

海航集团海南航空股份有限公司

国际业务规定

主送方：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：马刚

经办人：王昊元

抄送：海航（财务部） 页数：4

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

关于调整海南航空国际及地区航班金鹏积分兑换免票、金鹏会员升舱使用规定的通知

根据近两年国际及地区航班金鹏会员积分兑换免票、金鹏会员升舱使用情况，现调整海南航空国际及地区航班金鹏会员积分兑换免票、金鹏会员升舱的使用规定，具体内容如下：

一、适用条件

(一) 适用类型：金鹏会员积分兑换免票、金鹏会员积分升舱（包含金鹏会员升舱券）。

(二) 适用舱位：J 舱（公务舱）、S 舱（经济舱）。

(三) 适用航班：海南航空国际及地区航班（以海航为市场方的代码共享航班除外）

二、海南航空国际及地区自营航班适用规定

(一) 各航线投放限额：

区域	航班日期段	舱位	投放限额		备注
			总数		
			旺季	淡季	
中东	境内始发：淡季：1月1日-3月31日，11月1日-12月31日。	公务舱	2	4	宽体机

	旺季：4月1日-10月31日。 境外始发：淡季：1月10日-6月30日，10月1日-12月10日。 旺季：7月1日-9月30日，12月11日-1月9日。	经济舱	4	8	
欧洲	旺季：境内始发：7月10日-8月20日、9月20日-9月30日； 境外始发：6月20日-8月20日 淡季：其他非旺季时间	公务舱	2	4	宽体机
		经济舱	4	8	
泰国	旺季：9月28日至10月4日，春节前三天-春节后三天。 淡季：其他非旺季时间	公务舱	2	4	窄体机
日本		经济舱	2	4	
澳洲	旺季：9月20日至10月9日；12月15日至12月31日； 春节前一周-春节后一周。 淡季：其他非旺季时间	公务舱	2	4	宽体机
		经济舱	4	8	宽体机
俄罗斯	旺季：境内始发：8月1日-10月2日； 境外始发：6月20日-8月22日 淡季：其他非旺季时间	公务舱	3	5	宽体机
		经济舱	6	10	
阿拉木图	旺季：境内始发：6月25日-7月15日 境外始发：8月20日-9月10日、12月25日-1月15日 淡季：其他非旺季时间	公务舱	0	0	窄体机
		经济舱	2	4	
台湾	旺季：9月20日-10月10日，春节前15日至春节后15日 淡季：其他非旺季时间	公务舱	0	2	窄体机
		经济舱	2	4	
北美	旺季：12月10日-1月10日，6月10日-10月10日 淡季：其他非旺季时间	公务舱	2	4	宽体机
		经济舱	4	8	

（二）使用的宽体机机型发生调整导致公务舱布局减少的情况下，投放限额数量调整如下：

区域	舱位	投放限额总数		备注
		旺季	淡季	
俄罗斯	公务舱	2	3	宽体机
	经济舱	6	10	
欧洲	公务舱	2	2	宽体机
	经济舱	4	8	
北美	公务舱	2	2	宽体机
	经济舱	2	6	
中东	公务舱	2	3	宽体机
	经济舱	4	6	
悉尼	公务舱	2	2	宽体机
	经济舱	4	8	

（三）座位限额使用规定：采取开舱和K位两种模式。

国际收益管理室按航线投放座位数量，具体航线和投放限额见上表。

（四）S 舱（经济舱）、J 舱（公务舱）适用规定

- 1、J 舱投放总限额，仅限于金鹏会员积分兑换免票、金鹏会员升舱使用。
- 2、S 舱投放总限额，适用于金鹏积分兑换免票。
- 3、若 J 舱开放数量被其它类型的免票（如宾客免票等）占用，且金鹏会员兑换免票及会员升舱的兑换数量未达到投放限额总数，则后续采取 K 位处理。呼叫中心 95339 热线 K 位时，需核对座位总限额，并将 K 位记录发给品质管理中心外站管理室境外标准及运营主管岗位和境内标准及运营助理岗位，同时抄送给相应的航线管理员。
- 4、北美航线 7-8 月份出港航班公务舱 J 舱一律锁舱，停止网上兑换，在此期间若有普卡旅客咨询，委婉告知该产品已经兑换完毕。锁舱状态时原则上只接受金鹏金卡、银卡旅客和有多次投诉经历，存在升级投诉隐患的金鹏普卡会员兑换（有多次投诉经历，存在升级投诉隐患的金鹏普卡会员由销售公司根据会员情况自行制定相关标准），但兑换总数不得超过文件规定数量。
- 5、在航班起飞前 24 小时内，如公务舱还有空余座位，呼叫中心 95339 热线可直接为金鹏会员积分兑换免票、金鹏会员升舱 K 位，不受座位限额限制，但必须将 K 位记录发给品质管理中心外站管理室境外标准及运营主管岗位和境内标准及运营助理岗位，同时抄送给相应的航线管理员备案留存。如经济舱所剩座位在 5 个以上，呼叫中心 95339 热线可直接为金鹏会员兑换免票 K 位，不受座位总限额限制，但必须将 K 位记录发给品质管理中心外站管理室境外标准及运营主管岗位和境内标准及运营助理岗位，同时抄送给相应的航线管理员备案留存。
- 6、金鹏会员电子升舱券的兑换限额按本文件执行，其他规定仍按原文件执行。

三、其他说明

- （一）销售单位在销售以上客票时，须在 PNR 中用“OSI HU PCK 金鹏卡号等”格式备注；海航呼叫中心 95339 热线在 K 位时须认真核对免票类别、座位总限额。
- （二）如有特殊情况，需要超出座位总限额订座，呼叫中心或申请人均须请示国际业务分部经理或股份市场销售部总经理或分管国际业务的副总经理同意后，才能兑换使用。同时将 K 位记录发给品质管理中心外站管理室境外标准及运营主管岗位和境内标准及运营助理岗位，并抄送给相应的航线管理员，以备审查。

（三）当航班客座率高于 85%，且 H 舱（不含）以下的舱位全部关闭时，J/S 舱可以关闭。如需用金鹏积分兑抽免票或会员升舱，则需按《海南航空国际及地区航班金鹏积分兑换免票、金鹏会员升舱使用规定》申请 K 位处理。呼叫中心 95339 热线 K 位时，需核对座位总限额，并将 K 位记录发给品质管理中心外站管理室境外标准及运营主管岗位和境内标准及运营助理岗位，同时抄送给相应的航线管理员。

（四）外站管理室由专人对 K 位记录进行不定期抽查，若发现违规操作，视情况给予违规人员进行处分。

（五）航班发生不正常时，按照不正常航班处理规定执行。

本政策自 2016 年 9 月 27 日起生效，HUIR15134 号业务规定同时废止。

此文件仅对公司内部相关岗位下发，不得对外发布，请相关业务单位做好保密及旅客解释应对工作，避免因此产生投诉。

海航市场营销部国际业务分部

二〇一六年九月二十六日