

俄航常见问题汇总（2020年夏季更新）

为使代理人更加熟悉俄航的产品和政策，俄航特总结了在销售俄航机票时经常出现的若干问题，将答案公布如下。敬请参考：

1. 预订记录时需要输入客人性别吗？如果名字错了可以改名字吗？

答：预订不需要输入性别，儿童后缀CHD，婴儿后缀INF。俄航已开通代理人支持邮箱 salesupport@aeroflot.ru，可帮助代理人进行错误的姓名修改。须至少在航班起飞前 24 小时发邮件，邮件标题统一为NAME CORRECTION；正文须包括PNR，正确姓名的OSI注释（格式为OSI SU PAX1 CORRECT NAME IS XXX/XXXXX），客人护照首页。预计更改好的时间为 1 小时以内。见记录里的姓名更改后请自行换开，不收取额外费用。注，护照信息须在出票前输入记录，进行变更的客人系统里输入的护照信息须与护照扫描件一致，如不一致将被视为更换乘机人，机票作废且代理商会收到罚单。注：请尽量使用企业邮箱发邮件，勿使用QQ 邮箱。

1. 客人的姓氏只有一个字母，订单生成后出票不成功，如何操作？护照信息输入有何注意事项？

答：举例：E/LUNCHUN MR，可以订成ELUNCHUN/MR，DOCS项输入完整正确的护照信息，正常出票即可。输入护照信息时，姓名后面切勿加称谓，俄罗斯护照号中出现的№ 切勿输入。具体请参照 150226 号文件。

2. 订位已过出票时限，但座位未被取消，可以出票吗？

答：俄航使用自动清航班系统，过了出票时限的订位随时会被取消，超过出票时限的订位为无效订位，无法Q出价格，请另起记录重新预订。如舱位变化产生差价，俄航无法恢复原舱位。

3. 俄航订位的价格需要与航空公司核对吗？

答：俄航系统与航信直连，且航信系统已使用多代理费率功能，Q出的票价可以使用，不需要核对；航空公司也不提供核对价格的服务。

4. 俄航代理费是多少？

答：1. 中国（包括香港）始发至俄罗斯：商务舱/超经 2%，经济舱 0.5%；2. 中国（包括香港）始发经俄罗斯至第三国：商务舱/超经 3%，经济舱 1.5%；3. 其他行程（俄罗斯境内、

俄罗斯始发至中国或第三国、第三国始发等)：0%。注意事项：1. 适用航班包括俄航承运、代码共享及与俄航有联运协议的外航承运航班；2. 如遇到 1/2RT组合，全程代理费适用较高的值。

5. 俄航的票证可以代开其他航空公司的航段吗？

答：可以，但不可单独代开其他公司的航段，行程中至少有一段须为俄航实际承运或代码共享的航段。

6. 我订了俄航境内段，SOTO 行程或者行程中包含俄航境内段，为什么没有价格？

答：航信系统Q俄航境内段价格的命令为QTE:/SU/L。另，包含SIP的俄罗斯境内段运价请使用QTE:/SU/:RUB。查询所有可用的运价指令为QTE:/SU/ALLB。

7. 记录里订好了婴儿，为何出票不成功？

答：在SSR项输入婴儿姓名时，请与XN项相同，姓名与INF间不要空格，否则无法Q出票价，系统会提示姓名不匹配导致出票失败。

8. 俄航机票可以提前选座位吗？

答：灵活票价出票后可直接在系统中选座位。其余票价出票后可在官网付费选座，或提前24小时进行网上check-in。

10. 出票后改期如何操作？

答：俄航已经开通BSP票换开业务，代理人可自行换开。详情请查看俄航 130815 和 130816 号文件。如客人在境外或直接在俄航官网购票，请联系俄航票台的呼叫中心号码 400-609-0006。

11. 换开时出现错误怎么办？

答：俄航已经开通VOID EXCHANGE功能，换开错误请于当天执行此功能，即可恢复原票状态，以便代理人重新操作换开。具体请参照 160201 号文件。

12. 俄航可以团队散订吗？

答：俄航不允许团队散订。团队散订的记录随时会被自动清航班系统取消，严重时还会造成代理人的office ID被屏蔽和产生ADM单等后果。

13. NOSHOW时限是多久，对改期是否有影响？对退票是否有影响？

答：NOSHOW时限为航班结柜时间，通常为起飞前一小时，俄罗斯始发航班为起飞前 40 分钟。

NOSHOW后退改签的规定为：灵活票价（运价基础后缀FM）可免费改期退票；优选票价（后缀CL）、基础票价（后缀BS）、廉价票价（后缀VU）、LITE票价（后缀NB）和特价票价（后缀SX），可在NOSHOW后进行换开，换开完成时间不得晚于原定航班起飞时间过后 30 分钟，否则按NOSHOW规定处理，不可退改且所有税金也不退。具体子舱位的规定，请以系统里运价基础的第 16 条为准。

