

海航集团海南航空股份有限公司 国际业务规定

主送：各营业部及驻外办事处

发件方：海航市场营销部国际收益管理室

签发人：师智伟

经办人：梅梦雪

抄送：海航（财务部） 页数：7 发布对象：营业部、驻外办事处 代理人

发布方式：销售终端

电子运价手册

海航网站

关于更新海航与美国航空公司代码共享航班销售业务规定的通知

为便于各业务单位操作，现根据海航与美国航空代码共享航班双方合作内容，对海航为市场方、AA 为实际运营方的航班的相关业务操作规定明确如下：

一、 购票环节的信息提示

关于代码共享航班实际承运人信息的规定：各销售单位在售票时需要明确告知旅客所购买的航班是代码共享航班，该航班的实际承运人是美国航空公司。

- 口头提示：**旅客电话咨询代码共享航班时，各销售单位必须在旅客购票前向旅客说明代码共享航班的实际承运人是美国航空公司。
- 书面提醒：**旅客购买代码共享航班客票时，各销售单位需向旅客提供一下提示：
 - ① 如旅客在购票时打印行程单，则行程单上应对代码共享航段的实际承运人做说明，如：

Important Notice: Service between XYZ City and ABC City will be operated by American Airlines.

② 如旅客在购票时不打印行程单，各销售单位需要通过单独的书面方式提醒对代码共享的实际承运人做说明。如：

面方式提醒对代码共享的实际承运人做说明。如：

Important Notice: Service between XYZ City and ABC City will be operated by American Airlines. (重要提示：XYZ-ABC 由美国航空公司承运。)

③ 如旅客提前购票，且提前的时间足够将客票或行程单寄给旅客，

则书面的提醒必须与客票/行程单一起寄给旅客。在不出纸票的

情况下，各销售单位最晚必须在旅客换取第一航段登机牌时向

旅客提供书面提醒。

④ 如果旅客要求，这种书面提示也可以通过电报、邮件或者其他

可靠地书面形式传给旅客。

二、 不可销售的航段类型：

1. 海航为市场方的纯美国国内段不得单独销售。

2. 海航为市场方的航班不得与外航 ADD ON 及 SPA 航段组合。

三、 客票业务规定

(一) 预定时限：

	AA
适用范围	所有 AA 运营的航班在任何国家和地区的销售系统中的所有舱位
开始日期	航班起飞日前 331 天
截止日期	航班起飞前 24 小时

(二) PNR 中的旅客安全信息

1. 根据美国法律规定，AA 必须在航班预订起飞时间 72 小时前向

美国运输安全局提交其承运航班上旅客的安全信息（Secure

Flight Passenger Data, SFPD）。如 AA 未按时提交旅客的

SFPD 信息，美国安全运输部将对美航罚款。因此海航在为旅客出 AA 承运航班的客票时，也必须在 PNR 中收集旅客的安全信息。

2. 旅客安全信息（SFPD）内容：

- a) 旅客的全名
- b) 旅客的性别
- c) 旅客的出生年月日

3. 旅客安全信息在 PNR 中录入格式（IE 系统）

DAPI：/P1（旅客序号）指令格式见下（其中横线处的信息必须输入）：

SSR DOCS 航空公司代码 Action-Code 1 证件类型/发证国家/证件号码/国籍/出生日期/性别/证件有效期限/SURNAME(姓)/FIRST-NAME(名)/MID-NAME(中间名)/持有人标识 H/P1

SSR DOCO 航空公司代码 HK1 出生地/类型 V/VISA 卡号码/发卡地区/发卡日期/卡有效国家或地区/婴儿标识 I/P1

SSR DOCA 航空公司代码 HK1 D（表示目的地）/国家/详细地址/城市/所在省市（州）信息/邮编/I 婴儿标识/P1

SSR DOCA 航空公司代码 HK1 R（表示居住地）/国家/详细地址/城市/所在省市（州）信息/邮编/I 婴儿标识/P1

（三） 重新出票或客票签转

1. 旅客自愿签转或重新出票应到原出票地办理。
2. 如因天气、机械故障等其他非旅客自愿原因，要在航班计划起飞时间前 24 小时以内取消或变更航班，则应由造成这种不正常情况的承运人负责将旅客保护到其他航班上。这种情况下，两个承运人之间可以自由签转。

四、 行李规定

1. 从美国西海岸出发衔接中国国内航班的旅客需要在北京或上海中转时，先提取行李，然后再到中转服务台将行李直接托运到终点。
2. 对于从中国出发飞往美国的旅客，在其中转飞往美国的航班需要在北京或上海中转时，先提取行李，然后再到后一段承运人的值机柜台将行李托运到终点。
3. 根据 DOT 的相关规定，海航为市场方，AA 为实际运营方的航班执行 HU 的行李标准。

