



# 市场业务通告

总经理/（或授权）批准：惠晨

日期：2019年4月3日

编号：TG-2019-19003

## 幸福航空国内航班多等级舱位管理规定（19版）

### 目录：

- 一、新旧版规定交替原则
- 二、适用日期
- 三、定义
- 四、多等级舱位管理规定表（19版）
- 五、散客一般规定
- 六、部分产品舱位票务规定
- 七、团队一般规定

- 八、旅客因病退票票务规定
- 九、航班不正常客票票务规定
- 十、停飞航线退票规定
- 十一、其他

## 一、新旧版规定交替原则

- 1、2019年4月16日00:00（含）前销售并发生的客票退、改、签业务，仍然按照原《幸福航空国内航班多等级舱位规定（18版）》办理。
- 2、2019年4月16日00:00后销售并发生的客票退、改、签业务，按照此文件中《幸福航空国内航班多等级舱位规定（19版）》办理。
- 3、2019年4月16日00:00（含）前销售的客票，4月16日00:00后发生的客票退、改、签业务，按照原《幸福航空国内航班多等级舱位规定（18版）》办理，若再次变更或退票按照《幸福航空国内航班多等级舱位规定（19版）》办理。若无同舱位需升舱，则需补齐票面价与升舱后新舱位对应现行折扣价之间的差额，不收取变更费；若降舱，则按自愿退票处理，重出客票，退票按照原《幸福航空国内航班多等级舱位规定（18版）》办理。

## 二、适用日期

本条件适用于 2019年4月16日00:00（含）后销售的客票（以销售日期为准）

## 三、定义

- 1、客票有效期：除另有规定外，普通客票自首次旅行之日起，一年内运输有效；往返程或多段客票第一段已使用，有效期自第一段旅行之日起，一年内运输有效。如果客票全部未使用，则从填开客票之日起，一年内运输有效。变更后客票的有效期仍以原客票有效期为准。普通

票价客票超过有效期运输无效,且不允许办理退款。有效期的计算,从旅行开始或填开客票之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时为止。

- 2、退票：由于旅客原因、航空公司原因或天气等原因，旅客在购票后，没有在客票有效期内完成部分或全部航程要求退还部分或全部未使用航段的票款以及相关燃油附加费和机场建设费。
- 3、自愿退票：旅客由于本人原因，在客票有效期内不能完成部分或全部航程，而要求办理退票手续。
- 4、非自愿退票：由于航空公司原因或其他不可抗力因素，不能正常承运旅客，旅客要求办理退票手续。
- 5、有效乘机身份证件的种类包括：中国大陆地区居民的居民身份证、临时居民身份证、护照、军官证、文职干部证、义务兵证、士官证、文职人员证、职工证、武警警官证、武警士兵证、海员证、香港澳门地区居民的港澳居民来往内地通行证、台湾地区居民的台湾居民来往大陆通行证、外籍旅客护照、外交部签发的驻华外交人员证、外国人永久居留证、民航局规定的其他有效乘机身份证件。十六周岁以下的大陆地区居民有效乘机身份证件，还包括出生医院证明、户口簿、学生证或户口所在地公安机关出具的身份证件。

#### **四、多等级舱位管理规定**

舱位	舱位代码	票价计算方法	使用条件								
			退票手续费				变更手续费				自愿签转
			航班规定 离站时间 168小时 之前	航班规定 离站时间 前168小时 (含)至航 班规定离 站时间前 48小时 (不含)	航班规定 离站时间 前48小时 (含)至航 班规定离 站时间前 4小时 (不含)	航班规定 离站时间 前4小时 (含)至航 班起飞后	航班规定 离站时间 168小时 之前	航班规定 离站时间 前168小时 (含)至航 班规定离 站时间前 48小时 (不含)	航班规定 离站时间 前48小时 (含)至航 班规定离 站时间前 4小时 (不含)	航班规定 离站时间 前4小时 (含)至航 班起飞后	
舱位 公布	F	230%	免费	5%	5%	10%	免费	免费	5%	10%	允许
运价 私有	A	---	依据产品规则执行								不允许
舱位 公布	C	---	免费	5%	5%	10%	免费	免费	5%	10%	不允许
经济 超值	D	---	依据产品规则执行								不允许
公布舱位	Y	100%	5%	5%	10%	20%	免费	5%	5%	10%	允许
	B	90%	10%	20%	25%	30%	5%	10%	20%	25%	不允许
	H	80%									
	M	70%									
	R	60%									
	V	50%	15%	25%	50%	70%	25%	35%			
	T	45%									
S	40%										

