

海航集团海南航空股份有限公司 产品业务通告

关于下发海南航空国际航线预付费行李 产品操作流程的通知

一、产品适用条件

1. 适用日期：2016年4月7日起开始执行，具体截止时间另行通知；

2. 适用航线：北京=多伦多、北京=芝加哥、北京=西雅图、北京=波士顿、北京=圣何塞、北京=拉斯维加斯、北京=卡尔加里、上海=波士顿、上海=西雅图、长沙=洛杉矶、成都=洛杉矶、北京=柏林、北京=布鲁塞尔、北京=莫斯科、北京=圣彼得堡、北京=曼彻斯特、北京=特拉维夫、北京=布拉格、西安=罗马、重庆=罗马、西安=悉尼、长沙=悉尼、西安=墨尔本、长沙=墨尔本、深圳=奥克兰、北京=羽田、西安=成田、杭州=札幌、长沙=札幌、北京=台北、大连=台北、兰州=台北、西安=台北、海口=台北、广州=台北、北京=阿拉木图、北京=曼谷、北京=普及国际往返航线；

3. 适用舱位：所有舱位；

4. 产品价格：提前购买国际预付费行李产品，旅客购买的所有超件行李，均按照机场现场第一件超件行李收费标准价格的8折进行销售（一律以EMD系统显示的人民币或外

币价格进行销售，不得手工修改，否则按违规海航相关规定进行处罚）。

5. 适用票证：EMD；

6. 销售渠道：海航境内外直属售票处、官网“飞行+”商城、海航呼叫中心 95339，以及 Amadeus 系统全球代理（1A 系统预订入口 **>SR XBAG - TTL xx KG1PC (where XX = weight)**）；

7. 销售时限：航班起飞前 24 小时以外均可销售，航班起飞前 24 小时以内不能销售；

8. 销售限制：每位旅客每个航程可按需选择并购买预付费行李 1PC-5PC，且最多可购买 5PC 预付费行李件数；

9. 航班起飞后，预付费行李产品不退、不改、不签。

二、产品销售操作流程

1. 旅客订妥客票并出票成功。

2. 销售人员使用 EMD 系统按照旅客需求预定预付费行李。

3. 旅客支付产品费用，并完成 EMD 出票操作。

三、退改签规定

1. 退票：如若购买的预付费行李产品未使用，可在航班起飞前将预付费行李产品进行退款，但仅限于在原预付费行李产品出票单位进行退款操作，且不收取费用；航班起飞后预付费行李产品将不能退款；

2. 改期：须将原预付费行李 EMD 进行退票操作，并根据改期后的航班信息重新预定新产品；

3. 签转：如若机票进行签转操作，则预付费行李产品需在航班起飞前在原预付费行李产品出票单位进行退款，且不收取费用。

四、产品使用注意事项

1. 旅客所有托运行李（包括预付费行李）超重或者超大，旅行当天航空公司将在机场按照标准收取一定费用，旅客不能提前购买超重或超大行李费用，且在机场交费无折扣优惠；

2. 如若旅行当天，旅客托运行李没有超件，则需要提醒机场值机没有使用预购行李额，旅客可在航班起飞前在原产品出票单位退回预购行李产品费用，航班起飞后产品费用将不能退款；

3. 如若旅行当天，旅客托运行李件数超出免费额度与预购额度之和，则需要到机场补交超出部分行李件数的逾重费用，且补交费用无折扣优惠；

4. 如若旅行当天，旅客托运行李件数没有超出免费额度与预购额度之和，旅客如若按照实际托运行李进行值机后，预付费行李 EMD 显示已使用状态，则多购买的预付费行李费用将不予退还；

