



ST-2026-40
9 September 2026

新加坡航空航班異動政策

親愛的旅遊同業夥伴

溫馨提醒您，關於新加坡航空航班異動政策 (2025 年 9 月 5 日發行之通告，ST-2025-26)，亦適用於此次印尼火山事件。

適用條件

- 凡持有新加坡航空 618 之機票
- 原出發或到達時間因航班異動而變更 60 分鐘或以上之旅客，或
- 異動時間少於 60 分鐘但低於最短接機時間 (MCT)，或
- 航班被取消但無提供替代方案，或
- 因航班異動造成機型更換，無法提供原訂位艙等

重新預定航班

- 旅行社可為旅客重新預訂受影響航班前後 7 天之替代航班。
- 替代航班必須與原訂位相同乘載航空公司，相同航線以及相同艙等 (RBD)，若無相同 RBD 可預訂同一客艙下一個可預訂艙等，且路線與搭乘之航空公司須與原訂航班相同。
- 非自願改票時，請於更改機票的限制欄位 (Endorsement) 中備註豁免代碼“SKCHG”經查若不符合改票規定，新航將以 ADM 方式收取相關費用或價差。
- 一旦接受被異動航班的新時間或替代航班，且機票已重新改票之訂位紀錄將不再被視為異動的訂位紀錄，後續的行程更改將適用於正常的服務選項和票價規則。

退票

- 請旅行社鼓勵旅客根據上述條件重新訂位。
- 若旅客無法再搭乘旅行，請取消訂位紀錄，避免未如期登機造成的 no-show 費用產生。
- 若旅客要求退票，請在退票申請的註記欄位輸入豁免代碼 “SKCHG”，以避免 ADM 的產生。

豁免代碼

- 對於非自願航班異動所造成需要改票或退票的處理，請務必使用豁免代碼 “SKCHG”。
 - ❖ 對於 GDS 訂位紀錄，請於更改機票的限制欄位 (Endorsement)或退票申請的註記欄位中備註豁免代碼 “SKCHG”。
 - ❖ 如果您的 NDC 平台支持非自願服務，請直接在您的 NDC 平台上管理預訂，處理 NDC 的訂位紀錄，無需使用豁免代碼。若您的 NDC 平台尚未支持非自願服務，請聯繫旅遊同業服務團隊尋求協助。
- 任何機票若被發現使用了不正確的航班異動之豁免代碼，即使該訂位紀錄本符合豁免條件，新航仍會以 ADM 方式收取相關費用或價差。

任何不符合上述航班異動政策之其他情況，可提交 Agent 360 服務申請表單 (SRF) 或聯繫旅遊同業服務團隊尋求協助。

如需要進一步的資訊說明與協助，請聯繫旅遊同業服務團隊如下：

旅遊同業服務電話: 02 77047778

服務時間：周一至周五 09:00-18:00

旅遊同業服務信箱: SQTW_SalesOps@singaporeair.com.sg

團體業務服務信箱: SQTW_Groups@singaporeair.com.sg

如於上述正常服務時間以外的時間致電，我們僅提供英文服務

更多新航優惠資訊盡在 [AGENT 360](#)

新加坡航空台灣分公司
業務部 敬上