位 公 布 舱	L	35%	20%	30%	70%	90%	10%	15%	30%	40%	
	J	30%									
私有运价	X G I	30%以下	30%	50%	90%	100%	20%	30%	50%	70%	不允许
儿童票	FCH	50%	免费	5%	5%	10%	免费	免费	5%	10%	允许
	YCH	50%	5%	5%	10%	20%	免费	5%	5%	10%	
婴儿票	FIN	10%	免费退票				免票变更				
	YIN	10%	免费退票				免票变更				
超售舱位	O	100%	依据产品规则执行								不允许
往返程	E	以NFD查询为准									
中转联程	Q	---									
高端产品	N	---									
	P	---									
产品	W	---									
自由飞/ 电商产品	U	---									
团队	K	---									
免票	Z	---									

## 五、散客一般规定

### (一)、散客自愿退票

- 1、参照以上《多等级舱位管理规定（19版）》中经济舱子舱位所对应的退票规定执行；
- 2、婴儿、军残、警残优惠票退票免收退票费；
- 3、变更后的客票如需退票，其退票费率按新客票对应舱位适用条件办理，已收取的变更费和价格差额不退。（即：原客票价格-新客票舱位所对应的退票手续费）
- 4、客票须按顺序使用，如未按顺序使用不予退票。

## （二）、散客自愿变更

舱位变更及升舱差额均按客票票面价计算，在幸福航空直属售票处办理。

- 1、从高舱位改为低舱位或高票价变更至低票价，原客票自愿退票，重新购买新客票；
- 2、从低舱位改为高舱位，重新计算票价，收取变更费和票价差额，新票价不得低于原票价；
- 3、相同舱位变更，重新计算票价，收取变更费及票价差额，如新票价低于原票价差额不退，按原客票收取相应变更费；
- 4、变更后的客票如需变更，其变更费率按新票面适用条件办理，已收取的变更费和价格差额不退。
- 5、在F舱、Y舱定座的儿童客票（含无成人陪伴儿童），变更按照《多等级舱位管理规定（19版）》中F舱Y舱规定执行。
- 6、在F、Y舱定座的革命伤残军人、因公致残的人民警察及婴儿客票免收变更费。

## （三）、散客自愿签转

### 1、允许自愿签转的客票

- （1）、无签转限制且未改变过舱位等级的F、Y舱成人客票及儿童客票。

- (2)、使用民航局规定的儿童、婴儿票价的客票；
- (3)、使用民航局规定的革命伤残军人和因公致残人民警察票价的客票；
- 2、不得自愿签转的客票：

除本条第 1 款规定之外，凡不允许自愿签转的客票（免票、团队不得自愿签转）要求自愿签转，按自愿退票处理。

#### **(四)、变更旅客姓名**

姓名修改需在客票所有航段均未使用的情况下修改。旅客姓名中的姓和名，音同字不同、音似字、形似字（不超过一个汉字）和英文名的个别字母（不超过 3 个字母）在航班规定离站时间前提出允许更改，旅客可以致电幸福航空客服电话变更（变更前提须保证证件号码、行程与原客票一致）；其他情况下，名字不允许更改，只能将客票按照自愿退票后重新出票。

#### **(五)、旅客身份证件变更规定**

##### **1、相同证件变更**

旅客在定座后提出身份证件号码变更，原则上中华人民共和国居民身份证号码允许免费变更不多于 3 位数字；护照等其他证件号码允许免费变更不多于 2 个字符。多于以上修改，按自愿退票处理。在销售代理人处购票的旅客可让出票单位进行更改，B2C 旅客（即在网站自行购买的旅客）联系幸福航空客服中心进行变更（变更前提须保证姓名、行程与原客票一致）。

