



新航 SQ 业界通告 - 关于实行全新经济舱票价类型调整的通知

(* 4 月 19 日版本)

各位尊敬的新航 SQ 中国区代理人/旅行社/合作伙伴,

COVID-19 疫情给旅游业带来了前所未有的挑战, 其影响表明, 我们需要不断发展, 以满足消费者的新需求。鉴于 COVID-19 疫情所导致的市场格局不断变化, 新加坡航空公司对经济舱的票价类型已作出调整, 以有效满足客户的新需求。

自 2018 年 5 月将优选经济舱票价体系引入票价类型以来, 新加坡航空公司一直通过调查和收集乘客反馈, 与市场保持接触, 以跟上消费者的需求。这也使我们观察到乘客对于旅行的灵活性有了更高的要求来应对行程中所遇到的非自愿变化, 并且已成为旅行体验中的一个重要部分。

新加坡航空公司将调整经济舱票价类型, 以满足不同需求的乘客。自 2021 年 4 月 22 日起, Q 和 N 票价将按照新的经济舱特惠票价类型重新推出, 而 V 和 K 票价将保持在目前的经济舱精简票价类型之下。经济舱标准票价类型的改期费也会调整。

我们旨在平衡经济舱票价的可负担性及其相应的票价条件, 从而增强它们对不同旅游消费群体的吸引力。通过此次调整, 考虑高性价比机票的乘客可选择经济舱精简票价类型, 而经济舱特惠票价类型较前者有更大的灵活性。

在为我们的旅客进行这些调整时, 我们也希望继续得到您的支持。我们期待着欢迎您再次搭乘新加坡航空公司。

在此, 特别感谢各位一直以来给予新航集团的大力支持与配合。若有进一步询问, 请联系负责贵司的客户经理或新航中国区销售运营部。

中国区销售运营部, 电话 021-62889191// 邮箱 CN_SalesOps@singaporeair.com.sg

新加坡航空公司中国区

2021 年 4 月 19 日



新加坡航空公司经济舱票价类型调整

内容表

- 1. 介绍**

- 2. 票价类型调整的详细信息和执行**
 - 2.1 票规主要变化摘要
 - 2.1.1 改期、取消和误机费
 - 2.1.2 行李限额
 - 2.1.3 KrisFlyer 会员等级权益
 - 2.1.4 企业差旅计划

- 3. 豁免和其他业务准则**
 - 3.1 机票换开
 - 3.2 退票
 - 3.3 候补名单

- 4. 常见问题 (FAQs)**



介绍

新加坡航空公司将调整经济舱票价类型，所有销售和分销渠道在 2021 年 4 月 22 号以后应使用新的票价类型出票：

- 新加坡航空公司 www.singaporeair.com 官方网站
- 新加坡航空公司移动应用程序
- 新加坡航空公司机票预订部门和呼叫中心
- 新加坡航空公司代理网站 <https://agent360.singaporeair.com> (AGENT 360)
- 新加坡航空公司 NDC 渠道(通过技术认证的 NDC 合作伙伴)
- 新加坡航空公司专有的 API 渠道
- 新加坡航空公司团队预订渠道 (SQ Direct)
- 新加坡航空公司旅行社、旅游管理公司和在线旅行社合作伙伴
- 新加坡航空公司微信小程序



票价类型调整的详细信息和执行

票价类型调整不会影响2021年4月22日之前出的机票，这些机票将保留原来的票价条件，只有在重新出票或重新预订后，才会被新的票价条件取代。2021年4月22日，票价类型更改适用于所有销售点和分销渠道。

