

昆明航空国际客票非自愿退改签判定标准及规定的业务通告

各部门：

为完善国际航班不正常航班非自愿变更及退票标准，经研究，决定对公司国际客票非自愿退改签判断标准及规定重新修订。本规定适用于昆航销售的、且由昆航实际承运的国际航班发生不正常时的客票处置。具体内容如下：

一、 目的

规范国际不正常航班非自愿客票处置操作，确保各服务环节操作标准一致性。

二、 范围

（一）833 及非 833 客票销售的昆航实际承运航班不正常时，可参照本标准办理。

（二）833 客票销售的挂昆航航班代码，但由外航实际承运航班不正常时，昆航办理非自愿客票变更或退票可参照本标准办理。

（三）833 客票销售的挂外航航班代码且由外航实际承运航班不正常时，在能证实航班不正常信息的情况下，例如外航出具的航班不正常证明，可参照本标准办理。

三、客票非自愿退改签判定标准

（一）航班取消

1、定座系统中有 UN、IRR 标识，旅客提出客票变更或退票申请，按照非自愿标准办理。

2、公司发布航班取消信息后，旅客提出客票变更或退票申请，按照非自愿标准办理。

3、公司发布航班取消信息前，旅客提出客票变更或退票申请，按照自愿标准办理。

（二）航班出港时刻提前

航班实际起飞时间早于客票列明的“航班起飞时间”15 分钟（不含）以上，旅客提出客票变更或退票申请，按照非自愿标准办理。

（三）航班出港延误

1、定座系统中有 UN、IRR 标识，旅客提出客票变更或退票申请，按照非自愿标准办理。

2、FOC 系统中实际撤轮档时间晚于客票上列明的“航班出港时间”15 分钟（不含）以上，旅客提出客票变更或退票申请，按照非自愿标准办理。

3、若 FOC 系统中未显示撤轮档时间，按下列步骤判断：

（1）航班已起飞，实离时间大于计飞时间 15 分钟（不含）以上的；

（2）航班未起飞，预飞时间大于计飞时间 15 分钟（不含）以上的；

（3）航班未起飞，计飞时间与预飞时间相同，或者没

有预飞时间，则参照旅客提出非自愿保障申请时间大于客票列明的离站时间 15 分钟。

发生以上任一情况，旅客提出客票变更或退票申请，按照非自愿标准办理。

（四）航班到港延误

持联程客票且已乘机的旅客，因昆航航班前段到港延误造成后续国际航班预计中转衔接小时小于发布的 MCT 时间（各机场具体 MCT 中转衔接小时数需致电地服现场值班电话查询），后续国际航班按非自愿标准处理。

四、非自愿退票规定

（一）按照本业务通告第三点的判定标准，可为旅客办理客票的非自愿退票。

（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退票，旅客要求退剩余未使用航段的客票时：

1、所有航程在同一票号（昆航航班）、同一乘机人且航班时间间隔在 7 天（含）以内，其中某段航程属于不正常航班，可按非自愿退票处理。

2、所有航程在同一日购买，不为同一票号（昆航航班）、同一乘机人且航班时间间隔在 7 天（含）以内，其中某段航程属于不正常航班，可按非自愿退票处理。

（三）退还票款计算规则

1、客票全部未使用，退还全部已付票款及所有已付税费；

2、客票已部分使用（如：中转地），退还未使用航段的全部票款，国内段参照国内非自愿退改签相关规定执行，（国际段计算规则：未使用航段票款=已付票款×未使用航段Y舱全票价与所有联程航段Y舱全票价之和的比率），但所退票款不得超过已付票款的总额，超过已付票款的客票可按已付票款金额全退，未使用航段的所有税费全额退还旅客。

3、客票已部分使用（如：经停地、备降地），若经停地/备降地至旅客所持客票上目的地有昆航正常票价，国内段参照国内非自愿退改签相关规定执行，国际段退还票款=经停地/备降地至旅客所持客票上目的地的正常票价×旅客所购原票面与全价的比率，但所退票款不得超过已付票款的总额，超过已付票款的客票可按已付票款金额全退，未使用航段的原支付所有税费全额退还旅客。

4、客票已部分使用（如：经停地、备降地），若经停地/备降地至旅客所持客票上目的地无昆航正常票价，国内段参照国内非自愿退改签相关规定执行，国际段未使用航段票款=经停地/备降地至旅客所持客票上目的地的正常票价（若不同航司间正常票价不同，取低值）×旅客所购原票面与全价的比率，若经停地/备降地至旅客所持客票上目的地无民航正常票价，则以经停地/备降地至旅客所持客人上的目的地的普通列车软卧单程票价（无列车软卧参考票价的，参照高

铁二等座或大巴单程票价)为未使用航段的票款,但所退票款不得超过已付票款的总额,超过已付票款的客票可按已付票款金额全退,未使用航段的原支付所有税费全额退还旅客。

5、中转联程或多段航程客票退票时,参照相关产品规定执行。

注: 以上情况均不收取退票手续费。

五、非自愿变更规定

按照本业务通告第三点的判定标准,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)可变更至距原计划航班起飞时间前后三天内(含)有空余座位的昆航航班。(如航班班期非每天执行,可变更至距原计划航班起飞时间前后7天内(含)航班。),且仅允许免费变更一次。

1、若原航班前后7天时间内均无可变更航班,则按非自愿退票处理。

2、若旅客要求变更至规定时间外,则按除非自愿退票或自愿改期收费处理。

3、当变更后航班再次发生不正常情况,以变更后的起飞时间为准,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，细则如下：

1、不为同一票号，且同一日购买，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变更进行保障。

2、为同一票号，前段客票未使用，剩余未使用航段可按照非自愿变更保障。

（三）旅客持多段客票，且同一日乘机，如航班到港时间时间延误（实际到达时间大于计划到达时间 15 分钟（不含）以上的），造成后一续程航班预计中转衔接时间小于公司发布的 MCT 时间的情况下，则客票可按照非自愿处理。

六、其他事项

1、涉及国际航班、航段的中转联程、多航程客票发生不正常航班时，地面服务部门应主动为旅客提供航班不正常证明，用于旅客办理非自愿退票。

2、航班中断飞行或者备降后，旅客随航班返回始发地，或应旅客要求安排昆航航班或转乘其他航空公司航班将其运达原航班始发地的，可按非自愿办理全额退款。持联程客票的旅客后续未使用航段，也可按非自愿办理退票。

3、航班中断飞行或备降后，如旅客要求变更路线，应重新购票，原票按本规定办理非自愿退票。

4、里程兑换奖励机票备降规则可结合常客的相关处理规

定。

5、关于旅客登机口升舱等产品的非自愿退票可见相关产品非自愿退改规则。

此通告

昆明航空有限公司营销委员会

2019 年 12 月 1 日

（联系人：左璐；联系电话：0871-67086688-8968）