

海航集团海南航空控股股份有限公司 国际业务规定

主送方：各营业部及驻外办事处 发件方：海航控股市场营销部国际收益管理室

签发人：朱力 经办人：方馨

抄送：海航（财务部） 页数：30 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 里程制运价

海航国际及地区航线不正常航班票务处理规定

为全面提升不正常航班旅客服务品质，有效减少和处理服务投诉，进一步完善不正常航班管理体系，现对《海航国际不正常航班票务处理规定》进行调整，主要涉及：

1) 更新附件中附件二的规定，删除 AA/AB，增加 A3/OK/JU 的标准。

具体修订内容见附件，请相关部门按照此业务规定执行。

本规定自 2018 年 9 月 21 日起生效，同时废止原《HUIR18030 关于修订海航国际不正常航班票务处理规定的业务通告》。

海航控股市场营销部国际业务分部

二〇一八年九月二十一日

附件：

海航国际及地区航线不正常航班票务处理规定

1 适用条件

本规定适用于海航自营、海航为实际承运人的代码共享及包机形式运营的国际及地区航线。

2 定义

2.1 不正常航班分类：

- 2.1.1 根据造成航班不正常的原因分为十二大类：天气、航空公司、流量、民航局航班时刻安排、军事活动、空管、机场、联检、油料、离港系统、旅客、公共安全原因。
- 2.1.2 根据造成航班不正常的责任性质，可分为承运人原因和非承运人原因两类。
- 2.1.3 承运人原因：飞机故障、航班计划、航材保障、航务保障、飞行机组保障、乘务组保障、安全员保障、地面保障、货运保障、运力调配、公司原因。
- 2.1.4 非承运人原因：天气原因、流量、空管、军事活动、公共安全、民航局航班时刻安排、机场、联检、油料、离港系统、旅客原因。

