生机上延误，已登机的旅客要求

---

终止旅行,机长同意返回时,地面人员在离港系统中将此旅客由已值机状态修改为未值机状态(旅客电子客票状态变为“OPEN FOR USE”),在旅客登机牌上写明“机上延误旅客下机”并告知旅客务必保管好登机牌等凭证,以便于办理后续客票业务。

(1) 在有我司直属售票处的机场:地面人员引导机上延误旅客至我司各机场售票处办理非自愿退改签业务。

(2) 无我司直属售票处的机场:地面人员应告知旅客,至首航呼叫中心或原出票地按“2.3 不正常航班票务处理责任人”规定找相关单位办理后续票务业务。

(3) 如因机上延误,旅客未成行。各单位在办理此类机上延误票务业务时,应先至新运行网按照 1.5.3 的要求查询各时间点,如该航班属机上延误,且审核旅客登机牌原件(无原件审核登机牌照片)无误后,可为旅客办理非自愿退改签业务。各单位需回收旅客的登机牌原件(无原件留存登机牌照片)并截屏新运行网不正常航班信息,将截屏及登机牌原件(无原件上交登机牌照片)一并上交财务。

1.6.2 当航班在经停地发生机上延误,导致旅客联程客票后续行程段无法使用,机上旅客要求终止旅行时,告知旅客现行程段将按照已使用处置,无法退票;联程客票的后续行程段可按本业务规定其他条款执行。

## 1.7 相关定义

---

### 1.7.1 服务等级

- (1) 服务等级：指经济舱、公务舱。
- (2) 改变服务等级：经济舱、公务舱之间的变更。

### 1.7.2 后续航班

(1) 航班不正常时，原则上须将旅客保护至首航后续可承接的第一个直达航班或中转航班。如不能将旅客保护至首航后续可承接的第一个航班，可将旅客变更至航班起飞当日前后三班内的首航直达或中转航班。

(2) 如遇上述规定无法满足的，临时性航变请示公司当日01，计划性航变请示客户服务单元分管领导。

### 1.7.3 联程客票

指在同一运输合同内，由不同航班连接两个（含）以上连续航程的客票。

### 1.7.4 连续客票

指填开给旅客与另一本客票连在一起，共同构成一个单一运输合同的客票。

在联程客票或连续客票内，如有航段被判定为不正常航班，优先处理UN段。如旅客要求，也可对整张客票中其他未使用航段进行退、改、签操作。

## 1.8 备注

(1) 除另有说明外，本规定中的不正常航班处理规则适用于联程客票及连续客票。

---

(2) 当航班备降时，如备降机场与计划目的地机场属同一城市，且实际离站（或到站）时间较计划离站（或到站）时间在规定范围内，虽为不正常航班，但已使用航段不办理退改签业务。如影响后续航班衔接，我司可为旅客提供不正常航班证明。

(3) 若旅客购买的首航中转首航航班非联程客票，其中至少一段为国际航班，若前段航班不正常导致旅客无法乘坐后段首航航班，首航可为旅客免费进行非联程客票的退、改、签操作。旅客购买的非联程客票本身已不满足MCT中转时间的除外。

(4) 若旅客购买的跨航司非联程客票，其中一段为首航国际航班，若前段航班不正常导致旅客无法乘坐后段首航航班，首航只能为旅客办理首航航班的自愿退、改、签服务。

## 2 不正常航班票务处理原则

### 2.1 不正常航班票务处理优先级

#### 2.1.1 非首航原因不正常航班票务处理优先级：

- (1) 变更
- (2) 退票

如旅客需要签转，原票按非自愿退票处理，协助旅客购买外航客票，旅客自行承担外航机票费用。

#### 2.1.2 首航原因不正常航班票务处理优先级：

- (1) 变更
- (2) 退票



---

(3) 签转至与首航有签转协议的航空公司

(4) 购买外航客票

## 2.2 不正常航班票务处理原则

2.2.1 因承运人原因导致的首航航班不正常，可为旅客提供以下票务服务：改期和变更航程、退票、签转。如遇旅客有较强投诉意愿，可根据保障情况进行赔偿：最低 200 人民币（或等值外币）至最高整张客票总票款（不含燃油费及其他税费项）40%的赔偿金额。赔偿由地服分部当日值班领导**最终审核**，并列支不正常航班费用。

