

深航关于客票非自愿退改签判定标准及规定的通告

(2024 版)

各销售单位：

为有效提升不正常航班旅客服务水平，解决旅客及一线反馈的服务痛点难点问题，经研究，决定对公司客票非自愿退改签判定标准及规定重新修订。具体内容如下：

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）航班出港延误

指调整后的“航班计划起飞时间”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。

（四）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。

（五）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。

（六）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。

（七）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。

（八）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，旅客提出客票变更或退票申请，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，旅客提出客票变更或退票申请，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“航班计划起飞时间”，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，旅客提出客票变更或退票申请，按照自愿标准办理。

3. 航班出港延误但无“IRR”标识，以深航官方发布为准。

（四）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。

（五）联程客票处置原则

1. 上述（一）至（三）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（三）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。

（六）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、客票非自愿变更处置原则

（一）变更原则

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手续且变更后

的舱位服务等级须与原客票一致。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）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。

2. “无收益旅客”不得办理签转手续。

（三）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。

（四）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：按照 AV 查询当时 FD 显示的外航互售最低舱位。

（五）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。

（六）注意事项

1. 客票改期后办理非自愿退票，已收取的改期费不退。

2. 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。

3. 国内航班非自愿签转具体细则需参照《深航关于修订客票非自愿签转外航规定的通告》（业务通告〔2023〕261号）规则执行。

六、客票非自愿退票原则

（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任一深航直属售票部门办理；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，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。

（四）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退票时，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。

(五) 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) 各销售单位在操作非自愿变更时，能使用

"TRI:F"非自愿同舱改期指令时必须使用该指令进行变更，使用方法参见《中航信 TRR-国内客票非自愿同舱改期手册》。营销委将会定期统计各销售单位该指令使用情况。

（四）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。

（五）针对本通告中第四大点“客票非自愿处置标准的界定”（一）--（三）条款【航班取消】、【航班出港提前】、【航班出港延误】中“公司发布航班取消/航班变更/航班出港延误信息前”加以补充说明：指旅客在公司发布【航班取消、航班变更、出港延误】信息前已取消原航班座位，视为旅客已自愿放弃原行程，旅客提出客票变更或退票申请，按照自愿标准办理。

原《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[2023]219号）同时废止。请各销售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。

深航营销委客户销售部

2024年5月27日