

青岛航空股份有限公司 国内多等级舱位销售管理规定

销售日期： 2018 年 7 月 12 日起

目 录

| | |
|-----------------------|---|
| 第一章 总 则..... | 4 |
| 第二章 订座、出票..... | 4 |
| 一、舱位设置..... | 4 |
| (一) 头等舱 (F 舱) | 4 |
| (二) 公务舱 (C 舱) | 4 |
| (三) 超级经济舱 (W 舱) | 5 |
| (四) 经济舱 (Y 舱) | 5 |
| (五) 舱位设置说明..... | 5 |
| 二、票价及客票有效期..... | 7 |
| (一) 运价计算指令..... | 7 |
| (二) 客票有效期..... | 7 |
| (三) 客票使用要求..... | 8 |
| 三、订座..... | 8 |
| (一) 订座时间..... | 8 |
| (二) 团队..... | 8 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| (三) 中转联程客票..... | 8 |
| (四) 常旅客免票..... | 9 |
| (五) 儿童票（含无成人陪伴儿童）..... | 9 |
| (六) 婴儿票..... | 9 |
| (七) 革残客票、警残客票..... | 10 |
| (八) 重要旅客（VIP 及以上）客票..... | 11 |
| (九) 联系方式..... | 11 |
| (十) 使用身份附加证明购买优惠票..... | 11 |
| 四、出票..... | 12 |
| (一) “签注”栏..... | 12 |
| (二) “票价级别/客票类别”栏..... | 12 |
| 第三章 客票退改签..... | 13 |
| 一、自愿退票..... | 13 |
| (一) 航班起飞时刻 2 小时（含）前办理..... | 13 |
| (二) 航班起飞时刻 2 小时（不含）内及起飞后办理 | 14 |
| (三) 产品舱位..... | 14 |
| (四) 儿童及婴儿客票..... | 15 |
| (五) 革残票、警残票..... | 15 |
| (六) 其他舱位客票..... | 15 |
| (七) 客票税费..... | 15 |
| (八) 同舱改期退票..... | 15 |

| | |
|--------------------------|----|
| (九) 升舱后退票..... | 15 |
| (十) 团体旅客自愿退票..... | 16 |
| 二、自愿变更..... | 17 |
| (一) 按票面价格计算..... | 17 |
| (二) 经济舱及其子舱位间的变更..... | 18 |
| (三) 自愿提高舱位等级..... | 19 |
| (四) 其他舱位..... | 19 |
| (五) 团队自愿变更..... | 19 |
| 三、自愿签转（变更承运人）..... | 19 |
| 四、非自愿变更、退票..... | 20 |
| (一) 认定情形..... | 20 |
| (二) 办理规定..... | 21 |
| 五、其他非自愿退票..... | 22 |
| (一) 重复出票..... | 22 |
| (二) 旅客姓名同音不同字或形近字客票..... | 22 |
| (三) 旅客因病退票..... | 23 |
| 第四章 行程单遗失..... | 25 |
| 第五章 附 则..... | 25 |

第一章 总 则

为规范客票销售及退改签的管理，满足市场销售需求，特修订并下发青岛航空股份有限公司（以下简称“青岛航空”）国内多等级舱位销售管理规定，请各销售单位遵照执行。春运、国庆及其他节假日文件若有其他规定将另行下发。

第二章 订座、出票

一、舱位设置

(一) 头等舱（F 舱）

头等舱（F 舱）提供独立的乘机空间、宽敞座椅、及更优质的餐食；且提供头等舱休息室、专属值机柜台、专属安检通道、远机位专车接送等额外服务。

头等舱座位数量为 8 座。

头等舱产品舱位为：O 舱、A 舱

O 舱、A 舱相关规定参照相应产品文件执行

(二) 公务舱（C 舱）

公务舱子舱位为：D 舱

(三) 超级经济舱 (W 舱)

