

《川航国内运输散客客票使用条件》

№ 3U008 (2025 年 1 月版)

自愿变更、退票手续费收费标准

舱位等级	定座舱位	自愿变更手续费（每次）				自愿退票手续费			
		航班计划离站时间前 168 小时（含）之前	航班计划离站时间前 168 小时（不含）至航班计划离站时间前 48 小时（含）	航班计划离站时间前 48 小时（不含）至航班计划离站时间前 4 小时（含）	航班计划离站时间前 4 小时（不含）至航班起飞后	航班计划离站时间前 168 小时（含）之前	航班计划离站时间前 168 小时（不含）至航班计划离站时间前 48 小时（含）	航班计划离站时间前 48 小时（不含）至航班计划离站时间前 4 小时（含）	航班计划离站时间前 4 小时（不含）至航班起飞后
公务舱	C	免	免	5%	5%	免	5%	5%	10%
	I	免	10%	10%	15%	5%	10%	15%	20%
	J/P	免	10%	15%	20%	5%	15%	25%	30%
经济舱	Y	免	5%	5%	10%	免	5%	10%	15%
	T/H	免	10%	15%	20%	10%	15%	25%	30%
	G/L	免	15%	25%	35%	10%	20%	35%	45%
	E/R	5%	20%	45%	55%	20%	30%	65%	70%
	K/N	5%	30%	50%	60%	20%	40%	70%	75%

一、一般规定

（一）销售单位应严格按照本公司对外公布的舱位与价格销售，自觉遵守舱位与价格对应的原则，不得违规销售。

（二）客票类别以定座系统中公布的客票类别要求填写，特殊运价的客票类别以业务通告为准。

（三）销售单位出售各舱位客票时，必须事先向旅客说明相关客票使用条件。

（四）无成人陪伴儿童、重要旅客、病患旅客、孕妇、轮椅旅客、担架旅客等特殊旅客或属限制运输的旅客仅限在川航直销机构或川航授权的销售代理人处办理，只有在符合川航及有关承运人规定的条件下，并在定座时提出申请，经川航及有关承运人预先同意并在必要时做出安排后方可承运。如旅客购票后再要求按特殊旅客保障或提出特殊服务申请的，川航有权拒绝运输，旅客所持客票按自愿退票办理。

（五）凡符合本条件规定的，优先按照本条件执行。未作规定的，按照川航最新《旅客、行李国内运输总条件》以及相关产品销售业务通告执行。

（六）本条件适用于川航国内散客舱位，舱位有其它用途按其它文件规定执行，其它未列明舱位、团体旅客、特殊票价、产品票价按具体运价文件另行规定执行。

（七）本条件视为川航《旅客、行李国内运输总条件》的组成部分。

二、适用范围

（一）本使用条件适用于 2025 年 1 月 10 日（含）以后填开、2025 年 1 月 10 日（含）以后旅行的客票，在此日期之前销售客票按原使用条件相关规定执行。

（二）适用于由川航实际承运及挂川航代号由其它航空公司承运的（即川航代码共享航班）、使用川航国内有效运输凭证（包括使用“876”确认的 BSP 客票）填开的国内航线运输，以及与川航签有相互销售协议，并使用其它航空公司客票填开的川航国内航线运输。

三、客票有效期

按照当期有效的川航《旅客、行李国内运输总条件》执行。

四、定座和出票规定

(一) 必须按票价规定的舱位进行定座。

(二) 出票时限以定座系统标注为准。超过出票时限未出票，原定座位不予保留。

(三) 客票必须按对应舱位填开。正确填写客票上的票价级别栏、票价栏和签注栏规定内容；优惠票价必须在“签注栏”标注“不得签转/变更退票收费”等限制条件或按照相关产品的规定填写。