2.2.2 若航班发生不正常时，在发现旅客出票编码为境外编码且无法联系旅客或 GSA 进行后续处理时，航变小组应将此部分旅客信息发送至境外办事处，由境外办事处协助不正常航班小组完成旅客的通知及处置工作。

2.2.3 办理退改签业务时，只有查询到航班不正常时，方可按照非自愿退改签规则办理。如旅客办理退改签业务时，航班为正常航班，当该客票办理完自愿退改签业务后，原航班再发生不正常，则已办理完自愿退改签手续的客票，不得以原航班不正常为由，申请办理非自愿退改签。

2.2.4 航班出港正常，但旅客未登机，航班起飞后该客票状态变成 NOSHOW，后航班发生到港延误，此时已 NOSHOW 的客票申请退款，则该客票仍需按自愿退票的规则收取相应的费用后，余额退还旅客。

## 2.3 不正常航班票务处理责任人

---

### 2.3.1 变更/签转

由国际航变小组负责处理客票相关的变更、签转等操作。

国际航变小组工作时间：周一至周日 9:00-22:00（北京时间）。

国际航变小组工作时间外，统一由 95375 国际座席处理。95375 国际座席根据授权情况，协助处理紧急情况下的旅客问题；对于无权处理或情况不紧急的问题填写首问单转国际航变小组。

### 2.3.2 退票

原则上回原出票地办理退票。

如 BSP 客票或 BSP 由航司换开后客票旅客拨打至呼叫中心申请退票，呼叫中心承接旅客需求后转呈市场部服务质量监察，由服务质量监察业务同仁联络营业部、办事处，由营业部、办事处沟通代理人办理退票。如遇特殊情况，参见《国际业务提示 018-015+关于修订境外高风险、违规 BSP 代理特殊退票流程的操作规定 2018-11-13》相关规定操作退票。后续如有变动以国际营销室新下发的业务通告为准。

由航变小组操作换开后的客票，无论之后旅客提出自愿或非自愿退票均由航变小组处理。

## 2.4 联程航班

### 2.4.1 首航 ADDON+首航国际/地区航段

#### 2.4.1.1 898 首航国际票证

如首航 ADDON 航班不正常不影响衔接后续首航国际航班，

---

则可按首航国内不正常航班处理规定办理 ADDON 航段的退、改、签业务。

#### 2.4.1.2 非 898 票证

由不正常航班处理小组或呼叫中心换开客票后处理，无换开权限的需联系票证方修改客票。

首航 OI 换开的客票必须遵循票证一致的原则。若集团外出票 OI 换开后出现前后票证不一致，若旅客操作退款时，请根据情况按照以下原则处置：

呼叫中心直接换开的，若使用电子退票指令 TRFD，由呼叫中心填写《线下退款统计表》后，提交至航变小组，由航变小组呈报公文走线下付款；若使用手工操作，呼叫中心填写《线下杂费单导入模板》提交至航变小组，由航变小组呈报付款公文。

航变小组直接换开的，由航变小组根据操作方式填写表格呈报付款公文。其他单位申请换开的，由申请单位填写相应的表格后，发送至换开单位，最终由航变小组呈报公文。



线下退票统计表.xlsx



线下退款单导入模板.xlsx

#### 2.4.2 首航与外航联运

##### 2.4.2.1 898 首航国际票证

如首航航班不正常，首航负责办理联程客票的退改签业务。

如外航航班不正常，外航负责提供联程客票的保护方案。

---

首航可协助外航修改联程客票。如外航拒绝保障，保障人员须需记录备案，并可为旅客提供的票务服务：退票、改期，详见 4 非自愿退票与 3 非自愿变更。

其中，首航与外航国际航段中转在符合 MCT 时间的情况下，首航国际航段原则上不予变更。若旅客要求改期或退票按照自愿原则处理，MCT 时间不足的情况下，首航可以按照非自愿原则进行处理。如上述规定无法满足旅客要求的，需按照 2.5 流程进行请示审批。

