

海航集团海南航空控股股份有限公司 国际业务规定

关于下发卡尔加里商务舱旅客车接送规定的通知

为进一步提高我司卡尔加里航线公务舱旅客的服务品质，现下发卡尔加里航线境外机场公务舱车接送产品，旨在丰富我司境外公务舱产品体系，提升我司在加拿大的品牌形象和知名度，进而吸引公务舱旅客选择我司航班，增加公司收益。

- 一、 **适用时间：**自文件下发之日起生效，终止时间另行通知。
- 二、 **适用航线：**卡尔加里进出港的 HU7977、HU7978（不包含代码共享航班）提供给有价公务舱（C/D/Z/I 舱）旅客，如具体航线运价政策指明不享受该服务则不享受，如运价政策未做规定且满足本通告条件者则享受该服务。

三、 产品内容

乘坐卡尔加里国际航班，享受在机场至卡尔加里市区的公务舱旅客免费接、送的服务，超出将收取费用。（免费车接送范畴及超出后的收费标准请见附件 3）。服务车型包括奔驰 ML 级座驾、GL 级座驾（用于高端商务 VIP 服务及机场及市区的运输）、以及 14 座奔驰商务车（用于商务 VIP 运输、会议及高端接待），具体服务流程如下：

卡尔加里-北京进港	卡尔加里-北京出港
司机在卡尔加里机场海关出口处举海南标识牌迎接客人	司机到客人指定的地点接客人（司机在车前头举海南标识牌等待）
司机陪同指引旅客上车。到达目的地后与客人礼貌话别	司机引导旅客到海航公务舱值机柜台，司机与客人礼貌话别

1、受理时间：**送机为航班正常起飞时间的 24 小时前。接机为航班正常降落时间的 24 小时前。**

2、受理单位：

2.1 有海航国际客票销售资格的代理人（国内、国外）；

2.2 海航直属售票处；

2.3 海航呼叫中心；

3、预定流程：

3.1 只有已出票的旅客才能享受该服务内容；

3.2 凡是符合预订该服务条件的旅客，各受理单位应主动向旅客进行推介；

3.3 对于需要该服务的旅客，各受理单位需要代旅客填写《海航接送服务预定单》（见附件2），以便租车公司安排接送服务。

3.4 各受理单位应及时将《海航接送服务预订单》邮件发至海航呼叫中心，海航呼叫中心联系方式：邮件地址：limo@hnair.com

3.5 呼叫中心在收到各受理单位的服务预定信息24小时内，向受理单位确认服务已受理；对于未在24小时内收到海航呼叫中心确认的单位，应电话跟进海航呼叫中心是否收到相关信息，具体联系电话为95339（国际拨打0086-898-95339）；

3.6 海航呼叫中心根据《海航接送服务预订单》相关信息统一向至尊旅游租车公司进行服务确认。在24小时-48小时以内预订的，在3-5个小时内完成；48小时以外的预订的，在24小时以内完成服务确认，至尊旅游的订单发送邮件地址：limo@amazingtravel.ca

3.7 至尊旅游租车公司24小时服务热线：001-403-984-2768

3.8 预定进港旅客服务需提供下列信息给租车公司：

旅客姓名，同行人数，旅客手机号，航班日期，航班到达时间，到达机场，航班号，出发地，是否有美国护照或快速通关卡，目的地的详细街道名，其他特殊需求。

3.9 预定出港旅客服务需提供下列信息给租车公司：

旅客姓名，同行人数，旅客手机号，航班日期，接客人时间，接客人地点详细地址，出港航班号和目的地，起飞时间，其他特殊需求。

3.10 海航呼叫中心在定妥接送服务后，应在预定旅客的 PNR 中进行标注，标注格式为：OSI HU YYC PICKUP，并由租车方向接受该服务预定的旅客直接发送确认短信或电子邮件，主要信息包括：旅客姓名、航班信息、车辆信息、车牌号、接送时间、接送地点。