W 舱价格为经济舱全价

超级经济舱 (W 舱) 相比经济舱加宽了座椅间距, 位于经济舱前排区域、与经济舱、头等舱分割出独立空间; 提供优先登机, 行李优先提取等额外服务。

超级经济舱产品舱位为: I 舱

I 舱相关规定参照相应产品文件执行

(四) 经济舱 (Y 舱)

经济舱子舱位为:

B/H/L/P/Q/G/V/U/Z/X/N/M/K/J/S/R/T/E 舱; 各舱位代码对

应的折扣及特性如下:

| 舱位代码 | B | H | L | P | Q | G | V | U | Z | X | N | M/K/J/S/R/T/E | 其他舱位 |
|-------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------------|----------|---------------|---------------------------|
| 折扣/定义 | 8.5-9.9折 | 7.5-8.4折 | 7.0-7.4折 | 6.5-6.9折 | 6.0-6.4折 | 5.5-5.9折 | 5.0-5.4折 | 4.5-4.9折 | 4.0-4.4折 | 经济 FFP 兑换/产品舱位 | AD ID 免折 | 产品及特价 | 按照相关舱位主舱位规定执行 (如 R1/E1 等) |

(五) 舱位设置说明

1. F 舱为头等舱正常票价舱位;
2. O 舱为头等舱产品舱位、FFP (常旅客) 兑换舱位、AD (代理人免折票) 及 ID (航空公司内部免折票) 免折舱位;
3. A 舱为头等舱产品舱位;
4. C 舱为公务舱正常票价舱位;

5. D 舱为公务舱子舱位；
6. W 舱为超级经济舱正常票价舱位；
7. I 舱为超级经济舱产品舱位；
8. Y 舱为经济舱正常票价舱位；
9. B 舱、H 舱、L 舱、P 舱、Q 舱（含教师）、G 舱、V 舱（含学生）、U 舱、Z 舱为经济舱子舱位；
10. X 舱为经济舱 FFP（常旅客）兑换舱位；
11. N 舱为 AD（代理人免折票）及 ID（航空公司内部免折票）免折舱位；
12. M/K/J/T 舱为产品舱位；
13. S 舱为国内、国际相关联程产品舱位；
14. R/E 舱为经济舱特价舱位；
15. 其它舱位规定参照本文件执行；
16. 除产品舱位外，以上舱位适用于全渠道销售，产品舱位参照相应文件执行，其他特殊情况请以青岛航空最近相关文件规定为准。
17. 各舱位除以上定义外，若有特殊情况也可增加或调整舱位定义及使用规则，具体以青岛航空最新相关文件规定为准。

二、票价及客票有效期

(一) 运价计算指令

1. 各舱位价格以旅行之日订座终端中公布及 PAT: A 显示的运价为准。金额以人民币十元为单位，票款个位四舍五入，另有规定的特殊产品除外；

2. 使用 PAT: A 后，禁止对 PNR 进行有关票价计算组 (FN/FC)、人数、行程、航班、舱位、分离等更改，如有更改视为手工出票。如 PNR 信息需要变更，需要重新进行 PAT: A 操作。

(二) 客票有效期

除另有规定外，客票有效期自旅行之日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，一年内承运有效；

如果客票全部未使用，则从填开客票之日起，一年内承运有效；如果一个票号客票中有多段行程，则客票有效期自首次旅行开始之日起，一年内承运有效。

变更后客票的有效期仍以原客票有效期为准，销售人员应使用 FC 指令输入客票有效期相关信息。

注：FC 有效期指令格式：FC 始发站 A-原客票有效截止日期 承运人代码 到达站 现票价 产品代码(无代码可不打) CNY 现票价 END

(三) 客票使用要求

必须按照客票所列明的航程，从始发地点开始顺序使用。如客票第一航段未被使用，而旅客在中途分程地点或约定的经停地点开始旅行，该客票运输无效，承运人不予接受，按照自愿改期或自愿退票处理，费用依照所定舱位的退改期规定收取。

三、订座

(一) 订座时间

对于 HK 票应注明出票时限，如系统自动生成时限或控制人员输入清理时限，则以系统或航线控制人员标注为准，航线控制人员输入的清理时限优先级最高，严禁做假“RR”及输入“假票号”占座。