#### 2.4.2.2 非 898 票证

如首航航班不正常，首航负责办理联程客票的退改签业务。由不正常航班处理小组或呼叫中心换开客票后处理。无换开权限的需联系票证方修改客票。如票证方拒绝协助修改客票，首航为旅客提供不正常航班证明，请旅客去原出票地办理退票。

如外航航班不正常，首航可告知旅客联系实际发生不正常航班的承运人办理退改签业务。

#### 2.4.3 多航段联程航班衔接：

在同一运输合同内的多航段客票，各段均为首航承运，或前段为首航承运后段为外航承运的：如按照本文标准判定第一段为正常航班，但第一段实际到港时间至第二段计划离港时间晚于各地中转最短衔接时间（中转最短衔接时间以地服部现行

---

文件为准），则首航航班可视为不正常航班，按不正常航班规定办理退改签业务。

#### 2.4.4 外航航班

##### 2.4.4.1 898 首航国际票证

如外航航班不正常，外航负责提供保护方案。首航可协助外航修改客票。如外航拒绝保障，保障人员须需记录备案，并可为旅客提供的票务服务：退票、改期，详见 4 非自愿退票与 3 非自愿变更。由此产生的食宿、交通或重购客票等费用首航不予以承担。

#### 2.5 特殊情况处置流程

2.5.1 各单位在处理不正常航班票务业务时，如旅客对我司不正常航班票务规定不满意，经与旅客深入沟通后其仍不满意且有投诉意向时，各单位可邮件请示授权领导：

2.5.2 计划性航变：由航变处理小组邮件请示地服分部当日值班领导，得到领导指示后，联系旅客处理，若旅客对我司处理结果不满，邮件发送至安监部备案。

2.5.3 临时性航变：由航变处理小组邮件请示当日公司 01 领导，得到领导指示后，联系旅客处理，若旅客对我司处理结果不满，邮件发送至安监部备案。

2.5.4 其他单位，邮件请示航变小组，由航变小组根据既定流程进行请示。

---

2.5.5 各单位需将领导审批同意的邮件留存，以备核查。

### 3 非自愿变更

#### 3.1 898 首航国际票证

##### 3.1.1 首航国际及地区航段、首航国内段不正常

3.1.1.1 如首航后续航班有空余座位可免费变更航班日期。国际航变小组、首航 95375 可进行如下操作：

(1) 后续航班可提供同服务等级舱座位时，不论后续航班开放同等级舱位中的何种子舱位，直接在后续航班上订座，并修改 TKNE 项。如原舱位在后续航班上无座位，则需与国际航变小组联系在原舱位上 K 位。注：K 位工作由国际航变小组发起，由国际航线管理员完成。特殊情况时，可由 95375 直接 K 位。

(2) 后续航班无法提供同等级舱座位而高等级舱位开放时，也须为旅客在同舱位进行改期，即不办理非自愿升舱。票务操作同上述 3.1.1.1 (1)。国际航变小组或 95375 在上述情况下联系航线管理员，在原舱位 K 位的同时，在高一级别的舱位锁控相同的座位数。以便国际航线管理员进行混舱，避免航班订座数超过航班物理布局。

(3) 后续航班无法提供同等级舱座位时，发生非自愿降舱的情况，原客票按非自愿退票处理，为旅客在后续航班开放的低服务等级的散客舱位中订座。

无论给旅客变更到何种舱位，退差价按如下标准执行：

---

单程客票退差价的标准为：原客票票面价（不含税）-自航班开放销售以来开放的最低舱位票面价（如果最低舱低于 N 舱，按 N 舱计算）计算差价。

往返客票退差价的标准为：发生航变航段的 1/2RT 运价（不含税）-1/2 自航班开放销售以来开放的最低舱位往返程票面价（如果最低舱低于 N 舱，按 N 舱计算）计算差价。

