

关于下发将海航、大新华国内航班头等舱调整为公务舱的通知

我司将于2017年5月10日起，取消头等舱设置。所有头等舱全部调整为公务舱，并将原头等舱子舱位Z舱调整至公务舱子舱位，将A/P舱调整至经济舱子舱位。具体如下：

一、适用条件：

(一) 适用航班日期：2017年5月10日（含）起。

(二) 适用销售日期：2017年4月6日（含）起。

(三) 免费行李额标准：

1、Z舱调整为公务舱后，免费行李额改为30KG；

2、A/P舱调整为经济舱后，免费行李额改为20KG。

二、舱位设置：

(一) 公务舱（C 舱）

1、公务舱子舱位为：D 舱、Z 舱、I 舱、R 舱、J 舱及其子舱位。

2、D、Z、I、R 舱及其子舱位为公务舱产品销售舱位，使用规定按产品规则执行。

3、J 舱为公务舱免票舱位，使用规定按对应舱位免票规则执行（即：J 舱按 C 舱服务标准执行）。

4、以上舱位的免费行李额均为 30KG。

(二) 经济舱（Y 舱）

1、B/H/K/L/M/Q/X/U/E/T/N/W/A/P/V/G/O/S 为经济舱

子舱位。

2、W、A、P、V 舱及其子舱位为经济舱产品销售舱位，使用规定按产品规则执行；若无产品规则，则按对应的主舱规则执行。

3、O、S 舱为免票舱位，使用规定按对应舱位免票规则执行（即：O/S 舱同 Y 舱服务标准执行）。

4、E、T、N 舱及其子舱位为特价舱，使用规定按该特价舱位规定执行。

5、以上舱位的免费行李额均为 20KG。

三、改造前已销售的头等舱客票保护原则：

(一) 原已出票的F舱客票保护至C舱；

(二) 原已出票的F1舱客票保护至C舱；

(三) 原已出票的Z舱客票保护至D舱；

(四) 原已出票的A舱客票保护至I舱；

(五) 原已出票的P舱客票保护至J舱。

(六) 如变更时存在票款差额，则票款差额多退少不补。

(七) 此次舱位改造，我司将头等舱调整为公务舱后，座位布局及服务等级并未发生实质改变。因此，凡之前已购买我司2017年5月10日（含）后头等舱及其子舱位客票的旅客，我司会主动将其客票非自愿降舱至同航班对应的公务舱及其子舱位中。如旅客不同意我司的保障方案，则旅客可选择非自愿退票或非自愿变更至海航、大新华后续航班的公务舱及其对应的子舱位（或降舱至经济舱），但不允许非自愿签

转至外航。后续航班的范围需符合HUGN2016-288《关于下发海航、大新华国内不正常航班票务管理规定的通知》中第2.4条，后续航班的定义。

(八) 因我司航班不正常而非本次头等舱改造，导致我司无法为头等舱旅客提供相应服务等级的座位，各单位可按HUGN2016-288文件的条款办理头等舱非自愿退改签业务。

四、持头等舱客票的旅客非自愿变更至本航班或我司后续航班时：

(一) 头等舱客票非自愿变更，我司本航班或后续航班仅剩余公务舱座位，可为头等舱旅客非自愿降舱至公务舱，原头等舱客票按非自愿退票处理，重新在本航班或后续航班的公务舱中订座、出票，将新票的免费行李额手工改为40KG，并退还旅客原头等舱客票与新票间的票款差额，并在PNR中备注：RMK:降舱优惠，地面按头等舱保障，享受头等舱免费行李额。退旧票及重出新票的业务须同时操作，且须在原票的退款单上备注：头等舱改造，新/旧客票票号。

(二) 头等舱客票非自愿变更，我司本航班或后续航班仅剩余经济舱座位：

1、原则上按本航班或后续航班曾经销售过的经济舱散客最低舱位（限U舱及U舱以上）重新为旅客订座、出票。如降舱旅客对我司保障方案不满意，且有事态扩大的倾向，一线可以根据具体情况，协商旅客降舱至本航班或后续航班经济舱0舱免费成行（具体的降舱比例，可由一线视现场情

况协商确定)。

2、各单位将新票的免费行李额手工改为 40KG，EI 项注明：降舱，原票票号，并退还原头等舱客票与新票间的票款差额。此类旅客可在头等舱休息室休息，空中享受经济舱待遇。

3、不正常航班服务室负责 K 位（95339 所售客票可自行 K 位），并在 PNR 中备注：RMK:降舱优惠，地面按头等舱保障，享受头等舱免费行李额。

4、退旧票及重出新票的业务须同时操作，且须在原票的退款单上备注：头等舱改造，新/旧客票票号。

(三) 如头等舱旅客不同意降舱至原舱位公务舱，要求非自愿变更至后续航班，各单位可为旅客办理，但需符合 HUGN2016-288《关于下发海航、大新华国内不正常航班票务管理规定的通知》中第 2.4 条后续航班的定义。

五、降舱旅客免费行李额填开

(一) 各业务单位使用 PAT: A 指令圈进新客票价格后，需删除系统自动生成的 FC 项，手工输入 FC 项，并输入正确的免费行李额。

(二) 具体格式为：

FC: 始发地三字代码 F-免费行李额的重量 承运人两字代码 目的地三字代码 票价 舱位等级 CNY 票价 END

如：海口-北京F舱降舱至C舱：

FC HAK F-40KG HU PEK 6580.00Y280S CNY6580.00END

六、P舱调整为经济舱散客舱位后，P舱的客运销售业务及不正常航班服务均等同于普通散客舱位：

(一) 删除我司现行 HUGN2016-288 《关于下发海航、大新华国内不正常航班票务管理规定的通知》中，第 5.3.1 条，不允许办理 P 舱非自愿签转的限制，并将 HUGN2016-288 号文件的 5.3.1 条修改为：

5.3.1 不允许办理 J 舱、O 舱客票（含：协议免票及优惠票、集团内部职工优惠票、规定任何情况均不得签转的特殊产品优惠票、免票、公务/宾客免票及优惠票）签转外航的业务。遇特殊情况，必须签转时，须请示事发当日公司 AOC 首席值班员同意后，方可办理。

七、其他

(一) 各单位在办理完降舱业务后，须及时将降舱旅客信息传递至各始发站地面保障人员处，以便一线提前做好降舱旅客的保障服务。

(二) 各销售单位在处理我司客票或产品各项业务规定时，须履行提前告知义务，事先向旅客说明涉及客运销售的所有规定、使用规则及限制条款，避免发生投诉。各销售单位原则上需按我司现行规定处理各项业务。若旅客对我司业务规定不满意，且有明确投诉倾向的，各单位可请示事发当日市场部业务值班员，并按值班员的指示办理。

(三) 当我司国内航班的 Z 舱已调整为公务舱、A/P 舱已调

整为经济舱后，如系统批出的免费行李额有误，各单位需将免费行李额手工修改为：Z舱30KG、A/P舱20KG。

(四) 其它规定参照海航现行散客多等级舱位管理规定及国内航班不正常票务处理规定办理。

(五) 本文自 2017 年 3 月 31 日起生效。

特此通知。

海航股份市场营销部

2017 年 3 月 17 日