

关于《深航关于修订客票非自愿退改签判定标准及规定的通告》补充说明

各销售单位：

针对 2024 年 8 月 1 日生效新版非自愿标准，结合上线后存疑点进行细化和补充说明：

一、新旧非自愿规定适用时间截点判断

(一) 2024 年 8 月 1 日（含）之后发生航变

1. 客票未办理过非自愿变更，旅客提出退票，按照非自愿标准处理。

2. 客票已办理过一次非自愿变更，由于旅客自身原因，再次提出退票则按照自愿标准处理。

(二) 2024 年 7 月 31 日（含）之前发生航变

1. 客票未办理过非自愿变更，旅客提出退票，按照非自愿标准办理。

2. 客票已在 2024 年 7 月 31 日（含）之前操作一次非自愿变更，旅客提出退票，按照非自愿标准处理。

3. 客票在 2024 年 8 月 1 日（含）之后操作一次非自愿变更，旅客提出退票，按照非自愿标准处理。

二、自愿改期后非自愿退改期费

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。

如客票发生多次自愿变更，且最后一次为免费变更，则不予退还变更费；客票自愿变更后，当航班发生备降，旅客提出退票参照航班备降标准办理退票，变更费不退。

深航营销委客户销售部

2024年8月5日