## 2、不同证件变更

同一名旅客提出更换乘机证件类型（例：购票时使用中华人民共和国居民身份证号码申请变更至护照号码等其他证件号码），请原出票地在系统里做相应修改。

### （六）多航段客票自愿退票：

- 1、客票全部未使用时，按照各段舱位折扣对应的退票规定办理退票。
- 2、若客票已部分使用后提出申退：扣除已使用航段的实收票价后，剩余航段按照相应折扣舱位的退票规定分别计收各段退票费。如未按顺序使用则不予退票。

### （七）重复购票规定：

旅客重复购买两张客票（指旅客、证件号、航班日期、行程完全一致的客票）且购票日期相同，旅客在所购买的航班离站前48小时前或出票后不足2小时且非当日执行航班的客票，取消机位并提出退票，其中一张低折扣的客票可按非自愿退票申请处理；航班起飞前48小时内或所出客票为当日执行航班的客票一律按自愿变更或退票处理。

## 六、部分产品舱位票务规定

### （一）0舱超售客票

- 1、超售舱位运价：全票价（以NFD指令查询为准并了解0舱相关规定），必须使用PAT：A 自动生成运价出票，出票时请注意票面EI项备注（EI：超售舱位不占座客票机场候补）。
- 2、超售客票操作规定：
  - （1）0舱客票办理乘机手续时间按照各地机场结载时间提前5分钟为准，且当航班上有空余座



位时，方可办理值机，超过规定时间或无剩余座位均不可办理值机。

- (2) 旅客购买O舱客票如自愿变更本航班或后续航班开放的Y舱，可在原出票地重新购买Y舱客票后，将Y舱行程单复印件附在O舱客票后可办理超售舱位客票全额退款。
- (3) O舱客票自愿退票时收取票面价5%的退票费。
- (4) 旅客乘机当天到达机场，当航班截载后如因无空余座位而造成超售旅客未能乘机时，我公司将按照100元/人的标准进行补偿，并现场优先免费变更至有空余座位的后续航班。变更后的客票规定参照《幸福航空多等级舱位管理规定》Y舱客票相应规定办理。
- (5) 当航班截载后，如航班有空余座位，但因O舱旅客自身原因而未按规定办理乘机手续时，则不享受我公司补偿，且退票收取相应退票费。
- (6) 若航班不正常时，O舱旅客视同购买全价Y舱旅客进行保障，保障办法参照幸福航空《客运手册》及不正常航班保障相关文件执行。
- (7) 各售票单位需严格审核自愿与非自愿退票，非自愿退票需提供机场开据的盖章后的相关证明，由于审核不严造成的损失均由销售单位负责。
- (8) 各销售单位须明确告知旅客超售舱位规定、办理乘机手续时间以及补偿标准，否则一切后果由销售单位负责。

## **(二) E舱往返程客票**

- (1) 签转：客票不得自愿签转
- (2) 变更、自愿退票：参照下表根据客票折扣所对应规定收取退票费、变更费
- (3) E舱允许单段变更、退票
- (4) 需按顺序使用及变更退票，如未按顺序使用则不予操作

(5) 一般规定:

舱位	舱位代码	票价计算方法	使用条件								
			退票手续费				变更手续费				自愿签转
			航班规定 离站时间 168小时 之前	航班规定 离站时间 前168小时 (含)至航 班规定离 站时间前 48小时 (不含)	航班规定 离站时间 前48小时 (含)至 航班规定 离站时间 前4小时 (不含)	航班规定 离站时间 前4小时 (含)至 航班起 飞后	航班规定 离站时间 168小时 之前	航班规定 离站时间 前168小 时(含)至 航班规 定离站时 间前48小 时(不含)	航班规定 离站时间 前48小时 (含)至 航班规 定离站时 间前4小时 (不含)	航班规定 离站时间 前4小时 (含)至 航班起 飞后	
往返程	E	100%	5%	5%	10%	20%	免费	5%	5%	10%	不允许
		60%-99%	10%	20%	25%	30%	5%	10%	20%	25%	
		40%-59%	15%	25%	50%	70%			25%	35%	
		40% (不 含)以下	30%	50%	90%	100%	20%	30%	50%	70%	