2.2 服务等级：

- 2.2.1 我司服务等级：指公务舱、经济舱。
- 2.2.2 改变服务等级：公务舱、经济舱之间的变更。

3 不正常航班识别

3.1 运行网航班动态中各时间点定义：

3.1.1 计划离港：

指航班时刻管理部门批准的离港时间。即：订座终端或行程单上显示的航班离港时间。

3.1.2 离港：

指撤轮挡时间。即：机组得到空管部门推出或开车许可后，地面机务人员实施撤去航空器最后一个轮挡这一动作的时间。

3.1.3 预/实起飞：

指预计的航班起飞时间，如已实际起飞，则为轮子离地的时间。

3.1.4 计划到港：

指航班时刻管理部门批准的到港时间。

3.1.5 预/实落地：

指预计的航班到达时间，如已实际到达，则为轮子着陆的时间。

3.1.6 到港：

指挡轮挡时间。即：飞机在机位停稳后，地面机务人员实施挡上航空器第一个轮挡这一动作的时间。

3.2 不正常航班的定义

3.2.1 航班延误：

3.2.1.1. 指航班实际到港轮挡时间晚于计划到港时间超过 15 分钟(不含)的情况。

3.2.1.2. 对应运行网上的时间点判断标准为：到港-计划到港。

3.2.2 航班出港延误：

3.2.2.1. 指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过15分钟(不含)的情况。

3.2.2.2. 对应运行网上的时间点判断标准为：离港-计划离港。

3.2.3 航班取消：

指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延误而导致停止飞行计划的情况。

3.2.4 机上延误：

3.2.4.1. 指航班飞机关舱门后至起飞前或者降落后至开舱门前，旅客在航空器内等待超过机场规定的地面滑行时间的情况。
(机上延误的条款仅适用于已登机的旅客)。

3.2.4.2. 机上延误对应运行网上的时间点判断标准为：

(1) 起飞时机上延误时间点判断标准：预/实起飞-离港。

(2) 落地时机上延误时间点判断标准：到港-预/实落地。

3.2.5 满足 3.2.1-3.2.4 其中任意一种情况的，即可视为不正常航班。

3.3 不正常航班的判定：

3.3.1 1E 系统中的查询：

因时刻调整、航班取消等原因，在 DETR 票面信息中显示了“IRR”标识的航班，则可判定为不正常航班。

3.3.3.1 IRR 在 DETR 票面信息中的查询：

DETR 提取客票信息时，如票面信息中显示了 IRR 标识，则可判定为不正常航班。

```

▶DETR:TN8802124340555
ISSUED BY: HAINAN AIRLINES          ORG/DST: TAO/CAN          ARL-D
E/R: 不得签转WEB
TOUR CODE:
PASSENGER: 罗言英
EXCH:
O FM:1TAO HU 7276 U 29SEP 2300 OK U/010WO 20K OPEN FOR USE
T1— RL:PBCBLD / IRR
TO: CAN
FC: M 29SEP16TAO HU CAN850.00CNY850.00END
FARE: CNY 850.00|FOP:CC/
TAX: CNY 50.00CN|OI:
▶pn
TAX: EXEMPTYQ|
TOTAL: CNY 900.00|TKTN: 880-2124340555
    
```

3.3.3.2 IRR 在 DETR 历史信息中的查询：

- (1) IRR SET：指 IRR 标识的录入。
- (2) IRR REMOVE：指取消原已录入的 IRR 标识。

```

▶DETR:TN/8802112455254,P,H
TKTN:8802112455254 NAME:
IATA OFFC: 08688003 ISSUED: 12MAR16
9 1 30MAR/0302/9940 NFMT COUPON REPORTED TO ACCA
8 1 29MAR/2142/27219 ETSU SAC 8806089214211
7 1 29MAR/2142/27219 ETSU N/R REFUNDED BY HKK068
6 1 29MAR/2142/9955 ETSU O/N COUPON STATUS CHANGED
5 1 29MAR/0946/10785 EOTU CHG FLT FROM HU7886/08APR16/T/LHWCAN T
O HUOPEN/OPEN/T/LHWCAN
4 1 29MAR/0946/10785 EOTU IRR SET BY SCHEDULE CHANGE
3 1 29MAR/0946/10785 EOTU RES RL PF3RF2 CLEARED
2 1 12MAR/2207/9955 ETSU N/O COUPON CONTROL ADDED TO TICKET
    
```

IRR SET BY SCHEDULE CHANGE:
指因航班变动原因录入 IRR 标识

```

detr:tn/8802124287913,h
▶DETR:TN/8802124287913,H
TKTN:8802124287913 NAME:
IATA OFFC: 08688003 ISSUED: 11SEP16 RVAL: 00
12 1 27SEP/0311/9940 NFMT COUPON REPORTED TO ACCA
11 1 26SEP/1429/27219 ETSU SAC 8806270142955
10 1 26SEP/1429/27219 ETSU N/R REFUNDED BY HKK068
9 1 26SEP/1429/9955 ETSU O/N COUPON STATUS CHANGED
8 1 26SEP/1428/27219 EOTU CHG FLT FROM HU7693/27SEP16/T/CGOURC TO
HUOPEN/OPEN/T/CGOURC
7 1 26SEP/1428/27219 EOTU RES RL MY263R CLEARED
6 1 13SEP/1030/9940 UETR IRR REMOVE AGENT:40318,PID:14609,
5 1 13SEP/1030/9940 UETR IRR REMOVE AGENT:40318,PID:14609,
4 1 13SEP/1030/9940 UETR IRR SET AGENT:40318,PID:14609,
3 1 13SEP/1030/9940 UETR IRR SET AGENT:40318,PID:14609,
2 1 11SEP/1355/9955 ETSU N/O COUPON CONTROL ADDED TO TICKET
1 11SEP/1355/27219 TRMK HNA+HKK068+DEV-08 IRR SET: 指录入 IRR 标识
    
```

IRR REMOVE:
指取消 IRR 标识

3.3.2 PNR 中的 UN 查询：

PNR 上航段组显示了“UN”标识的航班，则可判定为不正常航班。

3.3.3 持有海航官网、APP、微信，各机场出具的不正常航班证明、海航运行网不正常航班信息截屏的航班，则可判定为不正常航班。

3.4 GDS 订座系统中无标识，且无海航官网、APP、微信、各机场出具的不正常航班证明时，不正常航班的识别标准：

3.4.1 当旅客提出所持客票为不正常航班客票，但在各订座系统中提取客票信息该航班显示为正常时，各单位需至我司运行网--航班动态中查询，以本文第 3.2 条的标准为判定依据，核查不正常航班信息。