(二) 团队

根据团队批复的价格，在相应折扣的对应舱位内订座。对于预订团队，需在航线控制人员标注的时限前出票。EI 项需要打印“不得改签退票收费 GV+人数”标识，如“不得改签退票收费 GV30”。

(三) 中转联程客票

所有航段必须在同一个 PNR 中订座；必须按航程顺序打印客票并使用连续票号。

(四) 常旅客免票

分别在 O 舱（头等舱）、X 舱（经济舱）订座，仅限在青岛航空呼叫中心、青岛航空直属售票处及经青岛航空特别授权的销售代理人出票。

(五) 儿童票（含无成人陪伴儿童）

在官网、直销柜台、销售代理企业、OTA 平台等销售渠道均可购票。购票时需提供身份证、户口本、有效护照、回乡证、台胞证等有效证件。

在 F/C/Y 舱订座，按同一航班 F/C/Y 舱正常票价的 50% 购买（须与成人客票服务等级保持一致）；使用其他舱位购买儿童票，票价以实际票价为准，同时享受民航发展基金全免及燃油税减半的优惠。订座时必须在姓名后加注 CHD 标识（含所有舱位），使用 PAT: A*CH 出票。

儿童的年龄以开始乘机旅行之日计算，如开始乘机旅行时未满规定的年龄而在旅行中超过规定的年龄，不另补收票价差额。

(六) 婴儿票

在直销柜台、销售代理企业、OTA 平台等销售渠道均可购票。购票时需提供身份证、户口本、出生证明、护照等有效证件。

按同一航班 F/C/Y 舱正常票价的 10% 购买（须与成人客票服务等级保持一致，且每个航班最多不能超过五名婴儿），不单

独占座，需在姓名后加注 INF，使用 PAT: A*IN 出票，并注明出生年月日。每一名年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客只能携带一名购买成人正常票价 10% 的婴儿，超过规定数量的婴儿需购买儿童票，并单独占座。

婴儿的年龄以开始乘机旅行之日计算，如开始乘机旅行时未满规定的年龄而在旅行中超过规定的年龄，不另补收票价差额。

(七) 革残客票、警残客票

在官网、直销柜台、销售代理企业、OTA 平台等所有销售渠道均可购票。购票需提供身份证及《中华人民共和国革命伤残军人证》或《中华人民共和国人民警察伤残抚恤证》。

在 F/C/Y 舱订座，按同一航班 F/C/Y 舱正常票价的 50% 购买（须与成人客票服务等级保持一致）；收取民航发展基金，享受燃油税减半的优惠；使用其他舱位购买军警残票，票价以实际票价为准。享受成人正常票价 50% 优惠的革命伤残军人和因公致残人民警察要求退票，免收退票费。使用青岛航空公布的其他舱位特种票价购票的军警残旅客，退票按照具体对应舱位规定执行。

(八) 重要旅客 (VIP 及以上) 客票

订座时，须在 PNR 的 OSI 项中备注重要旅客的职务及其随行人员一行的人数信息，具体格式为：OSI QW VIP XXX IS ZHONG GUO KE XUE YUAN YUAN SHI TCP/3，并备注随行人员订座编码。出票后与青岛航空呼叫中心电话确认（0532-96630），并发邮件至 qdhk96630@qdairlines.com。重要旅客（VIP 及以上）客票仅限在青岛航空呼叫中心、青岛航空直属售票处及经青岛航空特别授权的销售代理人出票。

(九) 联系方式

订座时，各销售单位需正确输入旅客本人或有效联系人联系方式，具体格式如下：

>OSI QW CTCT 手机号码

如：OSI QW CTCT13801234567，需正确输入旅客本人或有效联系人的手机号码。

(十) 使用身份附加证明购买优惠票

使用身份附加证明购买优惠票的旅客（如：军/警残、教师、学生等），须提供身份附加证明原件（由青岛航空呼叫中心出票可提供身份附加证明的扫描件），否则不得享受相应优惠政策。