- a、若 E 舱办理退票，则去程和回程需要按照规定分别收取相应费用。
- b、变更规定仅针对单程制定,若 E 舱的去程和回程均发生变更，则属于变更两次。
- c、若旅客违规先使用后段客票，则前段客票视为自动作废，票款不退。
- d、同舱位（同舱同折扣或同舱不同折扣）变更，若产生票价差额，需补齐票价差额，并收取变更费，新票价不得低于原票价；

- e、从低舱位改为高舱位，重新计算票价，收取变更费和票价差额，新票价不得低于原票价；
  - f、从高舱位改为低舱位，票价差额不退，只收取变更费；
  - g、变更后的客票如需变更，其变更费率按新折扣适用条件办理，已收取的变更费和价格差额不退；
  - h、变更后的客票不得单段退票。如需退票，则去程和回程退票费率按新折扣适用条件办理，已收取的变更费和价格差额不退；
- (4) 往返程客票（E 舱）的非自愿退、改业务，E 舱往返程航班任何一段延误或取消导致另一段无法正常成行时，两段都可以全程退票或变更，变更及退票仅适用于客票有效期内，均免收退票手续费和变更费。

## 七、团队一般规定

### (一) 客票填开

团队必须在同一记录编号中定座，客票连号填开，不得跳号，并在 EI 项中注明“GV+团队人数”，例如，“GV20”。如新增团队人员重新定记录编码，仍需注明 EI 项“GV+团队人数”。

### (二) 团队票退票规定

#### 1、整团旅客自愿退票规定

- (1) 全部未使用的团队（含单段、多段及往返团队），退票费计算首先分别判断相应航段折扣，再按照第一航段航班时间确定退票费率。

五折以上：团体旅客自愿退票在航班规定离站时间前 48 小时提出，收取票面价 50%的退票

费；在航班规定离站时间 48 小时（含）内及航班规定截载时间后提出，收取 100%退票费。五折（含）以下，收取票面价 100%的退票费。

（2）若多段及往返团队使用其中一段后，其余段提出申退，收取票面价 100%的退票费。

## 2、部分旅客自愿退票规定

（1）如团队剩余乘机人数少于原团规定的最少成团人数或少于整团人数 50%时，则不允许退票。

（2）如团队剩余乘机人数不少于原团规定的最少成团人数，且不少于整团人数 50%时，按以下规定办理：退票旅客如客票行程全部未使用按上述 1-（1）项团队退票规定办理；如退票旅客部分行程未使用（即来回程、联程、缺口程退单程的情况），按上述 1-（2）项团队退票规定办理。

## 3、团队旅客病退规定

病退原则、所需材料、病退要求及处罚内容，参照下文第八项规定执行。

## 4、其他

婴儿不计入团队人数，儿童按成人计入团队人数。

## （三）团队票签转、变更规定

1、团队票不得自愿签转、变更，如需签转、变更则按团队票退票规定处理。

2、当遇航班不正常情况下，团队票非自愿签转、变更则按照幸福航空公司客运手册中不正常航班规定内容办理。

## （四）团队票旅客姓名变更规定

参照上文第五项第（四）条规定执行。

#### （五）团队票旅客身份证件变更规定

参照上文第五项第（五）条规定执行。

#### （六）其他规定

其他未尽事宜及特殊情况，按照一团一议原则办理。

### 八、旅客因病退票票务规定

#### （一）定义：

因病退票：旅客本人由于身体生病原因，无法按期乘坐航班，同时需要做退票处理。在有相关医院证明材料的条件下，本人不收取退票手续费。患病旅客的陪伴人员要求退票，应于航班起飞前提出退票申请，并与患病旅客同时办理退票手续，陪同人员与患病旅客订票需在同一 PNR 里，且陪伴人员限额 2 名，可免收退票费。