3.4.1.1 如运行网--航班动态上显示旅客所持客票为正常航班客票：按正常航班的规则为旅客办理自愿退改签手续。

3.4.1.2 如运行网--航班动态上显示旅客所持客票为不正常航班客票，需核查我司是否发布了航班调整通知单。

(1) 我司在运行网发布了航班调整通知单：

需比对运行网上航班调整通知单（有多张调整通知单时，以最后一张通知单为准）的发布时间与旅客所持客票的出票时间，如发布时间等于或晚于旅客出票时间，旅客所持客票可认定为不正常航班客票；如发布时间早于旅客出票时间，则认定为正常航班。

(2) 我司未在运行网发布航班调整通知单：

按照本文第 3.2 条中的标准，核查我司运行网--航班动态中该

航班的各时间点，如旅客所持客票符合不正常航班的标准，则

[保存到桌面](#) [系统帮助](#) [预警消息\(0/0\)](#) [意](#)
[海航控股\(运价管理室\) /](#)

首页
信息综合查询
航班调整通知单
通告和资料
互动版块
工作助手
AOC自助故障查询

全部
航班
飞机
机组
旅客
机场
航线
货物
气象

综合搜索

查询

帮助

| 执行汇总 | 航司: 海航控股 | | 基地/机场: | | 2018-08-03 | | 详细指标 | 导出 | Notice | | | | |
|------|----------|-----|--------|-------|------------|------|----------|----|--------|----|----------|---------------|---|
| 分类 | 航班数 | 延误 | <=1小时 | 1-2小时 | 2-4小时 | >4小时 | 今/前/次日取消 | 补班 | 今/昨日备降 | 返航 | 返航/备降后取消 | 正常率/10分钟 | |
| 总计 | 781 | 156 | 79 | 52 | 25 | 0 | 22/26/0 | 4 | 0/4 | 0 | 0 | 77.21%/76.18% | (18102) NEW |
| 执行中 | 108 | 53 | 28 | 18 | 7 | 0 | -- | -- | -- | -- | -- | 50.93% | 12. 关于北京=海 |
| 已执行 | 264 | 54 | 35 | 13 | 6 | 0 | -- | -- | -- | -- | -- | 79.55%/76.52% | 关申报的短促 |
| 未执行 | 409 | 49 | 16 | 21 | 12 | 0 | -- | -- | -- | -- | -- | 82.64% | Continued Imp |
| | | | | | | | | | | | | | Declaration on |
| | | | | | | | | | | | | | Flights NEW UP |
| | | | | | | | | | | | | | 13. 关于机上销 |

| 航班调整通知单 | 请输入航班号 | 请输入机号 | 全部场站 | 过滤 | 取消过滤 | 重要预警消息(0/0) | 例: HU7047 | 待办提醒 |
|-----------------------------|--------------|-------|----------------|----|----------|-------------|-----------|------|
| 标题 | 发布人/席位 | | 发布时间 | | 未找到相关记录! | | 您有0条通用指 | |
| 【HU】航班调整通知单(2018-08-03/094) | 龚志成/AOC控制席3 | | 08-03 13:43:11 | | | | 您有0条重要航 | |
| 【HU】航班调整通知单(2018-08-03/093) | 孙博阳/AOC控制带班席 | | 08-03 13:39:28 | | | | 您有0条应急任 | |
| 【HU】航班调整通知单(2018-08-03/092) | 倪晓捷/AOC控制助理席 | | 08-03 13:36:25 | | | | 您有6条必读通 | |
| 【HU】航班调整通知单(2018-08-03/091) | 孙博阳/AOC控制带班席 | | 08-03 13:35:53 | | | | | |
| 【HU】航班调整通知单(2018-08-03/090) | 倪晓捷/AOC控制席1 | | 08-03 13:33:03 | | | | | |
| 【HU】航班调整通知单(2018-08-03/089) | 龚志成/AOC控制席3 | | 08-03 13:32:36 | | | | | |