四、出票

(一) “签注” 栏

客票“签注”栏按订座舱位对应的限制条件打印使用限制条件、客票有效期及产品代码等；通常可使用 PAT:A 自动生成。

(二) “票价级别/客票类别” 栏

填开客票时，须在“票价级别/客票类别”栏内标注相应的票价级别，对于在 F/C/W/Y/B/H/L/P/Q/G/V/U/Z 舱定座的客票，票价级别为对应的舱位代号，如 Q 舱客票，票价级别则为“Q”。特种票价，如儿童、婴儿、教师、学生、特价等按照相应的规定打印。具体格式如下表：

| 客票类型 | “签注” 栏打印格式 | “票价级别” 栏打印格式 |
|----------|--------------|--------------|
| F 舱全价票 | (无限制条件) 此栏空白 | F |
| F 舱儿童票 | (无限制条件) 此栏空白 | FCH |
| F 舱婴儿票 | (无限制条件) 此栏空白 | FIN |
| F 舱占座婴儿票 | (无限制条件) 此栏空白 | FCH |
| C 舱全价票 | (无限制条件) 此栏空白 | C |
| C 舱儿童票 | (无限制条件) 此栏空白 | CCH |
| C 舱婴儿票 | (无限制条件) 此栏空白 | CIN |
| C 舱占座婴儿票 | (无限制条件) 此栏空白 | CCH |
| W 舱全价票 | (无限制条件) 此栏空白 | W |
| Y 舱全价票 | (无限制条件) 此栏空白 | Y |

| | | |
|--------------------------------|--------------------|------------------------------|
| Y 舱儿童票 | (无限制条件) 此栏空白 | YCH |
| Y 舱婴儿票 | (无限制条件) 此栏空白 | YIN |
| Y 舱占座婴儿票 | (无限制条件) 此栏空白 | YCH |
| B 至 Z 舱经济舱 散客子舱位明折 明扣优惠票 | 不得自愿签转 | 对应舱位代码 B-Z |
| 团队票 | 不得改签退票收费 GV+人 数 | 舱位+GV+折扣 |
| O/A/D/I/M/K/J/ S/R/T/E 舱客票 | 退改收费 | O/A/D/I/M/K/J/S/R/T/E+ 折扣 |
| 其他舱位客票 | 按相关文件规则执行 | |

第三章 客票退改签

一、自愿退票

退票期限应在首次旅行开始之日起（客票第一段未使用，从客票填开之日起）十二个月内提出，逾期不予办理。

退票费按票面价格计算，以系统中退座时间为准。退票时，代理费和促销费一并收回。

(一) 航班起飞时刻 2 小时（含）前办理

订座系统中航班起飞时刻 2 小时（含）前办理（以 PNR 取

消或变更航段取消时间为准)

- F/C/W/Y 舱客票，收取 5% 的退票费；
- D 舱客票，收取 20% 的退票费；
- B/H 舱客票，收取 20% 的退票费；
- L/P/Q/G 舱客票，收取 30% 的退票费；
- V/U/Z 舱客票，收取 50% 的退票费；
- R/E 舱客票，收取 100% 的退票费。

(二) 航班起飞时刻 2 小时（不含）内及起飞后办理

订座系统中航班起飞时刻 2 小时（不含）内及起飞后办理
(以 PNR 取消或变更航段取消时间为准)

- F/C 舱客票，收取 10% 的退票费；
- W/Y 舱客票，收取 15% 的退票费；
- D 舱客票，收取 30% 的退票费；
- B/H 舱客票，收取 30% 的退票费；
- L/P/Q/G 舱客票，收取 50% 的退票费；
- V/U/Z 舱客票，收取 100% 的退票费；
- R/E 舱客票，收取 100% 的退票费。

