

深航客票非自愿退改签判定标准及规定

一、目的

为做好不正常航班服务保障工作，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 及非 479 客票销售的深航实际承运航班不正常时，可参照本标准办理。

(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，深航办理非自愿变更或退票可参照本标准。

(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，可参照本标准办理非自愿变更或退票。

三、相关定义

(一) 航班不正常原因

1. 深航原因：指由于深航的机务维护、航班调配、商务、机组等原因造成的航班计划起飞时间变更、延误或取消。

2. 非深航原因：指由于天气、其他空域用户活动、公共安全、联检、离港系统、空管以及旅客自身原因造成的

航班延误或取消。

（二）航班出港提前

指调整后的“航班计划起飞时间”早于客票上列明的“航班计划起飞时间”的情况。

（三）航班到港延误

指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过 15 分钟的情况。

（四）航班出港延误

指调整后的“航班预计起飞时间”或航班实际出港撤轮挡时间晚于客票上列明的“航班计划起飞时间”时间超过 15 分钟的情况。

（五）航班调时

1. 指调整后的“航班计划起飞时间/计划到达时间”晚于客票上列明的“航班计划起飞时间/计划到达时间”时间超过 15 分钟的情况。

2. 指调整后的“航班计划到达时间”早于客票上列明的“航班计划到达时间”时间超过 15 分钟的情况。

（六）航班中断飞行

指航班起飞后，由于各种原因降停在客票上未列明的地点，并且取消后续航段飞行，致使航程中断。

（七）收益旅客

指除持航空公司职员（ID）、代理人（AD）奖励折扣票以及各类免票以外客票的旅客，持里程兑换奖励客票的旅

客属于收益旅客。

（八）无收益旅客

指航空公司职员（ID）、代理人（AD）奖励折扣票及各类免票的旅客。

（九）联程客票

联程客票（包含单程 A-B-C、来回程 A-B-A、缺口程 A-B/C-A）指在单一运输合同中列明两个及两个以上航段的 479 客票。具体包括：

1. 同一票号多航程的客票。
2. 两个及两个以上票号相连的客票。

（十）事实联程

事实联程（包含单程 A-B-C、来回程 A-B/B-A、缺口程 A-B/C-A）指同一旅客持分开购买的 479 客票，或购买的深航 479 客票与国航 999 客票/山航 324 客票组合使用的客票（均需国深山实际承运）。其中客票上分别列明的航班，中转时间应在 24 小时内，也可被视为联程客票（所包含的来回程和缺口程中间转机时间则不受 24 小时的限制标准）。

四、客票非自愿处置标准的界定

（一）航班取消

1. 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。

2. 公司发布航班取消信息前，旅客提出客票变更、退票申请或已取消定座，按照自愿标准办理。

（二）航班出港提前

1. 公司发布航班起飞时刻提前信息后

公司发布并在 ETERM 订座系统中调整后的“航班计划起飞时间”早于客票上列明的“航班计划起飞时间”，旅客提出客票变更或退票申请，按照非自愿标准办理。

2. 公司发布航班变更信息之前，旅客提出客票变更、退票申请或已取消定座，按照自愿标准办理。

（三）航班出港延误

1. 公司发布航班出港延误信息后

公司发布调整后的“航班预计起飞时间”，或因突发事件、空中交通管制、不可抗力因素导致的航班实际出港撤轮挡时间，晚于客票上列明的“航班计划起飞时间”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。

2. 公司发布航班出港延误信息前

公司发布航班出港延误信息之前，旅客提出客票变更、退票申请或已取消定座，按照自愿标准办理。

3. 航班出港延误但无“IRR”标识，可参照以下标准办理：

（1）FOC 系统标注“延误”，需同时查看客票上列明的“航班计划起飞时间”是否有“UN/TK”项，有“UN”项即可按照非自愿标准处置。

（2）FOC 实际撤轮档时间晚于旅客客票上列明的“航

班计划起飞时间”15分钟（不含）以上，旅客提出客票变更或退票申请，按照非自愿标准处置（FOC系统有无“延误”标识均可）。

（3）FOC系统无撤轮挡时间，但实际起飞时间（或预计起飞时间）晚于旅客客票上列明的“航班计划起飞时间”15分钟（不含）以上的，且FOC系统标注“延误”的，可按照非自愿标准处置。