3.11 境外代理或机构客户预订方法：

境外指定代理或机构邮件发送旅客预订单（附件 2）至海航呼叫中心指定邮箱：limo@hnair.com，邮件内容按照如下要求拟写：

A) 标题：请填写航班号+航班日期，如果是临近的航班请标注“紧急”或者“urgent”，以便于尽快处理。

B) 正文：按照如下要求填写并发送申请表（模板见附件 3）

- 订单主题处填写：X 月 X 日 YYZ（机场名称）接机/送机申请

- 申请表格时间填写，接机建议按照航班到达时间填写，若有其他事情请另行注明。

- 往返程均接送的情况下，请在表格中特别标注，以免呼叫中心漏单。

如遇订单取消或更改操作，请境外销售单位在已确认的订单基础上回复 limo@hnair.com，邮件标题备注“旅客改期”，邮件正文提供旅客原票号和编码，更改后的申请表。

四、退改签规定：同我司多等级舱位管理规定。

五、注意事项

1 对于 PNR 中有接送服务预定标识的旅客，如航班发生变动（自愿或非自愿时）或出现不正常，客票预定单位应及时通知呼叫中心更改相应服务。

2 若是乙方接到旅客更改预定的申请，乙方要通知甲方。譬如，我司的呼叫中心接到旅客更改客票的电话，我司呼叫中心要通知专车供应商，反之亦然。

3 该服务机场接机司机免费等待时间为 **60 分钟**，旅客要求送机接客地址免费等待时间为 15 分钟。

4 为降低 NOSHOW 情况发生，呼叫中心在航班起飞前一天核对台账，如发现已取消的编码和客票及时通知供应商取消服务。

附件 1：英文版服务指南

附件 2：免费车接送范围及超出后的收费标准

附件 3：《海航接送服务预定单》

附件 4：订单修改或取消流程

附件 1:

Hainan Airlines Calgary Airport

Ground Service Guide for Business Class Passenger

Eligible Passengers:

-Passengers purchasing tickets in Business Class of Hainan Airlines between

Calgary=Beijin flights.

-International co-share flights and free tickets are invalid.

-Booking classes: C/D/Z/I.

Eligible Flights:

Routes	Flight Number
YYC=PEK	HU7977
	HU7978

Complimentary Service:

We offer our Business Class customers a complimentary personal chauffeur-driven Limousine Transfers from Calgary international airport to Calgary downtown.

The executive sedan services process is as below:

Hainan Airlines Reservations e mail address: limo@hnair.com

Hainan Airlines Reservations telephone: 011-86-898-95339

Dav EI Reservations e mail address to submit advanced service requests:

limo@amazingtravel.ca

Dav EI Reservations US telephone number: 001-403-984-2768

Service Request information required for each request:

Arrivals

- Passenger Name
- Number in party
- Passenger Mobile Phone number
- Vehicle type – Sedan
 - In special situations, VIPs can reserve an SUV
- Date of service
- Flight Arrival Time
- Arrival Airport –YYC
- Hainan Flight Number & Origin
- US Passport or Global Entry
- Destination Hotel & address or Street address
- Destination city and state
- Special instructions if any
- Any billing data if required by Hainan. PNR #, Ticket #, etc.

Departures

- Passenger Name
- Number in party
- Passenger Mobile Phone number
- Vehicle type – Sedan
 - In special situations, VIPs can reserve an SUV
- Date of service
- Pickup Time – Suggested minimum is 3 hours prior to Flight departure time within 30 mile radius.
- Pickup Hotel & address or Street address
- Pickup City and State
- Hainan departure flight number and destination
- Departure time
- Special instructions if any
- Any billing data if required by Hainan. PNR #, Ticket #, etc.

Airport Arrival Meeting Procedures

Service provider Representative will be located outside CA Customs with a Hainan Airlines Greet Sign to point Business Class passengers to the area where their chauffeur and vehicle will be located for their transport

Remarks:

1. Hainan Airlines Check-in counter at YYC airport.
2. Please inform us if your schedule is changed before 24 hours of your arrival.
3. Transfers from airport pick up location include up to thirty (60) minutes of complimentary wait time. Transfers from city location to return to airport location include up to fifteen (15) minutes of complimentary wait time.