点此勾选您常用的功能链接

| 您的常用链接 | | | | | |
|--------|-------------|-------------|------------------|----------------|-------------|
| 运行平台 | 调整通知单短信查询 | 航班调整通知单查... | 调整通知单查询 | DD单查询 | 机场运行规范 |
| | 地板升降顺序查询 | 签派放行平台 | 资料管理系统 | ACARS/MPS W... | 机组护照证件管... |
| | 工作监控系统 | 推送数据及飞机... | 舱单上传系统 | API | 航行资料管理系统 |
| | 运行组织管理系统 | 放行、零油报、... | HORCS 2.0 | 新飞机数据管理 | EFB地面管理系统 |
| | 增强型情报性能... | 资料打包 | 运行品质管理系... | 海航控股电报系统 | 市场部调整通知单... |
| 安全提示 | 签派提示 | 飞行技术通告 | 飞行安全提示 | 航务知识-风险管... | 安全不正常事件... |
| | 航务知识-案例分... | 航务知识-民航法... | SMS安全质量管... | | |
| 配置 | 重点航班管理 | 广播信息管理 | 值班信息管理 (...) | 值班信息管理-分... | 部门值班排序管... |
| | 部门值班人员管... | 签派跟机管理 | Administrator... | | |
| 技术数据 | 机场风险识别与管... | 航班动态查询 | 历史航班动态查询 | 性能简介 | 机场分析 |
| | 技术通告 | 气象信息 | 航行情报 | 重量数据 | 航线分析 |
| | 故障保留 | 航站业务数据分... | 重要资料添加 | 重要资料维护 | 航路优化备注管理 |
| | 机组关键信息管... | 航行通告查询 | | | |
| 相关信息 | 生日祝福(新) | 电话号码查询 | 海南航空国际运行... | 历史排班查询 | 机号机型查询 |
| | 本场训练任务书查询 | 航线查询 | 签派值班表 | 电子杂志 | VIP查询 |
| | 配餐员资源授权... | 签派员信息管理... | 签派员培训计划 | 签派图书管理系统 | 技术信息评估 |
| | 生产运行情况汇... | 生产运行情况汇... | 生产运行情况汇... | 生产运行情况汇... | 签派考试系统 |
| | 签派值班表管理... | 任务书查询 | 文件交接系统 | 文件交接系统 | |

| 航班动态查询 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------|------------------------------------|---------------------|------------------------|------------|---------|-----------------------------|---------------------------------------|---------|---------|---------|----|-------|------|------|------|------------|
| 航班号: | HU7024 | 机型: | | 机号: | | 查询时间类型: | <input type="radio"/> UTC时间 | <input checked="" type="radio"/> 北京时间 | | | | | | | | | |
| 计划离港从: | 2018-08-02 00:00:00 | 到: | 2018-08-02 23:59:59 | 起飞机场: | | 目的机场: | | | | | | | | | | | |
| 航班状态: | | 是否国际航班: | 全部 | 公司: | 全部 | 席位: | 全部 | | | | | | | | | | |
| 航班性质: | | <input type="checkbox"/> 显示延误/备降航线 | | | | | | | | | | | | | | | |
| *从这里只能查询最近90天的航班动态数据,若要查询90天前的数据,请切换到历史航班动态查询。 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 北京时间显示 | 以下显示从: 2018-08-02 00:00:00 | 到: 2018-08-02 23:59:59 | 的航班信息(北京时间) | 更新时间: 2018-08-03 15:33 | | | | | | | | | | | | | |
| 日期 | 航班号 | 起飞机场 | 目的机场 | 航班状态 | 飞机 | 计划离港 | 离港 | 预计起飞 | 计划到港 | 预计落地 | 到港 | 性质 | 所补航班号 | 计划空时 | 变更原因 | 延误时间 | 延误备注 |
| 2018-08-02 | HU7024 | SZX/深圳 | SYX/三亚 | 到达 | B1995(70X) | 23:30 | 00:18+1 | 00:36+1 | 01:50+1 | 01:55+1 | 02:00+1 | 正班 | | | 天气原因 | 36 | 天气原因导致航班延误 |