(三) 产品舱位

O/A/I/M/K/J/S/X/T 舱客票按照我公司具体产品规定执行。

(四) 兒童及嬰兒客票

按照其訂座艙位規定執行；嬰兒客票免收退票費；教師、學生等優惠客票按照我公司具體產品規定執行。

(五) 革殘票、警殘票

憑相關證明材料享受成人 F/C/Y 艙客票正常票價 50% 優惠的革命傷殘軍人和因公致殘人民警察要求退票，免收退票費。

(六) 其他艙位客票

參照對應文件規定執行。

(七) 客票稅費

退票時須一併退還旅客購票時交納的尚未發生的稅費。無余款可退或不允許退票的客票，也可單獨退還，且不扣除手續費，但需在退款期限內辦理。過期客票，民航發展基金和燃油稅等稅費概不退還。過期客票不允許做變更、改期等操作。

(八) 同艙改期退票

變更後如需退票，已收取的變更費不退。

(九) 升艙後退票

客票訂座艙位變更後如又發生退票，按變更前訂座艙位退票手續費標準辦理（多次升艙按最後一張客票退座時間），同時收取升艙補收差額的 20% 退票費。

(十) 团体旅客自愿退票

1. 团队旅客客票必须按照航程顺序使用，否则不予退票。
2. 团队旅客客票部分使用，不得退票，只退还未使用航段的民航发展基金和燃油税等税费。

3. 团体旅客自愿要求退票，且客票行程全部未使用按下列规定收取退票费：

(1) 在航班起飞前 3 天(含)以前取消订座，收取客票价 30% 的退票费；

(2) 在航班起飞前 3 天（不含）以内至起飞时间前一日中午 12 点(含)以前取消订座，收取客票价 50%的退票费；

(3) 在航班起飞前一日中午 12 点（不含）后至航班起飞前 2 小时（含）取消订座，收取客票价 80%的退票费；

(4) 在航班起飞前 2 小时（不含）内至航班起飞后取消订座，客票作废，票款不退。

4. 部分团体旅客自愿退票：

(1) 如乘机的旅客人数不少于该票价规定的最低团体人数时，按“团体旅客自愿退票”规定办理。

(2) 如乘机的旅客人数少于该票价规定的最低团体人数时，分别按下列规定办理：

① 如客票全部未使用，应按团体旅客原票价总金额扣除乘机旅客按正常票价计算的票款总金额后，再扣除“团体旅客自愿退票”规定的退票费，差额多退少不补；

② 如客票部分未使用，应将团体旅客原支付票价总金额扣除该团体已使用航段的票款后，再扣除乘机旅客按正常票价计算的未使用航段票款总金额及“团体旅客自愿退票”规定的退票费，差额多退少不补。

5. 团队旅客误机、漏乘

如果团队旅客误机、漏乘，客票将作废，票款将无法退还。

二、自愿变更

变更费及升舱差额均按票面价格计算，以系统中退座时间为准（含当日不同航班）；变更费小数点后面四舍五入到个位。

（一）按票面价格计算

1. 订座系统中航班起飞时刻 2 小时（含）前办理（以 PNR 取消或变更航段取消时间为准）：

- F/C/W/Y 舱客票，客票有效期内免费更改；
- D 舱客票，每次更改收取 10% 的改期费；
- B/H 舱客票，每次更改收取 10% 的改期费；
- L/P/Q/G 舱客票，每次更改收取 20% 的改期费；
- V/U/Z 舱客票，每次更改收取 30% 的改期费；
- R/E 舱客票，每次更改收取 50% 的改期费。

2. 订座系统中航班起飞时刻 2 小时（不含）内及起飞后办理（以 PNR 取消或变更航段取消时间为准）：

- F/C/W/Y 舱客票，每次更改收取 5% 的改期费；

- D 舱客票，每次更改收取 20% 的改期费；
- B/H 舱客票，每次更改收取 20% 的改期费；
- L/P/Q/G 舱客票，每次更改收取 30% 的改期费；
- V/U/Z 舱客票，每次更改收取 50% 的改期费；
- R/E 舱客票，每次更改收取 50% 的改期费。