由国际不正常航班小组将需要计算降舱差价的航班信息（航班号、航变日期）提供给相应航线的航线管理员。由国际航线管理员负责提供自航班开放销售以来至接到航班调整通知单次日中午 12:00 之前开放的最低舱位、发生航变航段的订座舱位，及其销售价格。

如退差价时需要汇率转换，汇率按原出票日期计算。

由国际不正常航班小组 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。此类旅客的服务标准按新舱位标准执行。注：FC 项必须完整备注非自愿降舱信息及原票号等相关内容，如缺失，财务将不予执行全退结算。

如旅客已办理升舱，航班又发生不正常，在办理改期时，后续航班无法提供同服务等级舱座位，发生非自愿降舱，升舱差价及变更费可退。

3.1.1.2 应旅客要求，为旅客变更航程，国际航变小组、

---

首航 95375 可进行如下操作：

变更航程的原则为：选取始发站/目的站与原航程始发站/目的站相同或临近的城市且始发站或目的站中至少有一个站必须与机票上列明的站点相同。

(1) 由首航的航班变更航程为首航其他航班或首航与外航联程航班。

将原客票 OI 换开成新客票，不产生票款和税费的差额。换开客票的 FN 项以差价格式输入，FCNY 改为 RCNY，SCNY 为 0，将所有 TCNY 改为 OCNV，ACNY 输入 0.00。换开客票的 EI 项注明“INVOL REISSUED DUE TO FLT JD 航班号 航班日期”以表示“几月几日航班不正常非自愿换开客票”；新客票 Farebasis 按照原客票相应信息输入，TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”。新客票 FC 项 NUC 按照 0.00 输入。

在按旅客要求变更航程后，如旅客自愿退票，按原客票的舱位等级对应的退票规定收取退票手续费。

3.1.1.3 当首航国内段不正常，且无法换开或无法使用 FIM 签转时：

邮件请示航变小组并备案，于海航销售服务平台购买外航 BSP 客票，实现首航国内段签转外航；同时，将 898 票证下首航不正常国内航段客票状态改成 FIM/EXCHANGE。保障支出填写《不正常航班费用统计表》，列支不正常航班费用。

3.2 非 898 首航国际票证

3.2.1 首航国际及地区航段、首航国内段不正常



---

3.2.1.1 如首航后续航班有空余座位可免费变更航班日期。国际航变小组、首航 95375 可进行如下操作：

(1) 将原客票 OI 换开成新客票，不产生票款和税费的差额。换开客票的 FN 项以差价格式输入，FCNY 改为 RCNY，SCNY 为 0，将所有 TCNY 改为 OCNV，ACNY 输入 0.00。换开客票的 EI 项注明“INVOL REISSUED DUE TO FLT HU 航班号 航班日期”以表示“几月几日航班不正常非自愿换开客票”；新客票 Farebasis 按照原客票相应信息输入，TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”。新客票 FC 项 NUC 按照 0.00 输入。

后续航班可提供同服务等级舱座位时，不论后续航班开放同等级舱位中的何种子舱位，直接在后续航班上订座，并修改 TKNE 项。如原舱位在后续航班上无座位，则需与国际航变小组联系在原舱位上 K 位。注：K 位工作由国际航变小组发起，由国际航线管理员完成。特殊情况时，可由 95375 直接 K 位，并备案给该航线国际航线管理员。

(2) 后续航班无法提供同等级舱座位而高等级舱位开放时，也须为旅客在同舱位进行改期，即不办理非自愿升舱。票务操作同上述 3.2.1.1 (1)。国际航变小组或 95375 在上述情况下联系航线管理员，在原舱位 K 位的同时，在高一等级的舱位锁控相同的座位数。以便国际航线管理员进行混舱，避免航班订座数超过航班物理布局。