（四）航班调时

1. 公司发布航班调时信息后，旅客提出客票变更或退票申请，按照非自愿标准办理。

2. 公司发布航班调时信息前，旅客提出客票变更、退票申请或已取消定座，按照自愿标准办理。

（五）航班出港未延误但到港延误

持联程客票及事实联程且已乘机的旅客，因深航航班到港延误造成后续航班错失衔接或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。

未乘机旅客提出客票变更或退票申请，按照自愿标准办理。

（六）联程客票处置原则

1. 上述（一）至（四）款中，旅客持同一票号或两本及两本以上票号相连的联程客票，因客票中任一航段航班不正常，导致该航班与客票中前序或后续航班无法衔接，或因航班不正常改变出行计划时，同时提出办理客票中未使

用航段变更或退票，按非自愿标准办理。

2. 上述（一）至（四）款中，旅客持分开购买的深航 479 客票的事实联程（含两本客票的单程、来回程及缺口程），或购买的深航 479 与国航 999/山航 324 组合使用的客票（均需国深山实际承运），因客票中任一航段航班不正常，导致该航班与客票中前序或后续航班无法衔接，或因航班不正常改变出行计划时，可在发生航班不正常客票办理变更或退票后的 24 小时内（以操作变更或退票时间为准）提出办理关联客票变更或退票，按非自愿标准办理。

（七）航班不正常信息的确认

深航航班不正常信息以电子客票票面“IRR”标识为准。因系统不完善出现遗漏打标的情况时，航班不正常信息的确认以 FOC 等系统显示为准。

国航及山航航班不正常信息以电子客票票面“IRR”标识或航班不正常证明为准。

五、客票非自愿变更

（一）变更航班

1. 办理非自愿变更时应优先选择深航航班。

2. 仅限为旅客免费办理一次非自愿变更且变更后的舱位服务等级须与原客票一致。如旅客再次提出变更客票或申请退票时，则按照自愿标准处理。

3. 非自愿航班变更选择顺序

（1）深航实际承运航班；

(2) 深航实际承运长航段+外航段的转机航班；

(3) 国航系或星空联盟航空公司航班（包括代码共享航班）；

(4) 有联运协议的航空公司航班（联运协议航空公司查询指令：XS FXA I/ZH）。

任何情况下均不允许将客票签转至无联运协议的航空公司航班。

（二）变更航程

1. 国内客票，不得变更航程（一市两场除外）。

2. 国际客票（含国际+国内联程），在始发地及目的地不变的情况下，参照“非自愿航班变更选择顺序”办理航程变更。国际客票变更航程时，需经过旅客认可，并提醒旅客确认护照及签证符合航程变更后出发地、经停地、中转地和目的地国家（或地区）的出入境要求。

（三）变更承运人

1. 无特殊服务需求的老弱病残孕及携带婴儿的旅客本人（含婴儿旅客）客票在航班不正常时可非自愿签转至外航航班，同行旅客客票需按客票使用条件办理。国内航班非自愿签转原则参照最新《深航非自愿签转外航规定通告》规则执行。

2. “无收益旅客”不得办理签转手续。

3. 外航航班订座舱位

(1) 国际及地区航班：可直接定外航相同舱位服务等级

所开放的最低舱位；

(2) 国内航班：参照最新《深航非自愿签转外航规定通告》规则执行。

(四) 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。

(五) 注意事项

同一客票连续多次航班变动，以最后一次变动原因的非自愿标准处理。

六、客票非自愿退票

(一) 按照本业务通告第四章界定为非自愿的，可为旅客办理非自愿退票。

(二) 退票渠道

1. 非自愿退票或客票差额退款，中国大陆内销售或换开的客票，可在原渠道或中国大陆内深航任意直属售票处办理；中国大陆外销售或换开的客票，需联系原渠道办理；团队客票仅限原购票地办理。

