

# 营销委员会市场部国际业务通告

市场部国际业务〔2023〕1号

## 关于印发《西藏航空有限公司国际、地区航线散客客票销售总则》的通知

各销售单位：

为做好国际复航准备工作，规范散客客票变更及退票操作流程，现印发《西藏航空有限公司国际、地区航线散客客票销售总则》。

请各销售单位认真学习并遵照执行。

附件：西藏航空有限公司国际、地区航线散客客票销售总则。

特此通知。



附件：

# 西藏航空有限公司 国际、地区航线散客客票销售总则

(2023年6月修订)

## 一、适用范围

本销售总则适用于由西藏航空有限公司（以下简称西藏航）及挂西藏航代号由其它航空公司承运的，使用西藏航国际、地区运输散客客票（包括使用“088”确认的BSP散客客票）填开的国际、地区航线运输。

## 二、相关定义

（一）改期费：旅客因需变更客票航班时刻、航班日期或航班号等所支付的费用，包含票价差额及变更手续费。

（二）升舱费：旅客因需将客票由低舱位等级变更到较高舱位等级所补交的票价差额。

（三）延期费：旅客因需调整客票最短或最长停留期而变更至对应舱位所补交的票价差额。

（四）误机费：已订座客票因旅客自身原因未能乘坐原定航班(NOSHOW)后，旅客再次变更客票或退票时应额外支付的费用。

## 三、适用舱位

（一）公布运价舱位：

公务舱：C；经济舱：Y；

## (二) 子舱位:

公务舱子舱位: D

经济舱子舱位: B/M/H/K/L/J/Q

(三) 其他产品舱位, 按照对应的产品及销售规定办理, 具体为:

联程及外航联运产品; 促销、优惠票舱位; 常旅客舱位; 优惠票舱位。

## 四、订座规定

### (一) OPEN 票:

C/Y 舱全程允许 OPEN; 各子舱位始发航段不得 OPEN, 回程允许 OPEN。

### (二) 婴儿客票:

必须与成人客票同一订座记录; 婴儿票不占座, 如需占座则视作儿童, 按有成人陪伴儿童票价格销售, 并在订座编码中注明成人旅客完整的客票号码。

### (三) 儿童客票:

1. 有成人陪伴儿童: 儿童与成人须使用相同的舱位等级(例: 同为经济舱或同为公务舱)。如儿童单独出票, 应在儿童客票订座编码中采用“OSI TV ADT 成人票号”注明成人旅客完整的客票号码。

2. 无成人陪伴儿童: 仅限西藏航直属售票部门或经西藏航授权委托的合作经营售票处、指定代理人处办理。

#### (四) 使用运价:

如使用系统运价,则采用 DFSQ: A 指令自动录入价格,若 QTE 后系统显示“无适用的运价”,表示没有正确的运价,说明旅客的行程不符合运价使用规则,须重新修改订座,直至无错误提示才可进行出票。

如采用 DFSQ: 指令的手工运价,须按照对应运价通告严格输入 FARE BASIS、TOUR CODE、最长/短停留期、免费行李额度、EI 项等内容。

(五) 在销售西藏航国际、地区航班和西藏航中国大陆内航班相衔接的国际联程客票时,中国大陆内航段仅限在已通过 ATPCO 发布了运价的舱位订座(可通过 XS FSD 指令查询运价),不得销售其他未发布运价的舱位。若联运、促销等产品中有其他规定的,则按照相关规定执行。

(六) 销售单位要严格遵守价格与舱位对应规定,不得以低票价销售高舱位。

#### 五、婴儿/儿童票价

(一) 有成人陪伴儿童票价按其订座舱位成人适用价格的 75% 计收;旅客订座姓名后必须输入 CHD 标识;

(二) 无成人陪伴儿童票价按其订座舱位成人适用价格的 100% 计收,订座姓名后必须输入 UM 标识。

(三) 无座婴儿票价按其跟随成人订座舱位适用价格的 10% 计收。旅客订座姓名后必须输入 INF 标识。

(四) 占座婴儿票价同有成人陪伴儿童, 按订座舱位成人适用价格的 75% 计收, 税费也按照儿童标准收取; 旅客订座姓名后必须输入 CHD 标识。

(五) 如携带婴儿的成人客票进行变更, 票价发生变动, 则婴儿客票价格也应做相应的变更。

(六) 限制婴儿客票销售的延伸跨水运行航线按现行《特殊旅客客票销售及运输规定》执行。

(七) 对于在购票时明确提出旅客在回程旅行之日年龄超出婴儿、儿童适用年龄规定时, 销售人员应为旅客去程、回程分别填开两张单程客票, 按照每个航段的旅行之日旅客的年龄购买相应票价的客票并补齐相应税费。