(四) 客票票面按旅客实付款金额填写，具体价格以定座系统中公布的票价为准执行。

(五) 不定期客票

C/Y 舱客票允许全程填开不定期客票，其他舱位不允许填开不定期客票。

五、客票乘机联使用顺序

客票乘机联须按顺序使用，否则未使用航段按各乘机联对应定座舱位的退票规定办理自愿退票：

(一) 如客票使用条件包含关于客票使用顺序的特殊规定，必须按照客票所列明的航段顺序依次使用，不允许跳序或颠倒顺序使用，且航程的第一航段必须首先使用；

(二) 如客票使用条件没有关于客票使用顺序的特殊规定，则不要求第一航段必须首先使用、不要求客票必须按航段顺序依次使用（即允许跳序使用，但不得颠倒顺序使用），未成行的航段按自愿退票处理。

六、自愿变更、退票规定

(一) 一般规定

1. 自愿变更、退票时，变更费、退票费和票价价差均按客票对应航段的票面价计算。

2. 自愿变更、退票时，以客票对应航段的计划离站时间为准，按照取消定座的时间计算变更、退票手续费。

(二) 自愿变更

1. 自愿变更手续费收费标准具体见本条件所附收费标准表。

2. 自愿变更未发生定座舱位及票价变化的，则按规定收取变更手续费；若引起前后定座舱位、票价变化的，按以下规定办理：

(1) 高舱位改低舱位(同一服务等级中子舱位从高舱位改低舱位)或降低物理舱位等级（由较高服务等级变更为较低服务等级，如：公务舱变更为经济舱），按自愿退票处理。

(2) 低舱位改高舱位(同一服务等级中子舱位从低舱位改高舱位)或变更物理舱位等级（由较低服务等级变更为较高服务等级，如：经济舱变更为公务舱），须同时收取变更手续费及票价价差；若客票的航班号及日期均未发生变更，仅变更物理舱位等级（由较低服务等级变更为较高服务等级，如：经济舱变更为公务舱），则仅收取票价价差。

(3) 相同定座舱位较低票价变更为较高票价，补齐票价价差同时收取变更手续费。

(4) 相同定座舱位较高票价变更为较低票价，按自愿退票处理。

3. 每次变更均需重新计算票价，如所需舱位没有票价，即使舱位开放，不接受变更，或按自愿退票处理。

4. 自愿变更后如需再次变更，其变更手续费按更改后的定座舱位使用条件办理。变更前所收的变更手续费不退。

5. 使用（公务舱 C/J/I/P、经济舱 Y/T/H/G/L/E/R/K/N）舱位填开的联程、来回程、缺口程及多航段散客客票，客票变更按各舱位对应使用条件办理，但不得颠倒航段变更。

6. 旅客购票后欲改变航程或乘机人，除非川航另有规定，否则原客票均按自愿退票规定办理退票，再按新航程或新乘机人姓名重新购票。

（三）自愿退票

1. 自愿退票手续费收费标准具体见本条件所附收费标准表。

2. 客票自愿变更后发生退票，按新定座舱位退票时间为界定，票价价差部分按变更后新票定座舱位的退票手续费标准办理，其他部分按变更前定座舱位退票手续费标准办理，合计收取退票费；自愿变更后的客票发生退票，已收取的变更手续费不退。

3. 使用（公务舱 C/I/J/P、经济舱 Y/T/H/G/L/E/R/K/N）舱位填开的联程、来回程及多航段散客客票：

（1）客票全部未使用，不得单退任意航段，按各定座舱位对应退票手续费标准分别计收各航段退票费；

（2）客票已部分使用，扣除已使用航段相应舱位单程票价，未使用航段按对应舱位退票手续费标准办理。

4. 旅客要求退票，最迟应在开始旅行之日起（客票完全未使用的，从填开之日起）十三个月内提出，逾期不予办理。若客票已逾期，票款、民航发展基金与燃油附加费不予退还。

5. 不定期客票未定妥座位，提出退票按其定座舱位对应“航班计划离站时间前 168 小时（含）之前”的退票手续费标准办理。

七、特殊折扣票规定

（一）革命伤残军人、因公致残人民警察分别凭《中华人民共和国残疾军人证》和《中华人民共和国伤残人民警察证》，按适用成人普通票价（C/Y 舱全价）的 50% 计算，自愿变更及自愿退票时，免收手续费。