5. 国际预付费行李仅适用于我司点对点国际航班，而

我司国际航段衔接我司国内 ADDON 航段的联运航班，以及衔接外航的联运航班均不适用；

6. EMD 票的出票配置必须是各销售地客票指定配置，不允许使用其他额外未经财务备案或无结算代码配置出 EMD 票；

7. 预付费行李产品支持多次购买，一个 PNR 信息可存在多个预付费行李产品 EMD 票号；

8. 销售人员在操作旅客退票时，必须先给旅客退 EMD，再退机票（ET）；否则无法对 EMD 进行退款操作；

9. 对于宾客票、礼品票、积分换开的客票，均可适用该项产品；

10. 当遇到不正常航班时，将按照不正常航班保障流程予以保障；不正常航班时若需在异地进行退票操作，仅能退款当地货币，其中所产生的汇率损失由旅客承担。

五、销售操作流程

1. 打开 ETERM，进入“中国航信信息平台”，点击“进入”；

2. 在中国航信电子杂费平台中（EMD）选择“EMD 销售系统转网接入（350）”，之后再选择“预付费行李”；

3. 输入工作号（用于销售统计，可通过工作号查询某一工作人员的销售量），点击“进入系统”；

4. 输入 PNR 号，点击“查询”，进入销售界面；

5. 首先选择一名旅客，然后选择一段航程，在下拉菜单中选择要买的预付费行李的数量。最后点击“预定”（注：每次只能预定一名旅客匹配一段航程）；

6. 系统会自动生成一条预订数据（订座系统中会生成相应的 SSR 信息），如下图：

The screenshot shows a web interface for selecting baggage allowance. At the top, there are radio buttons for three passengers: BHAIRD/ALANNAH, PATTON/MARY, and SEDYTE/KAROLINA. Below this, two flight segments are listed: S1 and S2, both for route PEK-CKG on CA1431, dated 2014-04-11. Each segment has a dropdown menu for baggage allowance. Below the flight list is a section for '预订数据' (Booking Data) with '出票' (Issue) and '取消预订' (Cancel Booking) buttons. A red box highlights the generated SSR record: `SI SSR ASVC CA HK1 PEKCKG 1431 V11APR C/OAA/PDBG/3PC 50CNY 150CNY/A//P1`. Below this, there is a '支付方式' (Payment Method) dropdown set to '现金支付' (Cash Payment) and an '出票数据' (Issue Data) section.

```

**ELECTRONIC TICKET PNR**
1. BHAIRD/ALANNAH 2. PATTON/MARY 3. SEDYTE/KAROLINA
3. CA1431 Y MO11APR PEKCKG RR2 0830 1055 E T3T2
4. T SHA/SHA/T13020260255/SHANGHAI ZHAOYING E-COMMERCECO. LTD.
5. T SHA//ZHOULIN
6. SSR SEAT CA HK1 PEKCKG 1431 Y14APR 16AN/P1
7. SSR SEAT CA HK1 PEKCKG 1431 Y14APR 12KN/P2
8. SSR FOID CA HK1 NI110102198209112311/P2
9. SSR FOID CA HK1 NI140106198305240066/P1
10. SSR TKNE CA HK1 PEKCKG 1431 Y14APR 9994879779730/1/P1
11. SSR TKNE CA HK1 PEKCKG 1431 Y14APR 9994879779731/1/P2
12. SSR FQTV CA HK1 PEKCKG 1431 Y14APR CA008185836011/C/P1
13. SSR FQTV CA HK1 PEKCKG 1431 Y14APR CA001107003053*S/S/P2
14. SSR ASVC CA HK1 PEKCKG 1431 Y14APR C/OAA/PDBG/3PC 50CNY 150CNY/A//P1
15. OSI CA CTC 021 38834600
16. OSI CA CTCT15801569986
17. OSI CA TKNA TICTKED
18. PEK1E/HY9E9C/SHA258
    
```

7. 预定完成后，选择一条预订数据并选择支付方式，点击“出票”；

8. 系统会自动生成一条出票数据（订座系统中会生成相应的信息）。点击票号，进入票面详细界面：

选择行李额度 预订

BHAIRD/ALANNAH
 PATTON/MARY
 SEDYTE/KAROLINA

S1 PEK-CKG CA1431 V 2014-04-11 --请选择行李额度--

S2 PEK-CKG CA1431 V 2014-04-11 --请选择行李额度--

预订数据 出票 取消预订

S1 SSR ASVC CA HK1 PEKCKG 1431 V11APR C/OAA/PDBG/2PC 50CNY 100CNY/A//P2

支付方式:

出票数据

S1 SSR ASVC CA HK1 PEKCKG 1431 V11APR C/OAA/PDBG/3PC 50CNY 150CNY/A/9994556002335C1/P1

```

**ELECTRONIC TICKET PNR**
1. BHAIRD/ALANNAH 2. PATTON/MARY 3. SEDYTE/KAROLINA
3. CA1431 Y MO11APR PEKCKG RR2 0830 1055 E T3T2
4. T SHA/SHA/T13020260255/SHANGHAI ZHAOYING E-COMMERCECO. LTD.
5. T SHA//ZHOULIN
6. SSR SEAT CA HK1 PEKCKG 1431 Y14APR 16AN/P1
7. SSR SEAT CA HK1 PEKCKG 1431 Y14APR 12KN/P2
8. SSR FOID CA HK1 NI110102198209112311/P2
9. SSR FOID CA HK1 NI140106198305240066/P1
0. SSR TKNE CA HK1 PEKCKG 1431 Y14APR 9994879779730/1/P1
1. SSR TKNE CA HK1 PEKCKG 1431 Y14APR 9994879779731/1/P2
2. SSR PQTV CA HK1 PEKCKG 1431 Y14APR CA008185836011/C/P1
3. SSR PQTV CA HK1 PEKCKG 1431 Y14APR CA001197003052*S/S/P2
4. SSR ASVC CA HK1 PEKCKG 1431 Y14APR C/OAA/PDBG/3PC 50CNY 150CNY/A/
  9994556002335/P1
5. OSI CA CTC 021-38834000
6. OSI CA CTCT15801569986
7. OSI CA TKNA TICTKD
8. PEK1E/HY9E9C/SHA258
    
```

9. EMD 票面信息如下图，EMD 票的状态是可使用，付款方式是“现金支付”，点击“打印”，进入打印界面；

输入票号:

出票方: CA		出票原因代码: C	
签转信息:			
旅客姓名: BHAIRD/ALANNAH			
EMD票号: 9994556002335	EMD类型: 本票	EMD票证类型: EMDA	票种: 国际
1	出票原因因子码: C	描述: Prepaid Baggage 3.00PC	
	航空公司: CA	航班号: 1431	始发地: PEK 目的地: CKG
	起飞日期: 2014-04-11	起飞时间:	关联客票号: 9992127563920 关联航段号: 1
	超重量: 3.00PC	费率: 00.00CNY	价值: 150.00CNY 状态: 可使用
税额: 00.00CNY	付款方式: 现金支付		
费率: 00.00CNY	联票号:		
总额: 150.00CNY	换开票号:		
等值货币:	银行汇率:		
报销凭证单号:			
出票日期: 2014-03-27	出票人: PER069	出票地: PER069	

10. EMD 票包括旅客联、出票人联、财务联一共三联，点击“确认打印”，在打印在一张 A4 纸上。

六、值机柜台操作流程

1. 正常接收旅客及行李操作流程

(1) 值机员查看旅客记录，确认记录中有 ASVC 信息。

指令：>PR[旅客序号]

例：>PR1

(2) 接收旅客同时接收行李。

指令：>PA[旅客序号]，行李总件数/行李总重

例：>PA1, 4/50

(3) 提取旅客信息，旅客信息中的 ASVC 项状态会改成“C”状态。（PR 指令）

2. 接收旅客部分预付费行李操作流程

(1) 值机员查看旅客记录，确认记录中有 ASVC 信息。（PR 指令）

```
□PR: CA1431/07APR14HPEK,1      PNR RL NTQZTV
1. TANGXIAOMO/      O2      H CKG ADV-PU/NP
      FF/CA 000831702130/S/*S
      ET TKNE/9992335980598/1
      FOID/NI52212519680324381X
      CNIN/唐孝模
PSM-CTCM13910153428
ASVC- C/0AA/PDBG/1PC 50CNY 50CNY/EMDA-9994556002889/1
ASVC- C/0AA/PDBG/2PC 50USD 100USD/EMDA-9994556002888/1
CTC-PEK112-06APR14-1757-
      MOD PEK66903 AGT20965/06APR2053/ASVC
      MOD PEK66903 AGT20965/06APR2054/ASVC
```

(2) 接收旅客同时接收行李（PA 指令）

```

□PA: CA1431/07APR14HCKG1,3/40 1
AVF15Y107 PAD F0Y0
321/322AGTD/???? POS/GATE BDT0800 SD0830 ED0830 SA1100 FT0230
1.TANGXIAOMO/ O2 BN053 32C BAG3/40/0 FF/CA 000831702130/S*S
ET TKNE/9992335980598/1
FOID/NI52212519680324381X
CNIN/唐孝模
PSM-CTCM13910153428
CTC-PEK112-06APR14-1757-
CAT/000/000 ZHIJI3522 DENGJI3525 *CKG* >>>>WELCOME TO CHONGQING JIANGBAI
AIRPORL<<<<<
ASVC- C/0AA/PDBG/1PC 50CNY 50CNY/EMDA-9994556002889/1-C/SUCCESS/121
ASVC- C/0AA/PDBG/2PC 50USD 100USD/EMDA-9994556002888/1-C/SUCCESS/121
RATE NOT FOUND
□EXB:1/SPCH/CASH/CNY0
    
```