(八) 对于持有婴儿/儿童往返程票价客票的旅客, 如因回程改期造成旅客实际旅行之日超过规定年龄时, 回程须按照旅行之日旅客的年龄, 重新填开一张单程客票, 原购客票按其使用规则办理退票。

## 六、航程使用规定

(一) 使用往返程、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, 则西藏航有权拒绝承运。

(二) 因客票未按顺序使用而被拒绝接收的旅客, 应重新购票, 原客票按自愿退票办理。

(三) 分别使用单程运价填开的多航段客票, 可以更改航程

顺序，并按照各自的单程运价规则办理。

## 七、客票的停留期

(一)最长停留期：往返程或缺口程客票在停留地应遵循的最长停留期限。客票应在最长停留期规定的期限内使用，若超出该期限，应按规定办理相应的延期后方可继续使用。

(二)最短停留期：往返程或缺口程客票在停留地应遵循的最短停留期限。客票应在最短停留期规定的期限外使用，若不足该期限，应按规定办理相应的变更后方可继续使用。

## 八、运价的适用范围

以订座系统内的运价规则为准。

## 九、签转

(一)所有舱位客票均不得自愿签转。

(二)非自愿签转按照西藏航与其他公司签订的国际客票签转协议、和西藏航《不正常航班客票非自愿处置标准及流程》执行。

## 十、客票自愿变更

### (一)一般规定

1. 在办理客票变更时，应认真查验旅客证件信息，并核查拟变更客票的运价基础、停留期、是否初次变更或多次变更等内容。

2. 异地销售客票办理变更，按照订座系统内该客票的舱位运价及规则办理。

3. 变更收费时的货币换算，参见第十三条的汇率使用规定。

4. 客票办理变更时，如运价调整，销售人员应按原客票票价使用条件收取改期费。

5. 客票办理变更时，如税费上涨，应补齐税费差额；如改期后税费下降，差额不退还。（税费差额十元内可免收）

6. 儿童（含无陪儿童）、占座婴儿变更同成人客票规定；不占座婴儿改期免收改期手续费。

7. 有成人陪伴儿童客票办理变更手续时，必须出示同机随行成人旅客的客票，保证办理客票变更的有成人陪伴儿童旅行与成人同航班、同舱位随行。

## （二）变更操作方式

1. 西藏航直属售票单位可采用 OI 方式换开客票。办理时，所收取的各项费用合计在新客票的实收款项（TOTAL 项）。

销售人员在办理时，应将升舱费/延期费、同舱差价和其他收费分开计收，新票票面为新的舱位价格（FARE 项，含升舱费），除升舱费/延期费以外的改期费、误机费等汇总计入 OC 项（或当地订座系统要求的其他项目），应该收取的各项费用合计在新客票的实收款项（TOTAL 项）。

2. 在各售票单位不能换开客票时，则均采用退旧出新的方式办理，旧票办理全退，出新票时在新票的 EI 项内备注旧票号，新票票面为新的全航程价格（已使用航段+新航段，含升舱费/延期费），收取的退票、改期、误机等其他各项变更费用均使用《旅费证》填开。

3. 对于已部分使用后办理变更的客票，新出客票的舱位、FAREBASIS 项、停留期等内容应与已使用部分一起符合全航程的规定。

4. 办理客票换开时，所有未使用航段应同时换开。

### （三）自愿改期

1. 在客票有效期内可以办理，客票有效期外不予办理。

2. 客票改期，须收取改期费。如改期时运价上涨，则还需补齐票价差额；如改期后运价下降，差额不退还，旅客可申请自愿退票后重新购票。

3. 改期手续费的收取标准，按照所适用的运价规定执行。

4. 单程运价的改期：

如为有提前购票时间限制的客票，则改期后仍须符合该客票的各项运价规则（提前购票、时限等），否则须变更为适用舱位的运价。

5. 往返程或缺口程的改期：针对拟改期的航段，应分别计收改期费。

（1）去程改期，如改期后仍满足最长停留期的要求，收取改期费后办理改期。如改期后客票超出最长停留期，则须先办理延期（计收延期费），以满足最长停留期要求后方可收取改期费并办理改期。

