



商务执行委员会业务通告

编号: SW-102[2022]

浙江长龙航空关于国际客票销售总则的业务通告 (中国大陆地区适用)

发布日期	2022年10月17日	适用范围	各分子公司、各部门		
编写	俞筱恩	审核	项航进	批准	李凌翔

各销售代理:

感谢您多年以来对长龙航空的支持。为规范国际及地区客票销售,提升旅客服务质量,确保各项销售工作正常、有序地进行,特制定此版销售总则,请遵照执行。

一、散客规则

(一) 国际及地区自营航线舱位布局

1. 公务舱舱位: C/S/O
2. 超级经济舱舱位: R
3. 经济舱舱位: Y/B/H/L/Q/G/V/U/Z/E/M/K/X/T, 其中 T 舱为团队舱位

(二) 运价销售规定

1. 适用于用长龙航空自营国际、地区航线客票(包机合同另有规定的除外)。
2. 所有销售运价按实际行程对应运价表运价执行。所有航段必须定妥座位,不允许 OPEN。
3. 所有客票一经销售不允许作废。

4. 使用来回程、缺口程运价填开的客票须按照出票后的航程顺序使用，不得变更航程使用顺序；如旅客要求变更航程使用顺序，则长龙航空有权拒绝承运；如有未按照航程顺序使用航段的客票，其他未使用航段不得办理自愿改期和自愿退票，但未使用航段的税费可以申请退还。

5. 销售来回程、缺口程机票时，可以与长龙航空国际及地区航线的境内始发散客来回程运价组合使用（有特殊说明的运价除外），以 1/2RT 计算机票运价。该组合运价的适用条件按照较严格的舱位规定执行。

6. ADDON/SPA 航段使用说明及运价组合

1) ADDON/SPA 航段价格只能与长龙航空国际、地区航段运价组合使用，不得单独使用。组合运价全程执行长龙航空国际、地区航段运价规则。出票时，ADDON/SPA 必须与长龙航空国际、地区主航段在同一票价计算组。

2) 长龙航空国际、地区航段与 ADDON/SPA 航段的舱位组合规定：ADDON/SPA 航段经济舱可与长龙航空国际、地区航段经济舱、公务舱组合使用；ADDON/SPA 航段公务舱仅限与长龙航空国际、地区航段公务舱组合，不能与长龙航空国际、地区航段经济舱组合。

7. 旅客自行负责根据航班信息办理所需证件，并确认证件有效性。因证件不符不能登机或出入境，长龙航空不承担相关责任。

8. 误机是指客人未按原定航班乘机且未在原定航班起飞前 2 小时更改或取消航班。误机费需与更改订座费用（改期费及升舱费）、更改线路费用（如有）叠加收取。

（三）儿童客票

1. 儿童指旅行开始之日年龄满 2 周岁但不满 12 周岁的人。

2. 儿童燃油附加费收取标准同成人，免收民航发展基金，变更、退票规则按照成人相应规定执行。

3. 成人陪伴儿童（CHD）

1) 每一名年满 18 周岁的成人旅客最多可携带两名儿童，儿童客票须与成人客票服务等级保持一致（注：超级经济舱和经济舱为不同服务等级），如不一致按无成人陪伴儿童办理。

2) 儿童订座姓名后必须输入 CHD 标识，票价为相应成人适用价格的 75%（另有规定除外），在票价级别后加注“CH25”。

3) 原则上儿童须与同行成人在同一 PNR 中订座。如遇特殊情况，儿童客票与成人客票非同一订座记录，儿童和成人订座记录内均须备注 PNR 记录或票号信息，注明儿童的随行成人。

4. 无成人陪伴儿童（UM）

1) 无成人陪伴儿童指开始旅行之日年满 5 周岁，但不

满 12 周岁单独乘机，且无年满 18 周岁成人陪伴的儿童。

2) 无成人陪伴儿童订座姓名后必须输入 UM 标识，票价为成人适用价格的 100%，票价级别同成人旅客，税费与成人陪伴儿童相同。

3) 至少提前 48 小时向长龙航空客服部提出申请，并办理无成人陪伴儿童运输的相关手续后，方可乘机。

(四) 婴儿客票

1. 婴儿指开始旅行之日年龄不满 2 周岁的人。婴儿必须与年满 18 周岁的成人客票同一订座记录，且预先申请，不得单独成行；每名婴儿必须与随行成人同服务等级购票且就坐。