3. O/A/I/M/K/J/S/X/T 舱客票按照我公司具体产品规定执行。

4. 儿童客票，按照其订座舱位规定执行；婴儿客票，有效期内免费更改；教师、学生等优惠客票按照我公司具体产品规定执行。

5. 凭相关证明材料享受成人 F/C/Y 舱客票正常票价 50% 优惠的革命伤残军人和因公致残人民警察要求改期，客票有效期内免收改期费。

6. 旅客自愿变更航班后，如果变更前后的机型不同，民航发展基金多退少补；旅客非自愿变更航班后，如果变更前后的机型不同，民航发展基金多退、少不补。

(二) 经济舱及其子舱位间的变更

1. 允许高舱位改低舱位，但差额不退（如：Q 舱改 G 舱）；
2. 低舱位改高舱位，补收实际舱位差额（如：G 舱改 Q 舱）；
3. 同舱位之间变更，若票面价格不同，客票款多不退少补（如：R 舱改 R 舱）；

4. 如客票改期与低舱位改高舱位同时进行，则同时收取改期费和升舱费；改期升舱后，不论自愿或者非自愿退票，仅退还差价，改期费不退。舱位变更后如需改期，按变更后的舱位规定执行。

(三) 自愿提高舱位等级

自愿提高舱位等级（如：B 舱变更为 F 舱），按照原客票票面价格与变更后适用舱位票价的差价收取差额以及变更费用，但不得变更至适用舱位子舱位（如：E 舱变更为 A 舱）。

(四) 其他舱位

超级经济舱舱位客票可变更至经济舱其他舱位，差额多不退少补（含 I 舱，其变更及变更后退票参照经济舱及其子舱位间的变更规定执行），客票改期与低舱位改高舱位同时进行，则同时收取改期费和升舱费；改期升舱后，不论自愿或者非自愿退票，仅退还差价，改期费不退。变更后如需改期，按变更后的舱位规定执行。

(五) 团队自愿变更

团队客票不允许自愿变更。

三、自愿签转（变更承运人）

(一) 使用 F/C/W/Y 舱正常票价且未改变过舱位等级的客票及在 F/C/Y 舱订座的儿童/婴儿客票允许免费自愿签转，但必须在

订座系统中航班起飞时刻 2 小时(含)前办理(以 PNR 取消或变更航段取消时间为准),订座系统中航班起飞时刻 2 小时(不含)内及起飞后按照相应舱位的自愿退票或者变更规定办理。其余客票均不得自愿签转;如旅客提出则按自愿退票办理。

(二) 当承运人之间 F/C/W/Y 舱运价不一致时,则需计算与外航公布运价间的差额,多不退少补。签转的外航需与青岛航空有互售协议。

四、非自愿变更、退票

(一) 认定情形

由于青岛航空自身或不可抗力因素(包括天气、突发事件、空中交通管制、安检等因素)导致青岛航空航班未能在合理的时间范围内按照班期时刻离站的航班,在航司通过短信、电话等方式发出通知后,可免费变更一次,且需符合以下认定的情形:

1. 已定妥座位的航班取消;
2. 已定妥座位的航班延误;
3. 已定妥座位的航班订座系统时刻变更;
4. 已定妥座位的航班机型变更;
5. 航班起飞后备降、返航、经停地延误、取消(以青岛航空 FOC 系统查询为准);
6. 其他青岛航空界定和认可的情形。

(二) 办理规定

若客票符合(一)中所认定的情形，按照以下规定办理非自愿退票：

1. 客票全部未使用退还全部票款，但需在航班起飞时刻 2 小时（不含）内至航班起飞后提出；

2. 由于青岛航空原因，造成客票部分使用后退票，退还未使用航段的相应折扣票款（民航发展基金和燃油税等税费不退）；由于非青岛航空原因，造成客票部分使用后退票，应退还的票款为原支付票款减去已使用航段的相应折扣票款后的剩余部分（民航发展基金和燃油税等税费不退）；但均不得超过原支付票款金额，均不收取退票费；

3. 航班返航回始发地，客票全退；

4. 往返程客票若去程航班延误或取消，回程可免费变更一次，但须在回程航班起飞 2 小时（含）前提出，否则按照自愿变更执行；若返程航变，去程客票未使用可退还全部票款。