14. 我想核对改期费或退票费，应该联系哪里？

答：俄航使用公布运价，全部运价规定都在电脑系统里，请自行查询。

近日出现代理人退票时用票面价减退票费退款产生罚单的情况。请注意退票时务必用结算价减退票费。

15. 不能退票的机票可以退税吗？退票有时限吗？

答：基础票价（后缀BS）、廉价票价（后缀VU）、LITE票价（后缀NB）和特价票价（后缀SX），在自愿退票的前提下，税金中的YQ/YR/RI/UH税项同样不能退回，可退其他税项，须在航班起飞前 40 分钟以前取消所有未使用的航段，在客票有效期内完成退税，否则整张机票的票款和全部税金都无法退回。优选票价（后缀CL）可在起飞前取消记录并在客票有效期内完成退票操作。请注意客票有效期是使用有效期，并非所有客票的有效期都是一年。NOSHOW后不能退票的客票，税金同样不退。

16. 如果航班出现时刻变更，客人如何改期或退票？

答：如航班发生航变，且航变时间超过一小时，则客人可进行非自愿改期或非自愿退票。请保留好历史记录以备核查。

17. 如果是客人拒签或生病的原因无法成行，机票是否可以全退？

答：俄航机票的退改签政策须严格按照相对应的运价规定执行，故拒签或生病无法豁免退票费。

18. 如何申请轮椅或特殊餐食？

答：请至少在起飞前 72 小时在航信系统中自行预定。相关指令请查询：>HELP:SSR/*

如需确认，请联系机场办公室：010-64591288, 021-68355510, 020-36050410。

19. SU联程机票行李是否直挂，是否登机牌可以在机场都打出来？

答：联程机票有三种情况：a. 中国始发转机至俄罗斯境内或第三国：乘客可拿两段登机牌，行李可直挂到目的地；b. 转机至第三国且后段承运人为其他航空公司：乘客可拿第一段登机牌，在SVO找到中转柜台办理第二段手续，行李可直挂到目的地；c. 中国经莫斯科转机至

第三国或第三国经莫斯科转机回国，第一段是其他航司，第二段为俄航：须与第一段的承运人确认行李是否可以直挂。

另，回程机票无论出发地，在SVO转机都可行李直挂到北京/上海/广州。

请注意，上述三种情况客票所有航段须开在同一张机票上。如果分段开票，俄航不保证行李可以直挂。

20. 我的客人目的地是欧洲，他用办理过境签证吗？

答：只有白俄罗斯的明斯克（MSQ）需要俄罗斯的过境签证，其余目的地只要客人持有目的国签证，乘坐俄航无须办理过境签证。目的地是哈萨克斯坦的客人经莫斯科转机时，行李可直挂到目的地，客人不需要俄罗斯过境签证。

21. 有些目的地系统里明明有价格，为什么订后Q不出来？

答：有些目的地的票价不适合中国地区销售。请查看运价规定的第 15 条。例：

15. SALES RESTRICTIONS

FARE RULE

TICKETS MUST BE ISSUED ON THE STOCK OF SU.

GENERAL RULE – APPLY UNLESS OTHERWISE SPECIFIED

TICKETS MUST BE ISSUED ON THE STOCK OF SU AND **MAY ONLY**

BE SOLD IN ISRAEL/RUSSIA/E URAL RUSSIA. AND MAY ONLY

BE SOLD BY CRS/CXR DEPT PXT.

另一种情况是航线太长导致回拽，比如PEK-SVO-IKT，需要分别计算PEK-SVO和SVO-IKT的价格，PEK-IKT的公布运价不适用。

22. 客人出票后，可以补差价升舱吗？

答：俄航使用新的运价体系后，只有同类别的运价可以互相换开。运价类别为优选（后缀CL）和灵活（后缀FM）的经济舱客票，可升为同类别的商务舱和超经。如客票为廉价（后缀VU）或LITE（后缀NB），则可升为基础票价（后缀BS）的超经和商务舱。

23. 客人需要携带大提琴之类的大型乐器上飞机，该如何订位？

答：携带大型乐器须占用一个座位，相当于客人需要出两张机票。假设客人姓名为ZHANG/SAN，输入名字时须用以下指令：NM2/ZHANG/SAN/CBBG。订位成功后，还须输入乐器的尺寸重量，如：SSR CBBG SU NN1 ONE CELLO 110CMX50CMX40CM 12KG/P1/S3。收到回报NN1 变成KK1 表示订位成功。

24. 客人去程时是儿童，回程超过 12 岁了，该如何出票？

答：这种情况，请分开出两张单程票，或全程出成人票。

以上为相关问题的解答。如遇到政策更新，俄航会及时发布通知，请以最新通知为准。

俄航保留最终解释权。

俄航销售部

2020 年 8 月 26 日