

深航航班超售及非自愿降舱处置赔补偿标准

(2025 年 09 月)

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.星空联盟银卡（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：

（一）深圳航空有限责任公司超售被拒绝登机补偿标准一览表

航线	等待后续航班时间	赔偿方式		公务舱	舒适经济舱/经济舱
中国境内 （不含港澳台）	不超过4小时（含）或退票	货币	CNY	票面价格×30%	
		里程	KM	货币赔偿金额×5	
		代金券	CNY	货币赔偿金额×2	
	超过4小时 不超过8小时（含）	货币	CNY	票面价格×60%	
		里程	KM	货币赔偿金额×5	
		代金券	CNY	货币赔偿金额×2	
	超过8小时	货币	CNY	票面价格×100%	
		里程	KM	货币赔偿金额×5	

		代金券	CNY	货币赔偿金额 × 2	
港澳台/ 亚太地区 航线（不 含中东）	不超过 4 小 时（含）或 退票	货币	CNY	600	300
		里程	KM	3000	1500
		代金券	CNY	1200	600
	超过 4 小时 不超过 8 小 时（含）	货币	CNY	1200	600
		里程	KM	6000	3000
		代金券	CNY	2400	1200
	超过 8 小时	货币	CNY	1500	1000
		里程	KM	7500	5000
		代金券	CNY	3000	2000
中国 - 欧 洲/美洲/ 澳新/非 洲/中东 航班	不超过 4 小 时（含）或 退票	货币	CNY	1600	800
		里程	KM	8000	4000
		代金券	CNY	3200	1600
	超过 4 小时 不超过 8 小 时（含）	货币	CNY	1800	900
		里程	KM	9000	4500
		代金券	CNY	3600	1800
	超过 8 小时	货币	CNY	2000	1000
		里程	KM	10000	5000
		代金券	CNY	4000	2000
备注：境内航线（不含港澳台）如为里程兑换客票，超售赔付仅限里程一种方式，赔付标准根据等待时长，按照现金比例赔付消费里程的相应百分比。					

注：（1）对于航班超售地所在国家或地区相关法律规定明确了航班超售赔偿标准情况下，以所在国家或地区适用法律规定给予经济赔偿。

（2）儿童旅客与同舱位服务等级成人旅客赔偿标准相同，婴儿旅客超售被拒绝登机赔偿标准为成人旅客同等情形赔偿标准的 50%。

（3）婴儿、儿童、老人、智力及精神残疾、外籍等不便自行领取赔补偿的旅客允许由亲属或监护人或同行的成人旅客代领。

（4）可从可消费里程、代金券、货币三个赔补偿标准中任意选择其中一个标准执行，在境外如无人民币，可将人

民币换算为同等价格的外币。

(二) 深圳航空有限责任公司非自愿降低舱位服务等级
补偿标准一览表

航线	原舱位服务等级	补偿方式		补偿标准 RMB (CNY)		
				航线距离小于800KM	800KM (含) -1500KM (含)	航线距离大于1500KM
中国境内 (不含港澳台)	公务舱	现金	CNY	300	400	500
		里程	KM	1500	2000	2500
		代金券	CNY	600	800	1000
	舒适经济舱	现金	CNY	100	200	300
		里程	KM	500	1000	1500
		代金券	CNY	200	400	600
港澳台/亚太地区航线	公务舱	现金	CNY	1000		
		里程	KM	5000		
		代金券	CNY	2000		
	舒适经济舱	现金	CNY	400		
		里程	KM	2000		
		代金券	CNY	800		
欧洲/美洲/澳新/非洲/中东航班	公务舱	现金	CNY	1600		
		里程	KM	8000		
		代金券	CNY	3200		
	舒适经济舱	现金	CNY	800		
		里程	KM	4000		
		代金券	CNY	1600		

注：（1）旅客订妥公务舱、舒适经济舱后，由于非自愿原因实际乘坐较低舱位服务等级，可获得非自愿降低舱位服务等级补偿。

（2）对于航班非自愿降舱地所在国家或地区相关法律规定明确了航班非自愿降舱补偿标准情况下，以所在国家或地区适用法律规定给予经济补偿。

（3）儿童旅客与同舱位服务等级成人旅客补偿标准相同，婴儿旅客非自愿降舱补偿标准为成人旅客同等情形补偿

标准的 50%。

（4）婴儿、儿童、老人、智力及精神残疾、外籍等不便自行领取赔补偿的旅客允许由亲属或监护人或同行的成人旅客代领。

（5）可从可消费里程、代金券、货币三个赔补偿标准中任意选择其中一个标准执行。

四、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。