#### （二）退票原则：

要求旅客在原出票地进行退票。旅客在代理人处进行病退时，代理人要将所需病退材料进行审核，无误后附在行程单后面一并交给结算中心。

#### （三）所需材料：

旅客办理病退时，需携带县级（含）以上医疗单位（或相当于该级别的医疗机构）出具有主治医生签字的正规诊断证明盖章原件、病历（境外指诊所、医疗中心以外的医院）、医院电脑打印的挂号费发票及医药费收费单复印件，同时医药费金额不低于 100 元。患重大疾病旅客（心血管、

癌症、急性外伤等)出示的《诊断证明书》开具时间必须在 24 小时之内, 及《收费单》、身份证(以上证件须持原件)。

#### **(四) 病退要求:**

病退必须提供县级(含)以上医疗单位(或相当于该级别的医疗机构)的诊断证明原件, 必须盖有医院公章, 同时必须在航班起飞前取消 PNR 订座, 回原出票地作全退处理。

旅客需提供乘机人证件、诊断证明原件或彩色扫描件, 由客票原出票地收集所需所有材料后, 交财务进行审核退款。

旅客如因病情突然发生, 或在航班经停站临时发生病情, 一时无法取得医疗单位证明的, 或因病情不适宜乘机而被机场值机拒绝其登机的, 必须由值机部门负责人和场站代表在行程单或证明材料上签字或盖章。此类情况下, 不论是否在航班起飞前取消座位, 均可以作全退处理。

如遇以上未提及的特殊病退情况, 需单独请示病退处理流程。

#### **(五) 处罚:**

如果代理人伪造病退材料, 冒充病退, 我司将对代理人处以该客票航段公运价 3 倍的罚金。

### **九、航班不正常客票票务规定**

#### **(一) 航班取消或延误:**

可在原出票地办理全额退款, 免收退票手续费。

航班变更后的非自愿退票, 除变更费外的金额可办理退款。

## **(二) 备降航班:**

航班备降或被迫降落到其他机场, 全程客票可做全额退票, 免收退票手续费。

## **(三) 往返程航班、经停航班和中转联程自由组合航班:**

两段同是幸福航空客票无论是否出在同一 PNR 里, 任何一段延误或取消导致另一段无法正常成行时, 两段都可以全程退票或变更; 经停点无法降落, 两个短段可以全退或变更。变更及退票仅适用于客票有效期内。均免收退票手续费和变更费。

## **(四) 幸福航空与外航自愿联程客票:**

我公司只能对本公司客票进行处理, 非幸福航空客票需按照乘坐航空公司规定进行操作。

## **(五) 不正常航班依据标准:**

1、以系统 UN 为主或机场盖章的延误证明。

## **十、停飞航线退票规定**

对我司停飞的航线, 在飞期间购买过该航线客票的旅客, 允许在该客票有效期内向幸福航空市场部申请非自愿退票, 经批准核实后, 将允准销售商退还旅客全额票款。

### **(一) 具体操作及注意事项:**

1、销售商需拟草《幸福航空停飞航线申请非自愿退票情况说明》, 内容包括: 旅客姓名、身份证号、票号、订票时间以及销售商名称、联系方式、传真号, 并加盖销售商业务公章, 传真至幸福航空市场部, 传真号: 029-88655992;

2、经幸福航空市场部审核无误后, 加盖幸福航空市场部业务公章回传至销售商。

3、《幸福航空停飞航线申请非自愿退票情况说明》与原行程单一并作为全额退票凭证，附于财务联后上交。

4、特此说明：停飞航线复飞之日起，不再受理该航线非自愿退票申请。

#### 十一、其他

1、变更、退票等手续费计算后四舍五入至个位。

2、旅客行程单丢失或损毁，我司不再提供行程单有价报销凭证。

3、行程单索取仅限原出票地，时间为乘机后7日之内，逾期不予以打印。

幸福航空有限责任公司市场部  
2019年4月1日

A red circular stamp with a five-pointed star in the center. The text around the star reads "幸福航空有限责任公司市场部" (Market Department of Xingfu Airlines Co., Ltd.) and "市场部" (Market Department) at the bottom.

经办单位：销售管理中心

经办人：杨姗姗

电话：029-88655928