2. 非 479 客票中的深航航班不正常时，由出票航空公司办理退票或差额退款。

（三）退票原则

1. 旅客提出退票申请时，对于其在公司发布航班时刻变更或航班取消信息之前，已办理过客票自愿变更产生的变更费，仅限最后一次变更，即“变更至公司所发布的变更、取消或延误航班”的变更费，可一并退还。对于之前产生的其它变更费用，不予退还。

如旅客乘机后提出退还最后一次变更费，95361 或深航任意直属售票处应通过服务补偿的方式赔付变更费。如旅客在乘机前提出保留客票继续使用，仅需退还最后一次变更费，销售人员应提示旅客在客票使用完毕后，联系深航赔付该变更费。

（四）退还票款计算规则

1. 客票全部未使用，退还全部已付票款，包括民航发展基金和燃油附加费。

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

款退还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，需对票面价进行比例分摊，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，不完整票价计算组需对票面价进行比例分摊，两者合并计算后，退还未使用的票款及税费。

(五) 航班中断飞行及备降

1. 国内航班

(1) 航班中断点至始发地及目的地均有航空运价

从实付票款中扣除已使用航段的票款，其余额与未使用航段票款(点到点航班为旅行中断点至目的地间，联程航班为旅行中断点至下一中途分程地点间的单程票款)比较取高者退还旅客，但退款金额最高不得超过原票票款。

(2) 航班中断点至始发地有对应的航空运价，但至目的地无运价

从实付票款中扣除已使用航段票款，其客票余额退还旅客。如旅客后续自行使用其它交通方式抵达目的地或下一中途分程地，并出具有效付款凭证，可将客票余额与付款凭证上的金额比较取高者退还旅客，但退款金额最高不得超过原客票票款。

(3) 航班中断点至目的地有对应的航空运价，但至始发地无运价

计算未使用航段票款退还旅客。如旅客后续自行使用其它交通方式抵达目的地或下一中途分程地，并出具有效付款凭证，可将未使用航段票款与付款凭证上的金额比较取高者退还旅客，但退款金额最高不得超过原客票票款。

(4) 航班中断点至始发地及目的地均无运价

如航班中断点至始发地及目的地无对应航空运价，或使用打包票价销售的联程促销产品，无法准确计算退票金额时，受理单位可凭旅客出示的中断点至目的地或下一个中途分程地点间实际发生的交通方式的有效付款凭证上的金额作为应退金额，但退款金额最高不得超过原客票票款。如旅客无法提供付款凭证，则以中断点至目的地城市间的火车票价格作为退票金额。

(a) 经济舱客票优先选择二等座最高价格，无二等座时可参考硬卧最高价格；

(b) 公务舱客票选择一等座最高价格。

(5) 根据运价计算退款金额时，明折明扣舱位按对应的舱位的公布运价计算，私有运价舱位按该舱位对应折扣率计算。如深航没有运价，可参考其它航空公司同一航线对应折扣运价，取价顺序为：国航系（国航 CA、山东航 SC、昆明航 KY）、南航 CZ、东航 MU、海航 HU、厦航 MF、川航 3U 等航司运价。如遇其他航司之间运价存在差异，则取高运价者计算备降费用。

(6) 航班中断飞行或备降后民航发展基金不退。燃油

附加费扣除已使用航段的燃油附加费后如有余额应退还旅客，如无余额或无法计算的不予退还。

2. 国际及地区航班

国际及地区航班备降，可参照本章节“第1点中第（4）款 航班中断点至始发地及目的地均无运价”计算应退金额。

（六）其他事项

1. 航班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，或旅客自行返回航班始发地且能够提供返回航班始发地交通凭证，可按非自愿办理全额退款。持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 客服或深航机场票务柜台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。

七、其他

(一) 旅客所持的航班延误证明不作为客票非自愿处置的依据，非自愿处置判断标准须按照本通告中相关规定执行。

(二) 产品类客票的非自愿退票、变更另行参照相关产品非自愿退改签规则。

(三) 操作非自愿换开时，“ENDORSEMENT”栏必须输入，国内航班：非自愿航班保护，国际航班：INVOL。