(3) 后续航班无法提供同等级舱座位时，发生非自愿降舱的情况，将原客票 OI 换开成新客票，为旅客在后续航班开放

---

的低舱位等级的散客舱位（含子舱位）中订座，并将旅客原客票与新客票间的票款差额退还旅客。

换开客票的 FN 项以差价格格式输入，FCNY 改为 RCNY，SCNY 为 0，将所有 TCNY 改为 OCNV，ACNY 输入 0.00。换开客票的 EI 项注明“INVOL REISSUED DUE TO FLT HU 航班号 航班日期，DEGRADE REF CNYxxx”以表示“几月几日航班不正常非自愿换开客票，降舱退款 xxx（xxx 为旅客原客票与新客票间的票款差额）”；新客票 TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”；新客票 FC 项 NUC 按照降舱后的舱位等级 NUC 信息输入，并加注“INVOL DEGRADE, FIRST/BUSINESS CLASS FREE BAGGAGE ALLOWANCE, ORI TKT NO. XXX”表示“非自愿降舱，享受原头等舱/原公务舱免费行李额，原票号 XXX”。此类旅客的服务标准按新舱位标准执行。

无论给旅客变更到何种舱位，退差价按如下标准执行：

单程客票退差价的标准为：原客票票面价（不含税）-自航班开放销售以来开放的最低舱位票面价（如果最低舱低于 N 舱，按 N 舱计算）计算差价。

往返客票退差价的标准为：发生航变航段的 1/2RT 运价（不含税）-1/2 自航班开放销售以来开放的最低舱位往返程票面价（如果最低舱低于 N 舱，按 N 舱计算）计算差价。

由国际不正常航班小组将需要计算降舱差价的航班信息（航班号、航变日期）提供给相应航线的航线管理员。由国际航线管理员负责提供自航班开放销售以来至接到航班调整通

---

知单次日中午 12:00 之前开放的最低舱位、发生航变航段的订座舱位，及其销售价格。

如退差价时需要汇率转换，汇率按原出票日期计算。

如旅客已办理升舱，航班又发生不正常，在办理改期时，后续航班无法提供同服务等级舱座位，发生非自愿降舱，升舱差价及变更费可退。

3.2.1.2 应旅客要求，为旅客变更航程，国际航变小组、首航 95375 可进行如下操作：

变更航程的原则为：选取始发站/目的站与原航程始发站/目的站相同或临近的城市且始发站或目的站中至少有一个站必须与机票上列明的站点相同。

(1) 由首航的航班变更航程为首航其他航班或首航与外航联程航班

将原客票 OI 换开成新客票，不产生票款和税费的差额。换开客票的 FN 项以差价格格式输入，FCNY 改为 RCNY，SCNY 为 0，将所有 TCNY 改为 OCNV，ACNY 输入 0.00。换开客票的 EI 项注明“INVOL REISSUED DUE TO FLT JD 航班号 航班日期”以表示“几月几日航班不正常非自愿换开客票”；新客票 Farebasis 按照原客票相应信息输入，TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”。新客票 FC 项 NUC 按照 0.00 输入。

在按旅客要求变更航程后，如旅客自愿退票，按原客票的舱位等级对应的退票规定收取退票手续费。

---

3.3 如果客票未能变更，国际值机可在机场直接把旅客 Go Show 到首航后续航班同服务等级舱位。Go Show 时如发生公务舱非自愿降舱至经济舱的情况，可直接把旅客 Go Show 至后续航班 Y 舱。并将舱位间票价差额退还旅客，差额列支不正常航班费用。

退差价按如下标准执行：

单程客票退差价的标准为：原客票票面价（不含税）-自航班开放销售以来开放的最低舱位票面价（如果最低舱低于 N 舱，按 N 舱计算）计算差价。

往返客票退差价的标准为：发生航变航段的 1/2RT 运价（不含税）-1/2 自航班开放销售以来开放的最低舱位往返程票面价（如果最低舱低于 N 舱，按 N 舱计算）计算差价。

