

# 超售公示说明

为减少因部分旅客临时取消出行计划而造成的航班座位虚耗，保证更多的旅客能够搭乘理想的航班，深航可能在部分容易出现座位虚耗的航班上进行适当的超售。

深航会充分考虑航线、航班班次、时间、机型以及衔接航班等情况，合理控制航班超售比例，最大程度避免因超售导致旅客被拒绝登机情况的发生。

如因超售导致实际乘机旅客人数超过座位数时，深航将根据征集自愿者程序，寻找自愿放弃行程的旅客。在没有征集到足够自愿放弃行程的旅客的情况下，深航将拒绝部分旅客登机。

一、如航班发生超售，深航会在航班起飞前，通过电话、短信、告知书或现场广播等形式发布航班超售信息，征集自愿放弃行程的旅客，并告知相关赔偿及服务标准。

二、在没有征集到足够自愿者的情况下，深航将遵循公序良俗的原则，综合考虑老幼病残孕等特殊旅客的需求，以及后续航班衔接情况等因素，确定优先登机的旅客。优先登机顺序如下：

1. 执行国家紧急公务的旅客；
2. 经深航同意并事先做出安排的有特殊服务需求的无陪老人、无陪儿童、轮椅、担架、孕妇等特殊旅客；
3. 头等舱和公务舱旅客；

4. “凤凰知音”白金卡、金卡及其它星盟金卡旅客;
5. 已经定妥后续联程航班座位，且可通过前序航班的变更保证顺利衔接后续航班的旅客;
6. “凤凰知音”银卡旅客及其他星盟银卡旅客;
7. 证明有特殊困难急于成行的旅客(如签证即将到期)。

三、深航将根据旅客所持客票的舱位等级、航线距离以及改签后续航班等待时间，确定旅客的赔偿金额，旅客可向深航或深航的授权航空销售代理人查询具体赔偿标准。

四、深航可以通过里程或现金的方式向旅客提供赔偿。

五、如因航班超售，造成旅客未能搭乘原定航班，深航可为旅客提供如下服务保障

1. 优先安排最早可利用的航班，保障旅客尽快成行;
2. 或按非自愿退票处理，不收取退票手续费;
3. 或按非自愿变更航程处理，票款多退少不补;
4. 如为旅客所安排的后续航班为次日航班时，深航将免费提供膳宿。