（二）儿童按适用成人普通票价（C/Y 舱全价）的 50% 计算。无成人陪伴儿童定座舱位仅限公务舱（C 舱）/经济舱（Y 舱），票价按适用成人普通票价（C/Y 舱全价）的 50% 计算。自愿变更及自愿退票时，按照 C/Y 舱自愿变更、退票手续费标准办理。

（三）不占座婴儿按适用成人普通票价（C/Y 舱全价）的 10% 计算，自愿变更及退票时，免收手续费。如需要单独占用座位时，须向川航提出申请并购买儿童票（出票时使用 OSI 指令备注“占座婴儿”），自愿变更及自愿退票时，按照 C/Y 舱自愿变更、退票手续费标准办理。

（四）购买上述特殊折扣以外其它票价种类的儿童、革命伤残军人和因公致残人民警察客票，须按照其它票价种类的自愿变更、退票手续费标准执行。

（五）儿童、婴儿客票，其民航发展基金、燃油附加费均按儿童/婴儿标准执行。

（六）儿童客票舱位等级必须与同行成人旅客一致（同为经济舱或同为公务舱），并在儿童客票订座编码中采用“OSI 3U ADT 成人票号”注明成人旅客完整的 13 位客票号码。如成人旅客单携带儿童/婴儿旅客，变更物理舱位等级（由较低服务等级变更为较高服务等级，如：经济舱变更为公务舱）时，必须同时办理成人、儿童/婴儿旅客的物理舱位等级变更，婴儿/儿童旅客所定物理舱位等级必须与成人旅客保持一致。

（七）因受民航局关于航班运行及保障的规章约束，每个航班可承运的婴儿旅客数量有限，故婴儿客票销售必须提前申请，须与成人客票同一定座记录。如未提前办理婴儿订座申请或在航班起飞前临时购买婴儿客票的，可能会因超出航班安全运行对婴儿的数量限制而被拒绝运输，同行旅客所持客票如要求变更或退票则按自愿变更或自愿退票办理。

八、自愿变更承运人（签转）

除有特殊规定外，定座舱位 C/Y 舱客票允许自愿变更承运人，按以下规定办理，且仅能在川航直销机构办理：

（一）客票自愿变更承运人须按相关签转协议执行。

（二）C/Y 舱成人普通票价的客票，包括按普通票价购票的儿童、婴儿客票允许自愿变更承运人（无成人陪伴儿童不得自愿变更承运人），如签转后的承运人适用票价高于川航票价，须补齐票价价差后进行变更；如签转后的承运人适用票价低于川航票价，允许签转但票价价差，或按自愿退票处理。

（三）自愿变更承运人须按对应舱位自愿变更手续费标准办理，如有票价价差，须同时收取变更手续费及票价价差。

（四）在 C/Y 舱定座的革命伤残军人、因公致残人民警察，票价类别项为“GM”或“JC”时，不得自愿变更承运人；如旅客提出自愿签转，客票按自愿退票处理，免收退票费，旅客至外航重购客票。

（五）其它不允许签转的定座舱位变更至 C/Y 舱后，不允许自愿变更承运人；如旅客要求自愿变更承运人，客票按自愿退票处理。

九、非自愿变更/退票/签转

(一) 非自愿变更、退票按照川航现行《旅客、行李国内运输总条件》及相关业务规定办理。

(二) “不正常航班延误/取消证明”不作为旅客办理非自愿变更、退票的依据，非自愿变更、退票应确认航班符合相关标准后，据以办理非自愿手续。航班不正常信息发布之前已办理变更、退座、退票等，应按自愿变更、退票规定办理。

(三) 定座舱位为 V/R/K/N/U/D/Q/M 客票，由于天气、空中交通管制等无法控制或不能预见的非川航原因以致航班取消、提前、延误、航程改变、导致衔接错失、不能提供旅客原已定妥的座位、或因未能在合理的时间内按照班期时刻飞行而造成无法在客票有效期内为已出票的旅客提供座位时，可为旅客免费安排有可利用座位的川航航班或免费办理退票，但不得变更至非川航实际承运航班。