(3) 提取旅客信息，旅客信息中的 ASVC 项状态会改成“C”状态。（PR 指令）

```

□PR: CA1431/07APR14HPEK,1 PNR RL NTQZTV
1.TANGXIAOMO/ O2 BN053 32C H CKG BAG3/40/0
FF/CA000831702130/S*S
ET TKNE/9992335980598/1
FOID/NI52212519680324381X
CNIN/唐孝模
PSM-CTCM13910153428
ASVC- C/0AA/PDBG/1PC 50CNY 50CNY/EMDA-9994556002889/1-C
ASVC- C/0AA/PDBG/2PC 50USD 100USD/EMDA-9994556002888/1-C
CTC-PEK112-06APR14-1757-
BAGTAG/3999672111/CKG /3999672112/CKG /3999672113/CKG
MOD PEK66903 AGT20965/06APR2053/ASVC
    
```

(4) 更改要取消的 EMD 票的 ASVC 状态，将状态由“C”变成“0”（ASVC 指令）

指令：>ASVC: [旅客序号], [ASVC 序号]/[EMD coupon 号]/C

例：>ASVC: 1, 2/1/o

```

□asvc:1,2/1/o
SUCCESS
    
```

(5) 提取旅客信息，看到第二条 ASVC 的状态已经变为“0”，然后通知旅客去销售渠道退款。（PR 指令）

```

□PR: CA1431/07APR14HPEK,1 PNR RL NTQZTV
1. TANGXIAOMO/ O2 BN053 32C H CKG BAG3/40/0
FF/CA000831702130/S/*S
ET TKNE/9992335980598/1
FOID/NI52212519680324381X
CNIN/唐孝模
PSM-CTCM13910153428
ASVC- C/0AA/PDBG/1PC 50CNY 50CNY/EMDA-9994556002889/1-C
ASVC- C/0AA/PDBG/2PC 50USD 100USD/EMDA-9994556002888/1-O
CTC-PEK112-06APR14-1757-
BAGTAG/3999672111/CKG /3999672112/CKG /3999672113/CKG
MOD PEK66903 AGT20965/06APR2053/ASVC
    
```

3. 旅客携带行李多于预付费行李操作流程

(1) 值机员查看旅客记录，确认记录中有 ASVC 信息（PR 指令）

(2) 先接收旅客的全部行李。旅客信息中的 ASVC 项会由“0”状态改成“C”状态。剩余行李则按逾重行李流程进行操作。

4. 删除已值机旅客预付费行李操作流程

(1) 值机员删除旅客取消的行李（PW 指令）

```

PW: CA1111/16DEC13YHET1,1/10,BT/042763
AVF5Y94 PADF0Y0
737/808F GTD/???? POS/GATE BDT1015 SD1045 ED1045 SA1200 FT0115
1. ALIEFU/ BN066 30L BAG3/40/0 FBA/20KG
ET TKNE/9992125869787/1
FOID/NI152101198004270917
CNIN/阿列夫
PSM-/CTCM18611200414
ASVC- C/0AA/PREPAID BAGGAGE 1PC CNY100-00/EMDA-9994552000525/1-C
CTC-18611200414/CTC PEK222-13DEC13-2057-18611200414
*HET*>>>>>WELCOME TO HUHEHAOTE BAI TA AIRPORT<<<<<<
    
```

