

深航关于客票非自愿退改签判定标准及规定的通告

为完善不正常航班客票非自愿变更及退票标准，经研究，决定对公司客票非自愿退改签判定标准及规定重新修订。本规定适用于深航销售的、且由深航实际承运的国际、国内及地区航班发生不正常时的客票处置。具体内容如下：

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

（一）479 及非 479 客票销售的深航实际承运航班不正常时，可参照本标准办理。

（二）479 客票销售的挂深航航班代码但由外航实际承运航班不正常时，深航办理非自愿客票变更或退票可参照本标准。

（三）479 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

（一）航班取消

1. 订座系统中有 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），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. 订座系统中有“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。

撤轮档时间查询路径：运行网系统-公共信息查询-简易航班动态。

（四）航班到港延误

持联程客票且已乘机的旅客，因深航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，后续航班按非自愿标准办理。

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，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；
2. 不为同一运输合同，乘机人相同，票号连续，且前一段的到达站与下一段的始发站为同一城市或前一航段的始发站与下一航段的到达站为同一城市；
3. 不为同一运输合同，乘机人相同，票号不连续，同一天购买，且前一段的到达站与下一段的始发站为同一城市或前一航段的始发站与下一航段的到达站为同一城市；

（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燃油附加费；

2、客票已部分使用（如：中转地），退还未使用航段的全部票款（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；燃油附加费按未使用航段适用的燃油费标准退还旅客。

以上两种情况均不收取退票手续费。

（四）航班中断飞行及备降

1. 国内航班

（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、备降地），退还未使用航段的全部票款（计算规则：未使用航段票款=经停地至旅客所持客票上目的地的正常票价×旅客原购票折扣），但所退票款不得超过已付票款的总额；将燃油附加费列入票价，与票价一起打包计算，退票方法不变，将余额退还旅客。

以上两种情况均不收取退票手续费。

（3）客票已部分使用，如遇到备降地至客票目的地无适用运价，即从已付票款中扣除已使用航段票款（正常票价乘以原购票折扣），其余额与从旅客中断地点至目的地点的列车软卧单程票价相比较（无列车软卧参考票价的，两舱与高铁一等座、经济舱与高铁二等座或大巴单程票价相比较），取其高者退还旅客，但所退票款不得超过已付票款的总额

2. 国际及地区航班

国际及地区航班备降退票时，销售单位可与营销委结算中心国际销售审核组核实应退金额。

3. 其他事项

（1）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。

（2）航班中断飞行或备降后，旅客随航班返回始发地，或应旅客要求安排深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，如旅客要求变更旅行路线，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规定处理。

（五）拒绝运输和限制运输旅客非自愿退票时，非团队旅客的按非团队旅客自愿退票规定执行，团队旅客的按团队旅客自愿退票规定执行。

（六）针对原购买深航航班改签外航，外航航班发生备降的旅客，非自愿退票补充规定如下：

此类情形深航相关单位可参照第（四）点并结合有关结算规定为旅客进行客票退款保障。

（七）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）有空余座位的深航航班（备注：如航班班期非每天执行则可变更至原计划航班起飞时间前后七天内（含）有空余座位的深航航班，所有变更必须优先改签深航同航线航班，深航同航线航班无法保障时方可变更航程或承运人），且仅允许免费变更一次；如变更至规定的时间以外，则按非自愿退票处理。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。

（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：

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退票保障；

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，且一日乘机，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），航班实际起飞时间延误，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，则客

票可按非自愿处理。

（四）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。

本规定自发布之日起执行。[2017] 74 号《深航关于客票非自愿退改签判定标准及规定的通告》同时废止。请各单位完善内部操作规范，并组织相关人员培训学习，并遵照规定开展工作。

此通告。

深圳航空有限责任公司

2018 年 09 月 28 日