（2）回程改期，如改期后仍满足最长停留期的要求，收取改期费后办理改期；如改期后客票超出最长停留期，则须先延期，



以满足最长停留期要求后方可办理改期。具体办理方式参照去程改期执行。

(3) 全程改期，如改期后仍满足最长停留期的要求，分航段收取改期费后办理改期。如改期后客票超出最长停留期，则须先办理延期（计收延期费），以满足最长停留期要求后方可分航段收取改期费并办理改期。

(4) 如有提前购票时间限制（该限制仅针对始发航段）的客票，则改期后仍须符合该客票的各项运价规则（航程顺序、提前购票时限、最长停留期等），否则须变更为适用的运价。

6. 升舱费/延期费与改期费同时发生时，合并收取。

7. 在客票有效期内允许自愿提高舱位；如提出降低舱位，则按自愿退票办理，并另购新票。

8. 往返程、组合运价客票已部分使用后办理变更，票价差额的计算为：新舱位 1/2RT 运价扣减原客票未使用航段 1/2RT 运价或组合运价。

9. 客票如未使用，全航程办理变更，则按新舱位规定，重新计算客票最长停留期；客票如已部分使用，按客票全航程各舱位最严格的使用条件计算客票最长停留期。

10. 拟改期航段如发生过误机（NO SHOW），还必须加收误机费，且每发生过一次误机则收取一次误机费。

(四) 客票自愿延期（延长停留期）：

1. 客票停留期的限制仅针对使用来回程或缺口程运价填开

的客票，全程使用单程运价填开的客票无停留期的限制。

2. 客票延期费以适用航线执行的运价规则为准，客票最长停留期不得超过客票有效期。

3. 延期申请如在客票最长停留期内提出

(1) 客票去程已使用，如要办理延期，则客票全部航程需办理延期（计收延期费），重新计算客票最长停留期。

(2) 如客票全程未使用，可办理延期（计收延期费），客票最长停留期按新客票最长停留期标准重新计算。

4. 提出延期申请时，如客票已超出最长停留期，则必须先进行延期，以满足客票在最长停留期内的要求，再根据旅客要求进行变更操作。

5. 升舱费/延期费与改期费同时发生时，两项费用均要收取。

6. 拟延期航段如发生过误机（NO SHOW），还必须加收误机费，且每发生过一次误机则收取一次误机费。

（五）自愿变更航程：在航班正常时不得自愿变更航程，如需办理，在客票有效期内可办理自愿退票后重新购票。

## 十二、退票

### （一）一般规定

1. 西藏航有权向客票上列明姓名的旅客本人办理退票。当客票上列明的旅客不是该客票的付款人，并且客票上已列明了退票限制条件，西藏航应按列明的退票限制条件将票款退给付款人或其指定人。

2. 乘机人申请退票，应出示本人有效身份证件；如代办人申请退票，应同时出示乘机人及代办人的有效身份证件、乘机人授权书以及乘机人本人“乘机时使用有效证件的原件”。

3. 儿童（含无陪儿童）、占座婴儿退票办理方式同成人；不占座婴儿免收退票费。

4. 与儿童同行的成人不得单独办理退票，如需办理，必须保证儿童旅客与其他成人旅客同航班、同舱位随行，或办理无成人陪伴儿童手续。

5. 退票须在原购票地办理。

6. 如办理异地退款或退款货币与票面实收货币不同，则将该客票的票价实收货币以退票当日销售系统查询的汇率换算成等值退款地货币后退还旅客。

7. 如旅客购票后票价进行了调整，旅客申请退票，销售人员应按原客票价使用条件收取退票费。

8. 旅客在航班的经停地自行终止旅行，该航班未使用航段的票款不退。

9. 旅客使用银行卡支付票款，票款只能退还到原卡账户中。

10. 销售人员为旅客办理电子客票退票手续时，应将《航空运输电子客票行程单》收回。如旅客的行程单遗失，应填写《电子客票行程单遗失声明》后，销售人员留存旅客原购票证件的复印件后，方可办理退票手续。

11. 《旅费证（MCO）》是西藏航销售人员在境外办理国际、

地区航线客票变更时向旅客开具的专用运输票证，是西藏航的有价票据之一。销售人员为旅客办理客票变更（退旧出新）时收取的所有费用及其他服务费，须填写《旅费证》。

12. 客票有效期满之后提出退票，不予办理。

（二）自愿退票：应根据拟退票航段分别计收退票费。

1. 使用往返程或缺口程运价填开客票：

（1）全程未使用客票，不得单退其中任意航段，需全航程办理退票后重新购票，退款金额为已付票款扣减相应退票费之后的余额。

（2）已部分使用客票提出退票，须用票面总价扣减已使用航段 OW 运价（所用舱位无单程运价时，则减去最低适用的单程舱位的运价）后，余额退还旅客，具体费用按《公布运价使用条件》相应条款执行。

