

国内团队销售管理规定

一、团队旅客人数的计算规定

除另有规定外，团队旅客指统一组织的人数在 10 人以上（含 10 人），航程、乘机日期、航班和舱位等级相同的并按同一类团队票价支付票款的旅客。具体成团人数以团队产品运价规定为准。

凡按照婴儿、儿童及其他特种票价购票的旅客不得计算在团队人数内。

二、团队客票使用顺序

南航国内团队客票均为全航程团队产品，除南航航班非自愿原因外，团队客票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。

三、团队旅客退票、客票变更和签转规定

（一）国内临时团队旅客自愿退票

1. 全航程团队产品不允许部分航程退票；
2. 全航程产品总价格与全航程经济舱全票价总价格之比在 45%（不含）以下，不允许自愿退票。
3. 全航程产品总价格与全航程经济舱全票价总价格之比在 45%（含）以上至 80%（不含）以下，团队旅客购票后自愿要求退票，除南航具体产品另有规定外，按下列规定收取退票费：
 - a. 在全航程首段始发航班预计离站时间之前 168 小时（含）前退票，收取客票票面价 10%的退票费；
 - b. 在全航程首段始发航班预计离站时间之前 168 小时（不含）后至预计离站时间 48 小时（含）前退票，收取客票票面价 25%的退票费；

c. 在全航程首段始发航班预计离站时间之前 48 小时（不含）后至预计离站时间 4 小时（含）前退票，收取客票票面价 40%的退票费；

d. 在全航程首段始发航班预计离站时间之前 4 小时（不含）后至出发地规定航班截止办理乘机手续时间（含）前退票，收取客票票面价 50%的退票费；

e. 在全航程首段始发航班截止办理乘机手续（不含）后，客票作废，票款不退。

4. 全航程产品总价格与全航程经济舱全票价总价格之比在 80%（含）以上，团队旅客购票后自愿要求退票，除南航具体产品另有规定外，按下列规定收取退票费：

a. 在全航程首段始发航班预计离站时间之前 168 小时（含）前退票，收取客票票面价 10%的退票费；

b. 在全航程首段始发航班预计离站时间之前 168 小时（不含）后至预计离站时间 48 小时（含）前退票，收取客票票面价 15%的退票费；

c. 在全航程首段始发航班预计离站时间之前 48 小时（不含）后至预计离站时间 4 小时（含）前退票，收取客票票面价 30%的退票费；

d. 在全航程首段始发航班预计离站时间之前 4 小时（不含）后至出发地规定航班截止办理乘机手续时间（含）前退票，收取客票票面价 40%的退票费；

e. 在全航程首段始发航班截止办理乘机手续（不含）后，客票作废，票款不退。

5. 如果团队旅客中部分成员自愿要求退票，团队乘机人数发生改变，除票价另有规定外，按下列规定办理：

a. 如乘机的团队旅客人数不少于南航具体产品规定的最低团队人数时，按团队旅客正常退票规定办理。

b. 如乘机的团队旅客人数少于南航具体产品规定的最低团队人数时，如客票全部未使用，将团队旅客原付票价总金额扣除乘机旅客按正常票价（全票价）计算的票款总金额后，再扣除按正常团队退票规定的退票费，差额多退少不补。如客票已部分使用，不允许自愿退票，客票作废。

（二）国内系列团队旅客自愿退票

除南航具体产品另有规定外，国内系列团队不允许自愿退票。

（三）团队旅客非自愿退票

如因南航航班取消、提前、延误、航程改变、或不能提供原定座位时，团队旅客可申请办理非自愿退票。始发地退还全部票款；如果未享受南航或当地南航地面服务代理提供的相
关服务，经停地、终止旅行地退还未使用航段按里程比例分摊的票款。均不收取退票费。

（四）团队旅客误机

如果团队旅客误机，客票作废，票款不退。

（五）团队旅客变更、升舱、签转

在购买团队客票后，如自愿要求改变航班、日期、舱位等级、承运人，南航将按团队旅客自愿退票办理。

（六）团队申请加人

团队申请证实后不允许任何形式的加人。

（七）团队订座记录修改、分离

团队申请证实后不允许对团队订座记录进行任何形式的修改、分离等人为操作。

四、票价级别栏

（一）票价级别栏填写格式：

格式：子舱位+折扣代码+团队标识+最小成团人数+团队类型+旅客类型

（二）字符说明：

1. 第一位字符为航班的子舱位，如 G 等，具体以团队销售系统实际生成为准；
2. 第二位字符为“H”、“K”或“L”，代表全航程产品折扣，其中折扣代码：H 代表 80 折（含）以上；K 代表 45 折（含）以上至 80 折（不含）以下；L 代表 45（不含）以下；
3. 第三，四位字符为团队标识 “GV”；

4. 第五、六位字符为最小成团人数，如 05，10；
5. 第七位字符为团队类型，其中 S 为系列团，A 为临时团；
6. 第八位字符为旅客类型，具体旅客类型代码以团队销售系统实际生成为准；
7. 如团队旅客为儿童或婴儿，第七、八位字符为“CH”或“IN”。

五、本规定如与南航最新《旅客、行李国内运输总条件》规定相冲，优先按本规定执行，其它未尽规定按《旅客、行李国内运输总条件》规定执行。本规定最终解释权归南航。

六、生效日期

本规定适用于 2019 年 3 月 24 日起（含）销售国内团队客票使用，在此日期之前销售国内团队客票使用规定按原规定执行。

附表：南航国内运输团队票价使用条件

(生效日期：2019年3月24日)

订座 舱位	全航程产品 折扣率	自愿退票					全航程首段 始发航班截 止办理乘机 手续(不含) 后	自愿 变更、 升舱、 签转
		全航程首段 始发航班预 计离站时间 之前168小 时(含)前	全航程首段始发 航班预计离站时 间之前168小时 (不含)后至预 计离站时间48小 时(含)前	全航程首段始发 航班预计离站时 间之前48小时 (不含)后至预 计离站时间4小 时(含)前	全航程首段始发 航班预计离站时 间之前4小时 (不含)后至出 发地规定航班截 止办理乘机手续 时间(含)前			
G/S	80% (含) 以上	10%	15%	30%	40%			
	45% (含) 以上至 80% (不含) 以下	10%	25%	40%	50%	客票作废， 票款不退	不允 许	
	45% (不含) 以下	不允许						