

深航航班超售及非自愿降舱处置赔偿标准

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.携带人体捐献器官的人体器官获取组织工作人员（OPO）;
- 3.经深航同意并事先做出安排的、有特殊服务需求的老、弱、病、残、孕旅客以及无人陪伴儿童;
- 4.持有有效身份证件现役军人、警察及消防救援人员;
- 5.已经妥后续联程航班座位，且不可通过前序航班的变更衔接后续航班的旅客;
- 6.头等舱和公务舱旅客;
- 7.“凤凰知音”银卡（含）以上会员旅客;
- 8.星盟联盟银行（含）以上会员旅客;
- 9.舒适经济舱旅客。

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，具体赔偿标准如下：

航 线 \ 补偿标准	等待后续航班≤4 小时		等待后续航班>4 小时 且≤8 小时		等待后续航班>8 小时		非自愿降舱	
	现金(票面价格的)	里程(换标准的)	现金(票面价格的)	里程(换标准的)	现金(票面价格的)	里程(换标准的)	现金	里程

	CNY	当地 外币	KM	CNY	当地 外币	KM	CNY	当地 外币	KM	CNY	当地 外币	KM
中国境内	30%	—	30%	60%	—	60%	100%	—	100%	500	—	2500
中国境内 (舒适经济舱)	30%	—	—	60%	—	—	100%	—	—	300	—	—
中国境外(除欧洲/ 北美/澳洲) (普通舱)	300	同等 价值	1500	600	同等 价值	3000	1000	同等 价值	5000	—	—	—
中国境外(除欧洲/ 北美/澳洲) (舒适经济舱)	300	同等 价值	1500	600	同等 价值	3000	1000	同等 价值	5000	400	同等 价值	—
中国境外(除欧洲/ 北美/澳洲) (公务舱)	600	同等 价值	3000	1200	同等 价值	6000	1500	同等 价值	7500	1000	同等 价值	5000
中国-欧洲/北美/澳 洲(普通舱)	800	同等 价值	16000	900	同等 价值	18000	1000	同等 价值	20000	—	—	—

中国-欧洲/北美/澳洲（舒适经济舱）	800	同等价值	16000	900	同等价值	18000	1000	同等价值	20000	800	同等价值	-
中国-欧洲/北美/澳洲（公务舱）	1600	同等价值	32000	1800	同等价值	36000	2000	同等价值	40000	1600	同等价值	32000

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。