票规主要变化摘要

1. 改期、取消和误机费

1.1 经济舱标准票价类型 M、H、W 的短航线取消消费将会降低。

1.2 经济舱特惠票价类型 Q 和 N（以前是经济舱精简票价类型）将为长航线提供更低的改期费，而且将允许收费取消。

经济舱精简票价类型 V 和 K 将对机票改期实行新的限制。将不允许改期和取消，因此不再适用误机费。

2. 行李限额

2.1 经济舱票价类型的行李限额将简化为两大类：

2.1.1 经济舱灵活票价类型和经济舱标准票价类型（Y,B,E,M,H,W）30 公斤。

2.1.2 经济舱特惠票价类型、经济舱精简票价类型（Q,N,V,K）25 公斤。

2.1.3 团队票（G）25 公斤。

3 KrisFlyer 会员等级权益

3.1 PPS 俱乐部会员、附属卡持卡人和精英金卡会员，座位选择权益和额外行李津贴权益没有变化。

3.2 精英银卡会员、精英金卡会员和 PPS 俱乐部会员，目前实际飞行里程的 25% 等级奖励将维持在所有级别。等级奖励将不适用于经济舱特惠票价类型、经济舱精简票价类型和团队票（Q、N、V、K 和 G 票价类型）。

4 企业差旅计划

4.1 既有的企业差旅客户协议中所确定的客户折扣将继续有效，直至协议到期为止。

4.2 根据现有的企业差旅客户协议，经济舱特惠票价类型和经济舱精简票价类型仍然没有资格享受公司折扣。

4.3 经济舱特惠票价类型和经济舱精简票价类型不适用于 Highflyer 积分累积。



豁免和其他业务准则

作为票价总则，无论在哪个销售点或分销渠道，票价类型调整带来的变化都不能被豁免。在此票价类型调整生效日期之前售出的机票，将继续按照原有的机票条款执行。

机票换开

机票换开的日期将决定机票所适用的一系列机票条款。与最初的出票类似，如果机票换开日期在票价类型调整之前发生，则将适用旧的一系列票价条款。如果机票在票价类型调整生效日期后换开，则新的票价条款将优先适用。

退票

退票费将由出票时适用于该机票的一系列机票条款决定。如果出票日期在票价类型调整之前发生，将适用旧的票价条款的退票费和退票资格。如果出票日期在票价类型调整之后发生，则新的机票条款退票费和退票资格将优先。

候补名单

预订候补名单上的乘客在候补成功后，出票时，将使用当时对应的机票条款。如果机票在票价类型调整生效后出票，则将适用新的票价条款。



常见问题

General 常规

1. 新加坡航空公司为何选择将经济舱精简票价类型分开，推出新的票价类型？

由于 Covid-19 疫情造成的不确定性，例如边境限制的定期更改，我们认识到旅客在规划旅行时可能需要更大的灵活性。我们需要不断发展，以满足消费者不断变化的期望。因此，我们推出了新的经济舱特惠票价类型，为机票改期和取消提供了更大的灵活性。

2. 新的票价类型和票价条款调整是在所有销售点推出，还是会逐步分阶段实施？

新的票价类型及票价条款调整，将于 2021 年 4 月 22 同时生效并适用于所有销售渠道。

3. 如何区分适用于特定机票的新旧票价条款？

客户可向当地旅行社或新航办事处确认机票的票价条款。或者，客户也可以在新航官网 singaporeair.com.sg 通过"管理预订"查看票价条款。

4. 随着新的票价类型的推出，如果航班时刻表变更或中断（例如 UN/TK），旅客能否在线自助服务？

是的，针对此类情况，顾客依然可以在线操作自助服务。

5. 为什么经济舱精简票价类型不允许改期？

票价类型已进行调整，能更有效地满足不同客户的需求。虽然经济舱精简票价类型不允许机票改期，但我们已推出一种新的票价类型，经济舱特惠票价类型，为机票改期和取消提供了灵活性。

6. 新航在两年前就不再使用不可改期的票价，出于何种考虑又重新启用此类票价？

新航定期审查和更新我们的产品，以满足不同客户群体不断变化的需求，并确保它们在当前市场中保持相关性。虽然经济舱精简票价类型不允许改期，但我们也推出一种新的票价类型，即经济舱特惠票价类型，为机票改期和取消提供更大的灵活性。总的来说，我们相信这为我们的客户提供了更多的选择和灵活性。

7. 为什么新航会降低经济舱灵活票价类型、特惠票价类型和精简票价类型的免费行李限额？

票价类型已重新调整，以更有效地满足不同的客户需求。



对于代理/旅行社

1. 对于新的票价类型调整生效前出的机票，是否遵守现在的"提前变更"票价条款（包括行李限额）？

票价类型调整不会影响 2021 年 4 月 22 日之前出的机票。这些机票将保留原有的票价条款，只有在 2021 年 4 月 22 日之后换开的机票或重新预订的机票，才会被新的票价条款取代。