2. 全程使用单程运价填开的客票，可以单退其中任意航段，具体退票费用按照《公布运价使用条件》相应条款执行。

3. 变更后的客票提出退票，应按首次购票的客票舱位、票价及退票规定计算退票费，将最后一次客票的舱位价格扣除该退票费后的余额退还旅客，已收取的改期手续费、误机费不退。若首次购票舱位为不能退票舱位，则只退还旅客变更客票时支付的升舱费/延期费或票价差额，改期费手续费、误机费不退。

4. 客票超出最长停留期后办理退票，可直接办理，不计收客票延期费。

5. 拟退票航段如发生过误机 (NO SHOW), 还必须加收误机费, 且每发生过一次误机则收取一次误机费。

### 十三、汇率计算

#### (一) 货币规则

所有的国际客运价和有关费用, 都以运输始发国的货币制定和表示, 或经国际航协运价协调会同意, 使用美元表示。

#### (二) 付款

1. 在运输始发国付款, 以运输始发国货币计收, 或以填开凭证当日售票系统查询的银行买入价 (bank's selling rate, 简称 BBR) 折合成实付等值货币计收。

2. 在运输始发国以外付款, 将应收取的以运输始发国货币表示的总额, 用付款当日有效的银行卖出价 (Bank's Selling Rate, 简称 BSR) 换算成付款国货币进行计收; 如果所付等值货币不是付款国货币, 则应将付款国货币以当日有效的银行买入价 (Bank's Buying Rate, 简称 BBR) 折成实付等值货币计收。

例: 芬兰始发客票, 在中国办理客票改期, 改期费用为 50 欧元, 换算指令为: >XS FSC 50EUR/CNY/19OCT18, 收取金额为 RMB400 元

如所付货币为美元, 则应将人民币 400 元以当日有效的银行买入价 (BBR) 折成实付等值美元计收, 查询 BBR 指令: >XS FXB B/CNY/19OCT18, 收取金额为 USD58 元

#### (三) 汇率查询

1. 货币换算指令: XS FSC

例: 查询 2018 年 10 月 19 日欧元兑换人民币的汇率:

>XS FSC EUR/CNY/19OCT18

或将 20 欧元换算成人民币: >XS FSC 20EUR/CNY

2. 查询 BSR 指令: >XS FXB S/CNY/19OCT18

查询 BBR 指令: >XS FXB B/CNY/19OCT18

3. 如通过 GDS 不能查询到 BBR 汇率, 则采用当地银行发布的办理当时的“现钞买入价”汇率(中国大陆选择中国银行, 其他地区的选择银行以计财部的要求为准)。销售人员在当日销售日报内, 备注当时使用的银行买入价汇率(BBR)、转换的币种以及票号。

#### 十四、组合运价

(一) 如有缺口程、环线程、来回程舱位不一致或多段航程的, 可以使用相应舱位的 1/2RT 价格组合销售, FARE BASIA 栏与该舱位的 RT 价格的一致, 如有 TOUR CODE 项, 则按照航程顺序填写, 并按最严格的舱位运价使用条件执行。

(二) 最严格的使用条件仅针对客票最长停留期、最短停留期、提前购票时间、代理费等时限方面的规定。客票的变更、退票、延期、NOSHOW 等费用的计算, 按照拟办理航段所对应的舱位规定分别办理。

#### 十五、ENDORSEMENT 栏

以下均为可选项, 请根据运价适用规定选取填开。

NON-END/RER: 不得签转, 不得更改路线。

NON-REF: 不得退票。

NON-REB: 不得改期。

NON-EXT: 不得延期。

REF FEE CNYXXX: 退票手续费为 XXX。

REB FEE CNYXXX: 改期费为 XXX

INV. REROUTING/EXCHANGE: 非自愿变更航程/客票换开

例: 运价适用规定为不得签转、不得更改路线、不得退票、

改期费 CNY500: NON-END/RER/REF/REB FEE CNY500

## 十六、税费及附加费

税费及附加费的收取均以订座系统内的数据为准。

如运价通告无特殊规定, 所有运价均不含税费和附加费。

十七、本总则自 2023 年 7 月 1 日起执行, 若有与以前的运价规则冲突的, 均按本总则执行。