

附件 3

国航国际客票自愿退票操作说明(手工)

(自 2021 年 9 月 1 日起执行)

1 自愿退票的原则

1.1 当允许退票运价与不允许退票运价组合时，允许退票的运价组收取适用的退票手续费，YQ/YR 可退；不允许退票运价组则不允许退票，且 YQ/YR 也不退。

1.2 可以退还未使用的除 YQ/YR 及 OC 税以外的国航代收的政府、其它有关当局或者机场经营人征收的税款或者收取的费用（以下简称“政府税费”）。应退票价（含 YQ/YR）为零或负数时，则只退政府税费。

1.3 按照申请退票的运价组计算退票手续费。多个申请退票的运价组适用不同退票手续费时，取高收取。

1.4 已收取的变更手续费不退，即不退 OC 税。变更手续费在客票上以 OC 税表示，不是政府税费。

1.5 用国航国际客票销售的全程为中国境内段航程的客票，未飞航段退票手续费按照 CAT16 显示规则收取。

1.6 享受儿童折扣的儿童客票退票手续费按适用的折扣率收取。

1.7 不占座婴儿客票免收退票手续费。

1.8 退票操作需在客票有效期内完成。

1.9 当需要使用汇率换算应退票价、应退税费和退票手续费时，汇率的使用原则：

1.9.1 换算应退票价和应退税费时，使用销售日期当天的汇率计算。

1.9.2 换算退票手续费时，使用退票当天汇率将退票手续费转为实际退款货币，退票手续费货币进位方式与票价货币进位方式相同。所有国航自营电商渠道及呼叫中心按旅客提交退票时间的汇率计算，其他渠道按退票操作时间的汇率计算。

1.9.3 汇率换算指令：XS FSC XXX 被换算货币/换算货币/指定汇率日期（如不指定日期，系统默认为当天）

例：使用 2020 年 6 月 1 日的汇率，将 100 元人民币换算成等值美元，XS FSC 100CNY/USD/01JUN20

2 应退金额的计算方法

2.1 应退金额计算方法:

2.1.1 应退金额 = 应退票价 + 应退税费

2.1.2 应退金额的计算方法为分别计算应退票价和应退税费。

2.1.3 应退票价 = 旅客支付全部票价(含 YQ/YR) - 已使用航段票价(含 YQ/YR) - 不可退航段的票价(含 YQ/YR) - 退票手续费

2.1.4 应退税费 = 未使用航段的政府税费 (不包括 YQ/YR 和 OC 税, OC 税不退)

2.2 计算应退票价注意事项:

2.2.1 应退票价计算包含 YQ/YR。

2.2.2 如应退票价(含 YQ/YR)计算结果为零或负数,则只退未使用的政府税费。

2.2.3 不可退运价组部分使用或已完全使用时,重新计算出的已使用航段票价(含 YQ/YR)与该不可退票价(含 YQ/YR)比较取高,较高数值作为最终的已使用航段票价(含 YQ/YR)。

2.2.4 计算已使用航段票价(含 YQ/YR)时,首先使用票面舱位计算,没有适用票价时,则升至有适用票价的最低子舱位运价作为已使用航段票价(含 YQ/YR)。

2.2.5 多次换开客票,所有换开新票均未使用,查看原始客票中是否有未使用的不可退票价;所有换开新票只要有一段已使用,不再查看原始客票。

2.2.6 变更手续费在客票上以 OC 税表示,不是政府税费,自愿退票不退变更手续费,即不退 OC 税。

2.2.7 原始客票指旅客支付的第一张客票。

2.2.8 当前客票指旅客提交退票的客票。

具体业务场景计算方法说明如下:

2.3 未换开过的客票退票

2.3.1. 客票全部未使用:

2.3.1.1 票面有不可退的运价组

应退票价 = 旅客支付全部票价(含 YQ/YR) - 不可退票价(含 YQ/YR) - 可退航段退票手续费

应退税费 = 全程政府税费

2.3.1.2 票面没有不可退的运价组

应退票价 = 旅客支付全部票价 (含 YQ/YR) - 退票手续费

应退税费 = 全程政府税费

2.3.2. 客票部分已使用:

2.3.2.1 剩余航段为整个运价组, 且可退票

应退票价 = 旅客支付全部票价 (含 YQ/YR) - 已使用航段的票价 (含 YQ/YR) - 可退航段退票手续费

应退税费 = 未使用的政府税费

2.3.2.2 剩余航段仅为不可退运价组 (包括不可退运价组部分使用的情况)

应退票价 = 0

应退税费 = 未使用的政府税费

2.3.2.3 剩余航段为不可退运价组部分使用和完整可退运价组

应退票价 = 旅客支付全部票价 (含 YQ/YR) - 已使用航段票价 (含 YQ/YR) - 可退航段退票手续费

应退税费 = 未使用的政府税费

注: 已使用航段票价 (含 YQ/YR) 按照 2.2.3, 需要比较不可退票价 (含 YQ/YR) 后取高值

2.3.2.4 剩余航段为可退运价组部分使用和完整的不可退运价组

应退票价 = 旅客支付全部票价 (含 YQ/YR) - 已使用航段票价 (含 YQ/YR) - 不可退航段票价 (含 YQ/YR) - 可退航段退票手续费

应退税费 = 未使用的政府税费

2.3.2.5 剩余航段为完整的可退运价组和完整的不可退运价组

应退票价 = 旅客支付全部票价 (含 YQ/YR) - 已使用航段票价 (含 YQ/YR) - 不可退航段票价 (含 YQ/YR) - 可退航段退票手续费

应退税费 = 未使用的政府税费

2.4 已换开过的客票退票

原始客票指第一张客票。

当前客票指旅客提交退票的客票。

2.4.1. 换开的新客票全部未使用 (多次换开时, 所有换开客票均未使用), 不考虑当前客票不可退航段, 仅看当前客票可退航段退票手续费

2.4.1.1 原始客票未使用, 即所有新票和旧票全都未使用:

2.4.1.1.1 若换开的新客票全部为不可退运价组

应退票价 = 0

应退税费 = 所有新旧客票全程政府税费

2.4.1.1.2 若原始票面有不可退的运价组

应退票价 = 旅客支付全部票价 (含 YQ/YR) - 原始客票不可退票价 (含 YQ/YR)
- **当前客票**可退航段退票手续费

应退税费 = 所有新旧客票全程政府税费

2.4.1.1.3 若原始客票没有不可退的运价组

应退票价 = 旅客支付全部票价 (含 YQ/YR) - **当前客票**可退航段退票手续费

应退税费 = 所有新旧客票全程政府税费

2.4.1.2 原始客票部分使用:

2.4.1.2.1 若换开的新客票全部为不可退运价组 (则不再看原始客票状态)

应退票价 = 0

应退税费 = 所有新旧客票未使用政府税费

2.4.1.2.2 原始客票剩余航段为整个运价组, 且可退票

应退票价 = 旅客支付全部票价 (含 YQ/YR) - 原始客票已使用航段的票价 (含 YQ/YR) - **当前客票**可退航段退票手续费

应退税费 = 所有新旧客票未使用的政府税费

2.4.1.2.3 原始客票剩余航段仅为不可退运价组

应退票价 = 旅客支付全部票价 (含 YQ/YR) - 原始客票全程票价 (含 YQ/YR) - **当前客票**可退航段退票手续费

应退税费 = 所有新旧客票未使用政府税费

2.4.1.2.4 原始客票剩余航段为不可退运价组部分使用和完整可退运价组

应退票价 = 旅客支付全部票价 (含 YQ/YR) - **原票已使用航段票价 (含 YQ/YR)** - **当前客票**可退航段退票手续费

应退税费 = 所有新旧客票未使用政府税费

注: 已使用航段票价 (含 YQ/YR) 按照 2.2.3, 需要比较不可退票价 (含 YQ/YR) 后取高值

2.4.1.2.5 原始客票剩余航段为可退运价组部分使用和完整的不可退运价组

应退票价 = 旅客支付全部票价 (含 YQ/YR) - **原票已使用航段票价 (含 YQ/YR)** - **原票不可退航段票价 (含 YQ/YR)** - **当前客票**可退航段退票手续费

应退税费 = 所有新旧客票未使用政府税费

2.4.1.2.6 原始客票剩余航段为完整的可退运价组和完整的不可退运价组

应退票价 = 旅客支付全部票价 (含 YQ/YR) - **原票已使用航段票价 (含 YQ/YR)** - **原票不可退航段票价 (含 YQ/YR)** - **当前客票**可退航段退票手续费

应退税费 = 所有新旧客票未使用政府税费

2.4.2. 换开的新客票中有部分使用，按当前客票规则进行退票：

2.4.2.1 若当前客票有不可退运价组

2.4.2.1.1 不可退运价组已开始使用，剩余航段为整个运价组，且可退票

应退票价 = 旅客支付全部票价（含 YQ/YR） - 已使用航段的票价（含 YQ/YR） - 当前客票可退航段退票手续费

应退税费 = 未使用的政府税费

注：已使用航段票价（含 YQ/YR）按照 2.2.3, 需要比较不可退票价（含 YQ/YR）后取高值

2.4.2.1.2 剩余航段仅为不可退运价组

应退票价 = 0

应退税费 = 未使用的政府税费

2.4.2.1.3 剩余航段为不可退运价组部分使用和完整可退运价组

应退票价 = 旅客支付全部票价（含 YQ/YR） - 已使用航段票价（含 YQ/YR） - 当前客票可退航段退票手续费

应退税费 = 未使用的政府税费

注：已使用航段票价（含 YQ/YR）按照 2.2.3, 需要比较不可退票价（含 YQ/YR）后取高值

2.4.2.1.4 剩余航段为可退运价组部分使用和完整的不可退运价组

应退票价 = 旅客支付全部票价（含 YQ/YR） - 已使用航段票价（含 YQ/YR） - 不可退航段票价（含 YQ/YR） - 当前客票可退航段退票手续费

应退税费 = 未使用的政府税费

2.4.2.1.5 剩余航段为完整可退运价组和完整的不可退运价组

应退票价 = 旅客支付全部票价（含 YQ/YR） - 已使用航段票价（含 YQ/YR） - 不可退航段票价（含 YQ/YR） - 当前客票可退航段退票手续费

应退税费 = 未使用的政府税费

2.4.2.2 若当前客票没有不可退的运价组

应退票价 = 旅客支付全部票价（含 YQ/YR） - 已使用航段票价（含 YQ/YR） - 当前客票可退航段退票手续费

应退税费 = 未使用政府税费