Valid Booking Time:

Till **24** hours prior to the departure time of flight.

Booking Path:

Booking is available via all the international and domestic IATA agencies; Hainan Airlines' Local Ticketing office/Call Center/Ground Service Dept/GSA of Hainan Airlines

Booking Procedure:

- 1、 Fill out the application form shown in Appendix 2;
- 2、 Send the application form to: limo@hnair.com by email;
- 3、 Call Center of Hainan Airlines shall reply each application within 24 hours after receiving the booking request, if the flight date is within valid booking time.

If agent doesn't get any confirmation from Hainan Airlines, please dialing 0086-898-95339

4、 Call Center of Hainan Airlines shall remark into PNR as 'OSI HU YYC PICKUP', send confirmation to passengers directly by email or SMS including passenger's information、 the time & place of pick-up and driver's contact information;

5、 If the flights are delayed or cancelled, booking agencies shall inform the call center of Hainan Airlines to change the service booking with remarks in PNR as soon as possible

6、 If any changes occur to a reservation, then the notified side, be it the Hainan Airlines Call Center or the Limo company, must notify the respective party. Meaning, that if Hainan Airlines Call Center is contacted by a passenger for a date change, then the call center must then notify the Limo company, and vice versa.

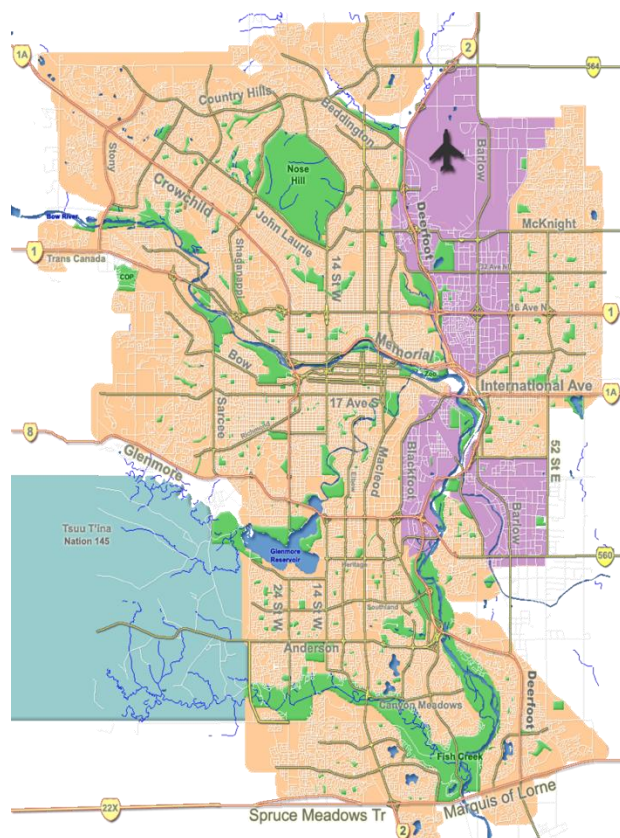
附件 2：结算价格及车接送范围

1、免费车接送服务范畴及结算价格：

A) 结算价格：**CAD95** 每次，单程，1 辆车运输费用。该价格包括 5%**GST**。

B) **免费接送范围**：以卡尔加里国际机场为圆心 60 公里内卡尔加里市为运送范围，超出市区界限向旅客单独收取额外费用。

（见下图市区地图）



服务时间自飞机实际落地时间起计算，不包含航班延误原因引起；

由客户自身原因造成的超里程及超时费用需由旅客自费承担，并直接支付给接机司机。

双方完成预定确认的服务，如果需要取消服务时，甲方需在

提供服务前 4 小时通知乙方，乙方须记录并注明甲方来电人员的姓名和时间。如未在规定时间内（最晚在提供服务前的 4 小时内）取消服务，费用按一次服务收取。

C)、超出费用结算标准：

- 距离机场超出以卡尔加里机场为圆心 60 公里至 100 公里内的接送机需额外收取 200 加币/车。

- 距离机场在 100-300 公里内的地区须额外收取 400 加币/车。

- 距离机场超过 300 公里外按照全天收取车费 600 加币/车

- 接送机只提供点对点服务，中途不得增加其他停靠点，中途增加停靠点按照每增加一个按照 CAD30/个收取。

- 若同一目的地客人不符合商务舱免费接送条件（经济舱或随行同伴），需要搭乘同一辆车前往机场或到达同一目的地，需旅客额外支付 CAD\$30.00/人；若申请额外一辆车，需旅客自行支付\$95.00/车。

D) 乘客注意事项