2. COVID-19 疫情影响下有全球退改签政策（CRP），当适用现在的全球退改签政策（CRP）的机票重新换开为新的经济舱精简票价类型时，新的票价条款是否适用？

机票出票/换开的日期将决定适用该机票的票价条款。对于 2021 年 4 月 22 日之前已售出的机票，首次改期/换开机票将遵循旧的票价类型的条件。之后的更改将遵循新的票价类型条款。

作为票价总则，经济舱精简票价类型不允许更改路线。航班/日期也不允许更改。有关免费重新预订的更多详情，请点击[这里](#)参阅新加坡航空官方网站。

3. 如果机票包含多种票价类型（例如，出发是经济舱精简票价类型（不允许机票改期），而回程是经济舱灵活票价类型（允许机票改期），整个行程是否可以改期？

一般来说，对于整个行程的更改，应该按照更严格的票价条款执行。取消整个行程的条款将按照更严格的票价条款执行。

个别航段的更改将取决于该航段选择的票价类型。

例如：如果乘客机票的一个航段购买了经济舱精简票价类型，他将无法更改该航段，因为经济舱精简票价类型不允许改期。但是，如果同一乘客在同一行程中为另一个航段购买了经济舱灵活票价类型，他可以对该航段进行更改，因为经济舱灵活票价类型允许改期。

其他条款，如提前座位选择，行李限额，累积 KrisFlyer 里程和里程兑换航班升舱将取决于每个航段选择的票价类型。

4. 如果机票是以不允许改期的经济舱精简票价类型出票的，之后需要更改航班，则乘客是否必须购买新机票？

经济舱精简票价类型是不允许改期。如需改期，乘客需要重新购买机票。

5. 如果乘客持有不允许改期的经济舱精简票价类型的机票，而他错过了航班，他是否可以使用机票重新预订下一个航班？

如果乘客错过了航班，他将无法使用机票重新预订另一个航班，因为经济舱精简票价类型不允许改期。乘客需要重新购买另一航班的机票。



6. 票价会通过系统自动报价吗?

是的，票价将提交给相应的分销渠道，并通过系统自动报价。

7. 如果系统出现故障，且无法及时按照旧的票价条款出票，是否有上诉途径?

如需反馈特殊情况，请联系负责您的新航客户经理或者销售运营部。

附件 A - 调整的票价类型和条件

票价类型	经济舱				优选经济舱			商务舱			头等舱
	精简	特惠	标准	灵活	精简	标准	灵活	精简	标准	灵活	头等舱
舱位	VK	QN	MHW	YBE	R	PL	ST	D	U	ZCJ	FA
改期费 (短线/长线) (CNY)	不允许	350 / 1,050	150 / 350	免费	700 / 700	350 / 350	免费	1,400 / 1,750	700 / 1,050	免费	免费
取消费 (短线/长线) (CNY)	不允许	1,050 / 2,100	700 / 1,400	350 / 700	不允许	1,050 / 1,400	350 / 700	不允许	1,050 / 1,750	700 / 1,400	700 / 700
误机费 (短线/长线) (CNY)	不允许	700 / 2,100	700 / 700	700 / 700	1,400 / 1,400	1,400 / 1,400	1,400 / 1,400	2,100 / 2,100	2,100 / 2,100	2,100 / 2,100	2,100 / 2,100
行李限额	25 公斤	25 公斤	30 公斤	30 公斤	35 公斤	35 公斤	35 公斤	40 公斤	40 公斤	40 公斤	50 公斤
提前选座	全部收费	全部收费	标准座位免费，额外腿部空间和前区座位收费	免费，但额外腿部空间区域收费	免费，但额外腿部空间区域收费	免费，但额外腿部空间区域收费	免费，但额外腿部空间区域收费	免费	免费	免费	免费
里程	50%	50%	75%	100%	100%	100%	125%	125%	125%	150%	200%
升舱	不允许	不允许	允许 (较高费率)	允许	不允许	允许 (较高费率)	允许	不允许	允许	允许	-