## 4 非自愿退票

### 4.1 898 首航国际客票

#### 4.1.1 首航国际及地区航段、首航国内段不正常

原出票代理人，首航 95375 可进行如下操作：

(1) 如果客票完全未使用，退还旅客购票时实际支付的全部款项，不收取任何费用。

(2) 如果客票已部分使用，将旅客购票时实际支付的金额减去已使用航段的相应票款，余额退还旅客，不收取任何其它费用。（来回程航段中的已使用航程其运价按照 1/2RT 计算）。

---

在同一票价计算组内：

首航承运的国际段已使用，through fare 票面价不退

首航承运的国际段未使用，through fare 票面价全退

(3) 如去程首航国际航班发生不正常，而旅客要求保留回程座位，则可为旅客将去程航班做退票处理。计算应退票价时，去程首航国际航段票价按照去程实际订座舱位往返程运价的1/2RT 计算，不收取退票手续费。

(4) 如需另外计算 ADDON/SPA 航段运价，按照首航运价表中对应的 ADDON/SPA 运价为准。

(5) 如 ADDON 航段发生不正常，旅客没有使用 ADDON 航段。未使用的 ADDON 航段可自愿放弃，修改客票状态后（UN 段改为 VOID）继续使用国际段。

如 ADDON 航段发生不正常，可以只退 ADDON 航段，修改客票状态后（UN 段改为 REFUND）继续使用国际段。

(6) 退票时如需汇率转换，汇率按原出票日期计算。

(7) 退票时，在退票单上注明“INVOL REF DUE TO FLT JD 航班号 航班日期”以表示“几月几日航班不正常非自愿退票”，同时需将首航航段“UN”状态的 PNR 信息打印出来附在退票单后（作为附件凭证和财务结算，无此附件不予全退）。如 OPEN 票无“UN”状态，则打印首航服务信息系统、首航运行网或航班变更通知单上显示的不正常航班信息，作为附件凭证和财务结算，无此附件不予全退。

---

#### 4.1.2 外航航段不正常

外航航班发生不正常导致无法搭乘首航后续国际、地区航班。如旅客要求退票，且能提供相关不正常航班证明，则按非自愿退票进行处理；如旅客无法提供相关不正常航班证明，且我司不正常航班处理人员也无法从客票信息中验证外航航段是否不正常，则按自愿退票进行处理。如旅客要求变更首航承运的航班，则国际航变小组、首航 95375 可为旅客免费改期至首航后续可提供同等级舱位的航班。如原舱位在后续航班上无座位，由国际航变小组申请在原舱位上 K 位。注：K 位工作由国际航变小组发起，由国际航线管理员完成。特殊情况时，可由 95375 直接 K 位，并备案给该航线国际航线管理员。

#### 4.2 非 898 外航客票

首航国际及地区航段、首航国内段不正常的情况，首航为旅客提供航班不正常的证明，请旅客在原出票地办理退票。

### 5 非自愿签转

在办理旅客签转时，应对比票面价格和协议结算价格，尽量选择结算价格相对较低的签转方式。

#### 5.1 898 票证，首航国际及地区航段、首航国内航段不正常

##### 5.1.1 与接收公司签有不正常航班签转协议

与接收公司有签转协议时，预处理环节可将客票 OI 换开

---

（需有 IET 协议）至接收方航班，现场可使用 FIM 单的方式签转。有签转协议的按签转协议价格结算，签转协议价格以联运业务单元下发的业务通告为准。原电子客票需将签转航段状态修改成 FIM/EXCHANGE，同时取消该航段座位，避免虚耗座位。当 OI 换开为接收公司航段客票时，电子客票中 TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”，财务结算时将 OI 换开产生的净损失金额计入不正常航班费用。与首航有签转协议的航空公司列表以联运业务单元下发的业务通告为准。

#### 5.1.2 与接收公司没有不正常航班签转协议

需要签转至没有与首航签订不正常航班签转协议的外航航段时，可将原客票按非自愿退票处理，重新为旅客购买一张外航的客票（尽量协商低价购买），产生的票款差额列支不正常航班费用。