- 接送机服务原则上仅限乘客本人及所携带行李，行李不超过免费行李额标准，超出部分请自行解决；

- 若有同行人员，原则上不超过 2 人，即车上乘客不超过 3 人；

E) 服务车型

乙方将提供不同车型以确保服务品质，包括奔驰ML级座驾、GL级座驾（用于高端商务VIP服务及机场及市区的运输）、以及 14 座奔驰商务车（用于商务VIP运输、会议及高端接待）。

附件 3: 《海航接送服务预订单》

Calgary Business Class Chauffeur Service			
Part 1: For HU only			
Passenger Name		Reference Number	
		Ticket no.	
		E-mail	
		Tel	
Canada Passport		Nr of Passengers	
Permanent Residence		Nr of Cars	
		Check Luggage	
		Carry-on Luggage	
Airport Arrival Pick-up			
Flight No.		Route	
Pick up date		Pick up time	
Address			
Note	Please offer your detailed address, including the street/avenue, city, state and zip code with no abbreviation.		
Airport Departure Pick-up			
Flight No.		Route	
Pick up date		Pick up time	
Address			
Note	Please offer your detailed address, including the street/avenue, city, state and zip code with no abbreviation.		
<p>1. Pick up range: from Calgary international airport to the city of Calgary within 60 km. Passenger will be charged for extra distance.</p> <p>Surcharge for extra miles:</p> <p>For 60km-100km away from the airport , it is 200CAD/car</p>			

For 100km-300km away from the airport, it is 400CAD/car.
 For more than 300km away from the airport, it is 600CAD/car.

免费车接送范围: 以卡尔加里国际机场为圆心 60 公里内卡尔加里市
 超出后的收费标准:

距离机场超出卡尔加里市 60-100 公里内的接送机需额外收取 200 加币/车

距离机场在 100-300 公里内的地区须额外收取 400 加币/车

距离机场超过 300 公里外按照全天收取车费 600 加币/车

2. Please inform us 24 hours before departure once there are any changes, or the passenger cannot enjoy a second pickup service.

3. Free waiting time: 60 minutes for airport pickup, and 15 minutes for airport drop-off.

Part 2: For Rocky Mountain Scenic Tours LTD Vehicle Service Only

Vehicle Type		Car No.	
Driver Name		Contact Information	
Note			
Confirmation Date/Time		Confirmed By:	
Note			

附件 4：订单修改或取消流程

如旅客变更行程或取消车接送服务，需及时通知甲方呼叫中心受理单位，邮件地址 limo@hnair.com，电话 008689895339。

服务变更或取消需在服务提供至少 4 小时前通知供应商。如未在规定时间内（最晚在提供服务前的 4 小时前）提出取消或更改服务的，则按照正常标准支付费用。

航班起飞前 24 小时前发送的申请单，至乙方预定中心需在 24 小时内给予海航回复；航班起飞前 24 小时内的申请单，乙方预定中心需在 1 小时内给予甲方回复。至尊旅游负责最晚在服务开始前 24 小时向海航客户提供司机信息确认。

为避免漏接或 no show 情况，乙方可以在甲方航班日，与甲方呼叫中心和办事处确认乘客是否登机。

海南控股市场营销部国际分部

2017 年 10 月 23 日