



JUNYAO AIR
吉祥航空



商务部业务通告

COMMERCIAL DEPARTMENT BULLETIN

部门: 商务部

编号 2020-002

编写: 施家君

校核: 张凌燕

签批: 谭 锋

日期 2020-01-13

关于明确客票非自愿退改签判定标准及操作的通告

在日常旅客保障工作中，发现在不正常航班处置过程中，存在部分客票非自愿退改判断缺失标准、边界模糊，导致回复口径不一致、操作困难，为保持“快速退票”、“快捷改期”、“航延证明”等旅客端自助产品与人工操作标准一致，也为提升旅客满意度，特此重新梳理并拟定本通告。

一、目的

规范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

2.1 018 及非 018 客票销售的吉祥航空实际承运航班不正常时，可参照本标准办理。

2.2 018 客票销售的挂吉祥航班代码但由外航实际承运航班不正常时，吉祥航空办理非自愿客票变更或退票可参照本标准。

2.3 018 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，可参照本标准办理非自愿变更或退票。

三、客票非自愿退改签判定标准

3.1 航班取消

3.1.1 计划性取消：订座系统中有“UN”或“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。

3.1.2 临时取消：航班动态系统（FOC 系统）显示航班取消。

3.2 航班出港时刻提前

3.2.1 计划性时刻提前

计划起飞时间发生变更，早于原航班计划起飞时间 15 分钟（不含）以上，订座系统中有“UN”或“IRR”标识，按照非自愿标准办理。

3.2.2 临时性时刻提前

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），按照非自愿标准办理。

3.3 航班出港延误

3.3.1 计划性延误：计划起飞时间发生变更，晚于原航班计划起飞时间 15 分钟（不含）以上，订座系统中有“UN”或“IRR”标识，按照非自愿标准办理。

3.3.2 临时性延误：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，按照非自愿标准办理。

实际撤轮档的时间：滑出时间。

临时性延误出港延误计算公式：延误时间=滑出时间-计划起飞时间-15 分钟（或预计起飞时间-计划起飞时间-15 分钟）。

3.3.3 若 FOC 系统中未显示撤轮档时间，按下列规则判断：

①航班未起飞，预飞时间大于计划起飞时间 15 分钟（不含）以上的。

②航班未起飞，无预飞时间，则参照旅客当前提出非自愿保障时间大于

客票列明的离站时间 15 分钟（不含）。

3.4 航班到港延误

3.4.1 定义：指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过 15 分钟的情况。

3.4.2 适用对象：持联程客票且已乘机的旅客，因吉祥航班到港延误造成后一续程航班预计中转衔接时间小于发布的 MCT 时间，仅后续航班按非自愿标准办理。

实际挡轮挡的时间：滑入时间。

航班到港延误时间计算公式：到港延误时间=滑入时间-计划到达时间-15 分钟

3.5 特殊情况

3.5.1 若航班发生航班号变更，不涉及航段、起飞到达时间变更的情况下，按照自愿标准办理。

3.5.2 若航班发生起降机场变更，不涉起飞到达时间变更的情况下，按照非自愿标准办理。

3.5.3 若航班计划起飞时间不变，计划到达时间提前，按照自愿标准办理。

3.5.4 若旅客提前取消机位，后续航班发生不正常情形，按照自愿标准办理。

四、非自愿退票规定

4.1 按照本业务通告“三、客票非自愿退改签判定标准”的判定标准，可为旅客办理客票的非自愿退票。

4.2 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，且满足下列条件之一，可按非自愿退票处理：

①多段航程在同一运输合同下，前段客票满足延误标准，剩余未使用航段可按照非自愿退票处理。

②不为同一运输合同，乘机人相同，航班衔接时间或出票时间在 T+1 天内，前段客票满足延误标准，剩余未使用航段可按照非自愿退票处理。

③如航班未发生出港延误（FOC 系统中撤轮档时间-客票列明的离站时间之差小于 15 分钟），但航班实际到港延误，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，则本段不可办理退票，仅后段客票可按非自愿退票处理。

4.3 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燃油附加费；

②客票已部分使用（如：经停地），退还未使用航段的全部票款，但所退票款不得超过已付票款的总额；燃油附加费按未使用航段适用的燃油费标准退还旅客。

4.4 航班中断飞行及备降

①参考规定《关于规范航班备降退票操作流程的通告》

②航班中断点地面服务部门应主动为旅客提供航班中断飞行或备降证明，用于旅客办理非自愿退票。

③航班中断飞行或备降后，旅客随航班返回始发地，或应旅客要求安排吉祥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。

④航班中断飞行或备降后，如旅客要求变更旅行路线，应重新购票，原票按本规定办理非自愿退票。

⑤里程兑换奖励机票备降规则可结合常客的相关规定处理。

4.5 针对原购买吉祥航空航班改签外航，外航航班发生备降的旅客，非自愿退票补充规定如下：此类情形相关单位可参照第 4.4 点并结合有关结算规定为旅客进行客票退款保障。

4.6 关于里程抵扣票款、登客票机口升舱等产品的非自愿退票可见相关产品非自愿退改签规则。

五、非自愿变更规定

按照本业务通告“三、客票非自愿退改签判定标准”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：

5.1 可变更至距原计划航班起飞时间前后三天内（含）有空余座位的吉祥航班（备注：所有变更必须优先改签吉祥航班，吉祥航班无法满足旅客需求时方可变更承运人），且仅允许免费变更一次；如三天内无可利用座位，则允许变更至最早可利用的航班。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。

5.2 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：

①多段航程在同一运输合同下，前段客票满足标准，剩余未使用航段可按照非自愿变更保障。

②不为同一运输合同，乘机人相同，航班衔接时间或出票时间在 T+1 天

内，前段客票满足标准，剩余未使用航段可按照非自愿变更保障。

③如航班未发生出港延误（FOC系统中撤轮档时间-客票列明的离站时间之差小于15分钟），但航班实际到港延误，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，则本段不可办理改期，仅后段客票可按非自愿改期处理。

5.3 关于里程抵扣票款、登客票机口升舱等产品的非自愿变更可见相关产品非自愿退改签规则。

六、附则

6.1 本通告由安全质量管理处负责制订、解释。

6.2 安全质量管理处将根据部门管理需要及运营实际对本通告予以修订、完善。

6.3 本通告自发布之日起执行，试行期6个月。试行期结束，本通告经部门审批通过后，将纳入《销售手册》。凡与本通告有冲突的规定，以本通告为准。

特此通告。

二〇二〇年一月十三日

联系人：施家君

联系电话：021-22388703