### 5.2 非 898 票证，首航国际及地区航段、首航国内航段不正常

#### 5.2.1 与接收公司签有不正常航班签转协议

与接收公司有签转协议时，预处理环节可将客票 OI 换开（需有 IET 协议）至接收方航班，现场可使用 FIM 单的方式签转。有签转协议的按签转协议价格结算，签转协议价格以联运业务单元下发的业务通告为准。原电子客票需将签转航段状态修改成 FIM/EXCHANGE，同时取消该航段座位，避免虚耗座位。当 OI 换开为接收公司航段客票时，电子客票中 TOURCODE 输入

---

不正常航班识别码“INVL”，财务结算时将 OI 换开产生的净损失金额计入不正常航班费用。与首航有签转协议的航空公司列表以联运业务单元下发的业务通告为准。

### 5.2.2 与接收公司没有不正常航班签转协议

需要签转至没有与首航签订不正常航班签转协议的外航航段时，可将原客票按非自愿退票处理，重新为旅客购买一张外航的客票（尽量协商低价购买），产生的票款差额列支不正常航班费用。

## 5.3 签转舱位规定

5.3.1 原则上必须将旅客签转到原有客票对应的服务等级舱位中。

5.3.2 不允许办理我司经济舱签转至外航头等舱或公务舱、10 人（含）以上的整团签转至外航航班的业务。如遇特殊情况，须签转时：

(1) 预处理环节：计划性航变，航变处理小组须邮件请示分管领导；临时性航变，须邮件请示公司 01 值班领导。值班领导同意后方可给予办理。各单位需留存审批同意的邮件，以备核查。

(2) 现场临时航班不正常时，地服保障单位须请示 FOC 客户服务席，由客服席根据情况请示公司 01 领导。无公司驻场单位机场，由机场代理单位请示 FOC 客户服务席，再由客户服务席向公司 01 领导请示，由负责决策的值班领导综合考虑旅客服务、成本等因素后下达处置指令。



---

#### 5.4 允许非自愿签转的客票

各等级舱位正常销售的散客客票；

儿童（CHD）、婴儿（INF）、学生（SD）等销售客票；

外航销售的含有首航航段的客票；

积分消费免票、民航局、民航报社、各地区管理局的优惠票/免票（出票时使用 EI 指令备注）允许非自愿签转。处理以上客票时，优先选择非自愿变更至首航后续航班，或签转至海航集团下属航空企业的航班。

#### 5.5 不允许非自愿签转的客票

协议免票和优惠票、集团内部职工优惠票、规定任何情况均不得签转的特殊产品票、免票等客票均不得签转。公务票、宾客免票及优惠票原则上不得签转，除非处理客票当日公司值班 01 同意。

#### 5.6 非自愿签转的次序

5.6.1 优先改签重要旅客（VIP、CIP）、特殊旅客、中转外航国际航班旅客、中转国内旅客（不合同机中转旅客）、联程旅客、有紧要事务的旅客。

5.6.2 重要旅客改签要通知所改签航班要客保障单位做好要客服务。

5.6.3 可以根据旅客的要求并征得承运方同意后改签。

---

## 6 航班在经停地或备降地发生不正常时

6.1 在经停地/备降地出现不正常，不办理非自愿退票。

经停地或备降地营业部与机场地面服务代理可将旅客变更至我司后续航班；或签转至外航，或使用其它交通工具将旅客运送至目的地（产生的费用列支不正常航班费用）。

6.2 对于本规定 5.5 中不允许非自愿签转的客票，可使用其它交通工具或安排首航后续航班成行。对于无法安排后续航班成行的此类旅客，须由机场地面服务代理请示客服席报当日公司值班 01 批准后，才可签转。