5. 联程客票均可全退，若第一程航变，其他行程需在该行程航班起飞 2 小时（含）前提出，否则按照自愿退票规定执行。

五、自愿退改签办理地点

自愿退改签原则上仅限在原出票单位办理。

五、其他非自願退票

(一) 重複出票

對於航班出現重複出票，允許旅客在航班起飛前2小時(含)之前取消座位，選擇其中一張同等艙位或者低艙位全退，如在航班起飛前2小時(不含)內取消座位，按照自願退票規定執行。如因航班延誤、取消等原因需進行非自願退票，新舊客票均可全退。重複出票全退只可申請一次，2次(含)以上將按照自願退票處理。該規定僅適用於散客銷售客票，不適用團隊旅客客票。

(二) 旅客姓名同音不同字或形近字客票

可重新填開新客票(新客票價格需大於或等於原客票)，新客票行程(包括日期、航班號、出發地、目的地等)須與原客票一致。在新客票使用之後，原客票可全退(需備注新填開客票的票號)，原客票需在航班起飛時刻前取消座位，否則將按照自願退票處理。同音不同字或形近字客票僅可申請一次，2次(含)以上將按照自願退票處理。如因航班延誤、取消等造成客票非自願退票的，原客票和新客票可一併全退。該規定僅適用於散客銷售客票，不適用團隊旅客客票。

1. 旅客姓名中同音字(或形似字)允許錯一個字(重疊字算一個字)，例如：“張麗麗”變更為“張莉莉”算一個字，“張倍”變更為“張培”；姓名使用英文字母拼寫的，允許錯誤字母

(含增减) 个数仅限三个(含)以内。

2. 旅客姓名中任意多或少输入一个汉字。例如：“李晓莉”变更为“李莉”或者“李莉”变更为“李晓莉”。

3. 英文姓名的姓和名前后颠倒。

4. 机票上旅客姓名中英文与旅客证件不一致(需出示旅客有效身份证件)。例如：证件上是中文，机票上英文。

5. 中文繁简体不一致。例如：证件上是繁体字，而机票上是简体字。

6. B2C 中旅客姓名只有一个姓或复制了两次。例如：“张俊文张俊文”。

7. 儿童名后有两个 CHD 儿童标识。例如：“张俊文 CHDCHD 或者“张俊文 CHD*CHD”。

8. 中文姓名误订成拼音。例如：“陆强”订成“luqiang”

9. 旅客使用曾用名购票，与身份证不符，但户口簿上有曾用名显示。

(三) 旅客因病退票

1. 旅客购票后，因病不能旅行要求退票，必须在航班规定离站时间前提出并提供县级以上医疗单位出具的有主治医生签字的正规诊断证明原件(加盖医院公章)、病历原件、该医疗单位医药发票原件(发票金额不低于 100 元)，我公司认可有效的病退材料日期须在出票后至起飞前。如因起飞当日病情突然发

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，需提供航班起飞时刻之后 24 小时（含）内的县级以上医疗单位出具的有主治医师签字的正规诊断证明原件（加盖医院公章）、病历原件、该医疗单位医药发票原件（发票金额不低于 100 元）。

2. 旅客因病退票，在航班始发站提出，退还全部票款，在航班经停站提出，则应扣除已使用航段定座舱位对应的票款后，退还余款（但不得超过原支付票款）。

3. 旅客的同行人员要求退票，必须与患病旅客同时提出，免收退票费，但享受免费退票的同行人员不得超过 1 人（同行成人应与患病旅客在同一订座记录或票号相连；如患病旅客或同行人员为儿童，可不在同一订座记录，票号可不相连）。

4. 如因病情严重，本人无法亲自办理退票手续，其委托代办人必须持患病旅客本人的有效身份证件原件、代办人身份证原件及相关医院证明原件（参照旅客因病退票第 1 项）办理退票手续。