2. 每一名成人旅客最多携带两名婴儿，当携带超过一名婴儿时，超过的婴儿须按占座婴儿销售；如果成人旅客需同时携带婴儿和儿童，则最多只能携带一名婴儿及二名儿童。

3. 不占座婴儿订座姓名后必须输入 INF 标识，票价按携带婴儿成人适用价格的 10%收取，票价级别为“IN90”（另有规定的除外）。

4. 占座婴儿订座姓名后必须输入 INS 标识，同成人陪伴儿童票价一致，票价级别为“IN25”，当订座舱位无儿童折扣优惠时，适用订座舱位对应的成人运价。

5. 不占座婴儿变更、退票免收手续费；占座婴儿变

更、退票规则同成人。

6. 婴儿免收燃油附加费和民航发展基金。

(五) 客票变更

1. 所有客票不得自愿签转。

2. 自愿改期

1) 须在客票有效期内办理自愿改期，按实际改期次数收取改期费和误机费（如有），退票时不退改期费。

2) 当舱位变更和改期同时发生时，升舱费、改期费和误机费（如有）叠加计算收取；如舱位降低，原票按自愿退票处理，并另购新票。

3) 改期费按系统显示或产品文件相应条款执行。

4) 自愿改期所需费用=票价差+税费差+改期费+误机费（如有），票价和税费差额执行多不退少补原则。

5) 原票已部分使用时进行改期，则按原票出票日期销售全程所适用票价计算票价差。

6) 原票全部未使用时进行改期，则按变更当日销售全程所适用票价计算票价差。

7) 客票部分使用后改期，则按照未使用航段计划起飞时刻进行计算。

8) 因汇率变化造成的票价差，不再另行收取。

3. 非自愿改期

按《长龙航空旅客、行李运输总条件》及长龙航空现行不正常航班处理规定办理。

（六）客票退票

1. 自愿退票

1) 客票可在有效期内于原出票地办理退票，客票有效期外不予办理；旅客或购票单位申请退票，如果客票完全未使用，须从购票之日起一年以内申请退票；如果客票已部分使用，应在旅行始发之日起一年以内申请退票。

2) 退票费按系统显示或产品文件相应条款执行。

2. 退票费用计算

1) 全程未使用客票，不允许部分退票。退票金额=全程运价-退票费-误机费（如有）。

2) 已部分使用客票退票金额=全程运价-已使用航段同等舱位单程运价（如无单程同等舱位运价，则扣除单程更高级舱位票价）-退票费-误机费（如有）。

3) 退票费按照未使用航段的起飞时刻计算。如，往返程客票，去程已使用，则按照回程航班起飞时间参照运价规则进行计算。

3. 升舱或同舱低票价变更至高票价的客票退票，全额退还补收的票价差额，剩余部分按原客票舱位收取退票费，已收取的改期费不退。

4. 税费退还计算

1) 按照运价政策规定可退款的机票，将仅从可退票款中扣除退票费和误机费（如有），未使用的燃油附加费及其他税款将原额退还。

2) 按照运价政策规定不允许退票的机票（未使用或部分使用），可申请退还未使用的燃油附加费及其他税款，不收取任何手续费。

5. 非自愿退票

按《长龙航空旅客、行李运输总条件》及长龙航空现行不正常航班处理规定办理。

6. 因病/亡退票要求

1) 旅客因病要求退票，需在航班起飞前提出，并提供以下证明材料原件的扫描件：县级及以上医疗单位（境外含诊所、医疗中心及医院）在旅客购票后且在航班起飞之日（含）之前出具的医生诊断证明、病历和不适宜乘机的证明；不得低于100元（含）或等值货币的医疗费收据。

2) 旅客退票时需出示证明材料原件，提交扫描件，经审核无误后，可免收退票费。

3) 病退须本人办理，如因病情严重，本人无法亲自办理时，其委托代办人必须持患病旅客本人书写并签字的委托书及代办人、患病旅客证件和病退凭证原件的扫描件办理退票手续。

4) 旅客因死亡要求退票，由死亡亲属需出示证明材料，提交复印件，经审核无误后，可免收退票费。

5) 与患病/死亡旅客乘坐同一航班的陪伴人员要求退票，应与患病旅客同时办理退票手续，不超过2人（含）时可免收退票费，超出的其他随行成员退票按自愿退票处理。

（七）旅客姓名和证件号的修改

1. 如旅客证件信息中证件号码和出生日期正确，则允许客票更名，并收取更名费；但姓名中修改的错误字符（含拼写顺序错误，多、漏字符等各种情况）的数量不能超过3个，否则按自愿退票处理。

2. 如旅客出票时将“姓”和“名”颠倒，造成机票上的姓名与证件上的不一致，允许办理免费更名，但仅允许免费办理一次，如再次办理，按收取更名费规定办理。

3. 如旅客姓名正确，则对于旅客证件信息的修改无限制。

4. 对于旅客姓名后面的标识，如MR、CHD、INF等的修改不做限制。

5. 国际客票旅客姓名仅限一次更名，更名费1000CNY或等值当地货币。

6. 旅客可通过电话联系长龙航空客服办理。

二、 团队规则

(一) 团队仅限于 T 舱。

(二) 团队随行儿童、婴儿按团队成人价格销售，如团队政策有儿童、婴儿特殊运价政策按产品文件规定为准。

(三) 团队机票不得自愿改期。

(四) 团队机票不得自愿退票，只退还税费（不含燃油附加费）。

三、 免费行李额

按照系统自动计算的免费行李额、《长龙航空旅客、行李运输总条件》或具体业务文件的规定执行。

四、 税费及附加费

(一) 税费及附加费的收取均以订座系统内数据为准，同时参照长龙航空下发的相关业务通告。

(二) 如无特殊规定，所有运价均不含税费和附加费。

五、 违规处罚

如各销售代理出现违规操作行为，将根据实际情况做出处罚，具体违规行为及处罚标准参考《浙江长龙航空关于销售代理人管理规定的业务通告》

六、 生效日期

本规定适用所有与长龙航空签署《中性客票销售代理协议》的销售代理人，本规定2022年10月29日0点起生效。原《浙江长龙航空有限公司国际客票销售总则》（GJ1801版本）自动作废。

本规定最终解释权属于浙江长龙航空有限公司销售部。

特此通告！