## 7 前期已办理完非自愿签转及变更业务的客票，如旅客再次提出退改签的申请

7.1 以 OI 形式非自愿签转至外航的客票或以重购客票形式保障至外航的客票，如旅客再次提出变更、签转、退票时，退、改、签规则一律以接受方规定为准。

7.2 各保障单位在操作首航不正常航班 OI 非自愿签转时，须提前明确告知旅客相关的条款，及以 OI 方式签转后客票的所有票务规则，待旅客同意后，方可为其办理 OI 方式的签转。旅客可至海航集团各直属售票处打印使用 898 票证 OI 换开客票的行程单。

## 8 行李规定

---

8.1 首航航班不正常（包括首航国际及地区航段，首航国内航段，首航与外航联运航班）

8.1.1 首航收取旅客的超限行李费退还旅客。

8.1.2 如对旅客客票改期，将旅客的免费行李按原行李规定保护至后续航班。

8.1.3 如对旅客客票签转，有签转协议的将旅客的免费行李按原行李规定保障。无签转协议的，如果是承运人原因免费行李按原行李规定执行，如有差额列支首航不正常航班费用；如果是非承运人原因免费行李按接收方行李规定执行，如有差额旅客自行支付。

8.2 外航航班不正常（首航与外航联运航班，898 票证填开的外航航班）

外航负责提供保护方案，如外航拒绝保障：

8.2.1 首航收取旅客的超限行李费退还旅客。

8.2.2 如对旅客客票改期，将旅客的免费行李按原行李规定保护至后续航班。

8.3 首航航班不正常（包括首航国际及地区航段，首航国内航段）

退票、签转：首航收取的预付费行李费退还旅客。

改期：ET 票号不变，在原编码中操作重订航班，预付费行李可自动改期至后续航班；其他情况首航收取的预付费行李费退还旅客。

## 9 其它

---

9.1 已自愿变更后的新客票，若发生航班不正常，在操作非自愿退改签业务时：

9.1.1 已收取的变更费均不退还。

9.1.2 升舱（含同舱补差）后的客票，如旅客要求继续成行，且能提供公务舱座位时，则已收取的变更费、升舱补差费均不退还。如旅客要求非自愿退票，可退还旅客原付票价及升舱差价，但已收取的变更费不退。

9.2 办理非自愿签转和变更业务时，如税费有调整：

税费的征收以原始出票日期为准，不退不补。

9.3 与外航联运 SPA 的订座舱位原则

在外航舱位开放的情况下，请严格按照协议舱位，由低至高选择订座。如换开客票时，因航班日期邻近，外航舱位关闭，则可以在协议舱位以外订座，舱位顺序由低至高。首航原因导致的非自愿变更，因订外航 SPA 协议外舱位产生的差价，由首航支付；非首航原因导致的非自愿变更，因订外航 SPA 协议外舱位产生的差价，由旅客支付。

9.4 OPEN 客票的处理原则

若旅客在确定 OPEN 票日期时，航班被取消，将对此类客票进行非自愿退票处理，不可为旅客办理非自愿签转。但可协助旅客购买首航中转航班或外航的新客票，并由旅客支付差价。

9.5 旅客自愿改期，所改日期的航班被取消时（短期取消的航班，尽量劝说旅客改期到后续航班），30 天内 JD 无法提供

---

后续航班服务的，可对该客票做非自愿退票处理，不可为旅客办理非自愿签转。但可协助旅客购买首航中转航班或外航的新客票，并由旅客支付差价。

9.6 无论承运人或非承运人原因，对于按照旅客意愿变更至后续航班的，若后续航班正常，旅客再次提出变更或退票，一律按自愿变更、退票处理。

9.7 客票换开时，如果出现不能自动获取外航控制权的情况，则需手工获取。如手工获取对方控制权出现问题，请与国际收益室 GDS/IET/EMD 经理联系解决。

9.8 各单位在办理首航航班非自愿改期或签转时，需提前告知旅客，我司已为其免费变更或签转至后续航班，我司原票款已用于抵付后续航班新票，我司原票款不退还旅客。

9.9 发生航班不正常时，除有特殊规定外（产品客票的不正常航班票务处理规定以产品规定为准），不正常航班的票务管理规定以本文为准。