5. 办理因病退票手续的地点：青岛航空呼叫中心、青岛航空直属售票处及经青岛航空授权的销售代理人。

6. 传染病患者、精神病患者或健康情况可能危及自身或影响其他旅客安全的旅客，承运人不予承运，若无相关证明材料，已购客票按自愿退票处理。

第四章 行程单遗失

旅客遗失《航空运输电子客票行程单》后如要求退票，需提供旅客本人身份证复印件以及填写《航空运输电子客票行程单遗失声明》并经市场营销部市场管理室经理或者经其授权的负责人签字，即可办理退票手续。电子客票的退票必须在有效期内办理，逾期不退。身份证复印件以及《航空运输电子客票行程单遗失声明》须附退款单后按期一起上交财务结算部门。

第五章 附 则

本规定适用于2018年7月12日（含）后填开的未经更改的国内客票。由青岛航空市场营销部负责解释。若有变更另行下文通知。未尽事宜按《青岛航空国内旅客及行李运输手册》执行。

附件 1：《航空运输电子客票行程单遗失声明》

2：《舱位使用条件简表》

青岛航空股份有限公司市场营销部

2018年7月10日

附件 1

航空运输电子客票行程单遗失声明（范本）

特别提醒：

1、本声明仅在销售机构决定为旅客退票之后使用，使用时销售机构必须首先将该行程单在行程单打印插件里面执行作废操作；

2、本声明仅用于由于旅客的原因造成电子客票行程单丢失或者损毁而无法回收的情况；

3、本表填写后与平时作废的行程单一同保存，待次年 3 月份回收时统一上交。

| 航空运输电子客票行程单遗失声明 | | | |
|-----------------|--|-------|--|
| 旅客姓名 | | 联系电话 | |
| 旅客身份证号 | | | |
| 工作单位 | | 联系电话 | |
| 预定航班号 | | 电子客票号 | |
| 行程单印刷序号 | | | |
| 行程单填开单位名称 | | | |
| 行程单填开单位 office | | | |

情况说明：

旅客签字：

经办人签字：

（填开单位公章）

（制表单位：中国民航总局清算中心）

附件 2:

青岛航空股份有限公司国内航班舱位使用条件简表

| 舱位等级 | 票价级别 | 使用条件 | | | | | | | 客票有效期 | | |
|------|------|------|------|------|------------------------|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|---|----|----|
| | | 订座 | OPEN | 自愿签转 | 退票费 | | 变更费 | | | | |
| | | | | | 订座系统中航班起飞 2 小时前 (含) 办理 | 订座系统中航班起飞 2 小时 (不含) 内及起飞后办理 | 订座系统中航班起飞 2 小时前 (含) 办理 | 订座系统中航班起飞 2 小时 (不含) 内及起飞后办理 | | | |
| F | F | 允许 | 允许 | 允许 | 5% | 10% | 免费 | 5% | 自旅行之日起, 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。 | | |
| C | C | | | | 5% | 10% | 免费 | 5% | | | |
| W | W | | | | 允许 | 允许 | 5% | 15% | | 免费 | 5% |
| Y | Y | | | | | | 5% | 15% | | 免费 | 5% |
| B | B | 允许 | 不允许 | 不允许 | 20% | 30% | 10% | 20% | | | |
| H | H | | | | 20% | 30% | 10% | 20% | | | |
| L | L | 不允许 | 不允许 | 不允许 | 30% | 50% | 20% | 30% | | | |
| P | P | | | | 30% | 50% | 20% | 30% | | | |
| Q | Q | | | | 30% | 50% | 20% | 30% | | | |
| G | G | | | | 30% | 50% | 20% | 30% | | | |
| V | V | 允许 | 不允许 | 不允许 | 50% | 100% | 30% | 50% | | | |
| U | U | | | | 50% | 100% | 30% | 50% | | | |
| Z | Z | | | | 50% | 100% | 30% | 50% | | | |

注: 适用于由青岛航空实际承运的、使用青岛航空国内有效运输凭证(包括使用“912”确认的 BSP 客票)填开的

国内航线运输以及与青岛航空签署互相销售多等级舱位客票协议的航空公司销售的青岛航空国内航线运输