五、 不正常航班处理规定

当航班在起飞前 48 小时以外计划性取消，由市场方负责旅客的保护和通知；当航班在起飞前 48 小时以内取消或延误，由实际承运人负责旅客的保护。

（一） 当航班在起飞前 48 小时以外，计划性变更时的旅客保护规定：

1. AA/HU 在保护旅客时一般采取以下三种方式：
 - 1) 在航班计划调整后将旅客保护到原航班
 - 2) 将旅客保护到与原来航班时刻接近的其他航班上
 - 3) 没有可选择的保护措施
2. 对于 HU*或者 AA*的航班，AA/HU 逐个的处理代码共享订座。
由于海航不在 Sabre 中也不接受 ASC 报，整个旅客保护情况 AA/HU 不通过电报来通知对方。
3. 如果某条航线将不在继续运行时，AA 将会不加保护的将所有的订座取消，并在系统中将被取消的订座放进“紧急通知的

Queue” (urgent notification queue) 里, 原出票点负责为旅客重新订座。

4. 如果某条航线将不在继续运行时, HU 将提供一个可以选择的航线订座或者不保护旅客, 但是会通知市场方, 由原出票地点为旅客重新订座。

(二) 当航班在起飞前 48 小时以内取消或延误, 旅客保护规定:

1. 航班取消或延误发生在计划起飞时间前 48 小时, 实际承运人须发邮件通知市场方航班变动的具体情况, 以及旅客保护的具体措施。

AA 联系方式如下: Daniel.roberts@aa.com
Debra.lafleur@aa.com
aaschedules@aa.com

2. 如旅客因前一段航班的取消或延误错过了联程的后一段航班, 前一段航班的实际承运人须负责保护旅客
3. 实际承运人不能在未经过市场方同意的情况下将市场方头等或经济舱的旅客签转到经济舱。如必须这样做, 实际承运人必须先与市场方的项目经理、相关机场以及订座管理部门联系。
4. 除了特殊要求的保护外, 其他按照 HU 的不正常航班服务标准执行。

六、 特殊餐食

1. AA 可接受的特殊餐食:

Code	Meal
DBML	Diabetic Meal
GFML	Gluten Free Meal
*AVML	Vegetarian Hindu Meal
MOML	Moslem Meal

KSML	Kosher Meal
VGML	Vegetarian (Non Dairy)

2. AVML 只有在芝加哥=新德里航线上提供
3. 特殊餐食必须至少在航班起飞前 12 小时申请
4. 除鹰航飞机外, AA 所有飞机上均可为婴儿或儿童加热或冷却食物
5. AA 可提供的特殊餐食可能会变化, 因此 AA 将会通过每周发给海航的 HU*(AA/Eagle) SSIM 报来通知海航特餐的变化。
6. 通过以下网站也可了解 AA 最新的特餐提供情况:
<http://www.aa.com/travelInformation/duringFlight/dining>

七、北京、上海机场中转最短衔接时间参见下表:

序号	境内机场	海航航班所在航站楼	国内航班=国内航班	国内航班=国际航班	国际航班=国际航班
1	北京 PEK	国内航班 T1 航站楼, 国际航班 T2 航站楼	60 分钟 (T1=T1)	90 分钟 (T1 海航=T2 海航)	90 分钟 (T2 海航=T2 海航)
				120 分钟 (T1 海航=T2 外航)	HU482-HX313: 85 分钟
			100 分钟(T1=T2)	120 分钟 (T2 外航=T2 海航)	120 分钟 (T2 海航=T2 外航)
		120 分钟(T1=T3)	160 分钟 (T1 海航=T3 外航)	160 分钟 (T2 海航=T3 外航)	
6	上海 SHA	SHA 与 PVG 互转 MCT 为 300 分钟	120 分钟	120 分钟	无
	上海 PVG		180 分钟	T1=T2 150 分钟 T2=T2 120 分钟	T1=T2 180 分钟 T2=T2 120 分钟

八、 常旅客 PNR 录入要求

1. 在为常旅客订座时必须将其常旅客号码添加到 PNR 中，以方便为常旅客累计里程。
2. 录入格式：SSR FQTV 承运人代码（如 HU） HK/常客代码（HU 或 AA）卡号/Pn/Sn。

说明：其中的Pn中的n指旅客在PNR中的顺序数值；Sn中的n指航段的顺序数值。

九、 无成人陪伴儿童相关规定：

在海航为市场方、AA为实际运营方的航班上，海航作为市场方，不可进行无成人陪伴儿童客票的销售，无权办理无成人陪伴儿童业务。AA有关无成人陪伴儿童服务的年龄限制为：5-14周岁。

十、 HU 与 AA 代码共享的航线表

航空公司	航班号	航段
HU	HU/AA*	国际段：PEK=SEA 国内段：PEK=HGH/HAK/FOC/URC/KMG/CAN
AA	AA/HU*	国际段：；PVG=LAX；PVG=ORD 国内段：JFK=LAX；BOS=LAX；MIA=LAX； LAS=LAX；SFO=LAX；DFW=SEA； PHX=LAX；DEN=LAX；

本政策自 2016 年 6 月 8 日起生效，HUIR15100 号业务规定同时废止。

海航市场营销部国际业务分部
二〇一六年六月七日