(2) 更改旅客 ASVC 状态，将状态由“C”变成“0”（ASVC 指令）

```

+ASVC:1,1/1/O
SUCCESS
    
```

(3) 回显 SUCCESS，输入 PR 指令提取旅客信息，并确认

ASVC 状态已变成 “0” （PR 指令）

(4) 通知旅客通过购买的销售渠道进行退款。

5. 拉下旅客预付费行李操作流程

值机人员 PW-1 拉下旅客，旅客的 ASVC 状态会自动由 “C” 变成 “0”。旅客可直接通过销售渠道退款。

6. 接收已取消的预付费行李操作流程（旅客已值机）

(1) 值机人员手工修改旅客行李信息（PU 指令）

```
pu1,1/10
+PU: CA1111/16DEC13YHET1,1/10
AVF5Y94 PADFOY0
737/808FGTD/??? POS/GATE BDT1015 SD1045 ED1045 SA1200 FT0115
1. ALIEFU/          BN066 30L   BAG4/50/0 FBA/20KG
                    ET TKNE/9992125869787/1
                    FOID/NI152101198004270917
                    CNIN/阿列夫
PSM-/CTCM18611200414
ASVC- C/0AA//PREPAID BAGGAGE 1PC CNY100-00/EMDA-9994552000525/1-0
CTC-18611200414/CTC PEK222-13DEC13-2057-18611200414
*HET* >>>>>WELCOME TO HUHEHAOTE BAITA AIRPORT<<<<<<
RATE NOT FOUND
```

(2) 更改旅客 ASVC 状态，将状态由 “0” 变成 “C” （ASVC 指令）

```
+ASVC:1,1/1/c
SUCCESS
```

(3) 提取旅客信息，查看 ASVC 状态变成 “C” （PR 指令）

```

PR: CA1111/16DEC13YPEK,1          PNR RL MBDXQY
1. ALIEFU/                          BN066 30L  Y HET BAG4/50/0 FBA/20KG
                                     ET TKNE/9992125869787/1
                                     FOID/NI152101198004270917
                                     CNIN/阿列夫

PSM-/CTCM18611200414
ASVC- C/0AA//PREPAID BAGGAGE 1PC CNY100-00/EMDA-9994552000525/1-C
CTC-18611200414/CTC PEK222-13DEC13-2057-18611200414
   BAGTAG/3999042760/HET /3999042761/HET /3999042762/HET /3999042763/HET
   MOD PEK66907 AGT20965/15DEC0913/ASVC
   MOD PEK66907 AGT20965/15DEC0914/ASVC
   ACC PEK66907 AGT20965/15DEC0918
    
```

本政策自 2017 年 1 月 3 日起生效，HUCP2016-033 号业务规定同时废止。

海航市场营销部产品管理中心

二〇一七年一月三日

附件 1

海南航空国际航线预付费行李收费标准

区域	航线		现场超额行李收费标准（超额行李重量上限同各舱位免费行李重量上限）	预付费行李收费标准（八折）
中美	PEK=BOS	PVG=BOS	每件 200 美元/1300 人民币；	每件 160 美元/1040 人民币；
	PEK=ORD	PEK=SJC	每件 200 美元/1300 人民币；	每件 160 美元/1040 人民币；
	PEK=SEA	PVG=SEA		
PEK=LAS				

	CTU=LAX	CSX=LAX		
中加	PEK=YYZ	PEK=YYC	每件 220 加元/1300 人民币;	每件 176 加元/1040 人民币;
欧洲	PEK/PVG=BRU	PEK=SVO	每件 60 欧元/450 人民币;	每件 48 欧元/360 人民币;
	PEK=TXL	XIY=FCO		
	HGH=XIY=CDG	HAK=CKG=FCO		
	PEK=PRG		每件 1600 捷克克朗/450 人民币;	每件 1280 捷克克朗/360 人民币;
	PEK=MAN		每件 45 英镑/450 人民币;	每件 36 英镑/360 人民币;
亚洲 (泰国/新加坡/两岸航线)	PEK=BKK	PEK=HKT	每件 90 新加坡元/2400 泰铢/2200 新台币/450 人民币;	每件 72 新加坡元/1920 泰铢/1760 新台币/360 人民币;
	PEK=TPE	LHW=TPE		
	CAN=TPE	DLC=TPE		
	XIY=TPE	HAK=TPE		
阿拉木图	PEK=ALA		每件 70 美元/450 人民币;	每件 56 美元/360 人民币;
中东	PEK=TLV		每件 70 美元/450 人民币;	每件 56 美元/360 人民币;
澳洲	XIY=SYD	CSX=SYD	每件 100 澳元/450 人民币;	每件 80 澳元/360 人民币;
	XIY=MEL	CSX=MEL		
	XIY=SZX=AKL			
圣彼得堡	PEK=LED		每件 120 欧元/1000 人民币	每件 96 欧元/800 人民币
日本	PEK=HND	XIY=NRT	每件 3700 日元/200 人民币	每件 2960 日元/160 人民币
	HGH=SPK	CSX=SPK		
备注		只能销售点对点直达航段		
		不能销售, 非中航信离岗系统		