



信息管理

预订须知

消息通知

平台公告

意见反馈

自助服务



首页



预定



订单



服务



资料



资金



深航关于客票非自愿退改判定标准及规定的通告

公告类型： 业务公告

发布人： 常馨月

发布日期： 2022-10-24

有效期始： 2022-10-24

有效期止： 2023-10-24

深航关于客票非自愿退改判定标准及规定的通告

ZHSX-2022-010

各销售平台：

为完善不正常航班客票非自愿变更及退票标准，深航重新修订了客票非自愿退改判定标准及规定。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客票销售的深航实际承运航班发生不正常时，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, 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, 参照本标准办理非自愿变更或退票。

(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, 参照本标准办理非自愿变更或退票。

三、客票非自愿退改判定标准

(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。

特别说明: 订座系统中有INV标识, 旅客提出退票可按照非自愿标准办理; 如变更后航班未发生变动, 旅客提出再次变更, 按自愿变更标准办理。

(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.旅客持多段客票，同一日乘机，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，则客票可按非自愿标准处理。

4.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。

(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（含缺口程）、联程客票，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，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。



特别说明：

1.上述两种情况各段的出票时间均应早于航变发生时间；如客票发生过改期，新票的出票时间应早于航变发生时间。

2.出票日期和乘机日期为同一天的客票，其非自愿退票条件不适用联接该客票前段或后段的客票。

3.航变发生时间以IRR操作时间为准，如无IRR标识，则以航变段的计飞时间为准。

（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.国内客票已部分使用（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；

3.国际客票已部分使用，退还未使用航段的全部票款：

（1）未使用航段全部为完整的票价计算组，按实收票款退换未使用的票款及税费；



(2) 未使用航段全部不完整票价计算组, 通过“国际旅客收入结算系统 (IPRA)”查询未使用航段的分摊金额, 退还未使用的票款及税费;

(3) 未使用航段为完整票价计算组和不完整的票价计算组的组合, 完整票价计算组按实收票款计算, 不完整票价计算组, 通过“国际旅客收入结算系统 (IPRA)”查询未分摊金额, 两者合并计算后, 退还未使用的票款及税费。

4. 客票改期后办理非自愿退票, 已收取的改期费不退。

五、航班中断飞行及备降

(一) 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。



举例：沈阳-三亚是6折，备降深圳，非自愿退深圳-三亚航段，则应退深圳-三亚6折的票价，具体折扣以旅客直减或使用优惠券后的实际折扣计算。

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），其余额从旅客中断地点至目的地的高铁单程票价相比较，取其高者退还旅客。高铁价格的选择以提交退票日次日的首班高铁价格为准（如旅客能提供高铁凭证且符合本通告要求，可按实付金额退还）；如无高铁，则与列车软卧参考票价、大巴单程票价对比，取其高者退还旅客。

4.特别说明：

（1）所退票款不得超过已付票款的总额。

（2）公布运价Y舱取价顺序为：深航ZH、昆明航KY、国航系（国航CA、山东航SC）、南航CZ、东航MU、海航HU、厦航MF、川航3U等航司运价。如遇其他小航司之间运价存在差异，则取高运价者计算备降费用。

（3）备降地至客票目的地无适用运价情况下购买高铁和大巴儿童客票的旅客（可参照同行成人取价方法计算），原则上需提供高铁、大



巴交通凭证，可按照实付金额退还；未购买高铁/大巴票或者无法提供凭证的儿童、婴儿客票，计算规则：未使用航段票款=已付票款-已使用航段票款（始发地到备降地正常票价乘以原购票折扣）；如遇按本通告中计算规则不够扣减的情况，则按成人高铁票价10%申请退款。

（4）如旅客购买为深航公务舱子舱位客票，推算原折扣标准为：旅客实付金额/公布运价Y舱价格(FD为准)。正价公务舱客票及实付金额高于该航段经济舱全价的公务舱子舱位客票对应高铁的一等座，经济舱客票对应高铁的二等座。

举例：旅客购买深圳-北京ZH9101的D舱，票面价为1810元，经FD查询该航段Y舱价格为3020元，即该客票的原购票折扣为6折（ $1810 \div 3020 \approx 0.6$ ）。

（二）国际及地区航班

国际及地区航班备降退票时，受理单位可与营销委营销数据与支持中心合规内控室国际销售审核组核实应退金额。

（三）其他事项



1.中断点地面服务保障部门应积极配合提供旅客后续补班的乘坐情况、地面交通补偿领取情况等，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。持来回程（含缺口程）、联程客票的旅客后续未使用航段，也可按非自愿办理退票。

（1）遇航班返回始发地，旅客所持客票状态为已使用状态，现场无法处理时，则由95361客服或深航直属售票处提交修改状态后提交做全退处理；

（2）如客票已无法修改客票状态，可提交申请虚拟票号，参照备降流程处理，退还金额直接填写在申请单中“其他交通工具栏”。

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。

5.针对原购买深航航班改签外航，外航航班发生备降的旅客，此类情形深航相关单位可参



照第五点并结合有关结算规定为旅客进行客票退款保障。

六、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，细则如下：

（一）变更包括航班、日期、舱位、航程的变更。

（二）可变更日期：

1. 航班周期每天执行可变更至距原计划航班起飞时间前两天（含）及后六天（含）有空余座位的深航航班。举例：如旅客原航班日期是5月20日，可变更日期为5月18日至5月26日。

2. 航班周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。举例：如旅客原航班日期是5月20日，可变更日期为5月13日至5月27日。

3. 仅允许免费变更一次，当变更后航班正常再次提出变更需按客票使用条件办理；如变更至规定的时间以外，则按非自愿退票处理。

（三）所有变更必须优先变更深航同航线航班，当深航同航线航班无法保障时方可变更航



程或承运人，具体可参照《深航关于明确客票非自愿签转外航规定的通告》、《深航关于规范“国内、国际航线不正常航班取消导致旅客更改始发地或目的地”的通告》。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。

（四）旅客购买来回程（含缺口程）、联程客票，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，且满足下列条件之一，可按非自愿变更处理：

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，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，且联程客票的中间衔接时间须≤24小时。

（1）上述两种情况各段的出票时间均应早于航变发生时间；如客票发生过改期，新票的出票时间应早于航变发生时间。

（2）出票日期和乘机日期为同一天的客票，其非自愿改期条件不适用联接该客票前段或后段的客票。

（3）航变发生时间以IRR操作时间为准，如无IRR标识，则以航变段的计飞时间为准。



(4) 操作非自愿换开时，国内航班客票EI输入：非自愿航班保护；国际航班临时性换开（换开日期距离航班起飞日期5天内）EI项输入：“INVOL”；计划性换开（换开日期距离航班起飞日期5天外）EI项输入：SKCHG。

七、其他

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

本通告自2022年9月21日起生效。《深航关于客票非自愿退改签判定标准及规定的通告》（业务通告[2021]244号）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

2022年10月24日



关闭

关于深航销售管理平台 | 版权所有-深圳航空有限责任公司2020 - 2022 | 粤ICP备08115151号 | 视频教程
建议使用Chrome浏览器