<< 第 1 页, 共 1 页 >>
100 条页
显示 1 - 1 条, 共 1 条

| 航班调整通知单 | | | | | | | |
|---|-----|----------|--------|-----------------------|-------|---------|--------------|
| 2018-08-02 HU7024 SZX-SYX | | | | 调整通知单号：2018-08-03/004 | | | |
| 备降 | | | | | | | |
| 性质： | | 换机型： | 70X | 换飞机： | B1995 | 延误时间： | |
| 起飞机场： | SZX | 原机型： | 70X | 原飞机： | B1995 | 变更原因： | 天气原因 |
| 到达机场： | SYX | 计划/预计起飞： | 00:15 | 计划/预计落地： | 01:50 | 延误原因明细： | 海口雷雨，航班备降三亚。 |
| 可能继续延误： | | 备注： | 85分钟调整 | | | | |
| 调整单备注： AOC控制席全部 国家 联系电话：0898-65987102 发布于2018-08-03 01:34:41 | | | | | | | |

3.5 在订座终端操作退改签业务时(以原票退座时间为判断依据)查询

到航班不正常，方可按照非自愿退改签规则办理。但如旅客办理退改签业务时，航班为正常航班，当该客票在订座终端办理完退座手续后，原航班再发生不正常，则已办理完退座手续的客票，不得以原航班不正常为由，申请办理非自愿退改签。

例：旅客申请退票，在订座终端退座时航班正常，退座后该航班发生不正常，当旅客在航班发生不正常后申请退款，则该客票仍需按自愿退票的规则收取相应的费用后，余额退还旅客。此客票是否属不正常航班的判定标准为客票在订座终端退座的时间。

3.6 各单位在处理不正常航班票务业务时，如旅客对我司不正常航班界

定不满意，经与旅客深入沟通后其仍不满意且有投诉意向时，各单位可电话、邮件请示授权领导，由领导最终决策是否可将旅客所持

客票判定为不正常航班客票。

3.7 联程航班衔接：

对于联程或缺口程航班各段均为海航承运，或前段为海航承运后段为外航承运的航班，如按照本文标准判定第一段为正常航班，但第一段实际到港时间至第二段计划离港时间晚于各地中转最短衔接时间，则第一段可视为不正常航班，以不正常航班的标准处理后续票务业务。

3.8 被降航班：

当航班备降时，如备降机场与计划目的地机场属同一城市，且实际离港（或到港）时间较计划离港（或到港）时间在规定范围内，则为正常航班。

3.9 授权岗位：

- 3.9.1 不正常航班服务室，邮件请示不正常航班服务室不正常航班高级业务经理、航班服务高级业务经理或事发当日市场营销部航班保障业务值班员审批。
- 3.9.2 其他单位，邮件请示事发当日市场营销部航班保障业务值班员审批。
- 3.9.3 各单位需将领导审批同意的邮件留存，以备核查。

4 不正常航班票务处理原则

- 4.1 当海航航班发生不正常时，可为旅客提供以下票务服务：
改期和变更航程、退票、签转。如遇旅客有较强投诉意愿，可根据保障情况进行赔偿：最低 200 人民币（或等值外币）至最高整张客票总票款（不含燃油费及其他机场税费项）40%的赔偿金额。赔偿由

不正常航班服务室不正常航班高级业务经理最终审核，并列支不正常航班费用。

4.2 当使用海航客票进行销售的，与海航国际航段联运的外航实际承运航班发生不正常时，不正常航班服务室或一线保障单位须协助旅客联系实际发生不正常的外航保障部门（联系方式由联盟室提供），由其优先为旅客保障至联程客票最终目的地。如外航因特殊情况拒绝保障，保障人员须需记录备案，并可为旅客提供的票务服务：退票、改期和变更航程，详见6 非自愿退票与5 非自愿变更。

4.3 不正常航班票务服务优先顺序：改期-退票-变更航程-签转至与海航有签转协议的航空公司-签转至与海航无签转协议但与海航有联运协议的航空公司。

4.4 不正常航班票务处理属地化原则：由原出票代理人所属营业部/办事处负责处理客票相关的换开、退票等操作。各业务单位执行首问责任制。

如原出票代理人所属营业部/办事处无国际票务处理能力，则可转由发生不正常国际航班始发地营业部/办事处处理；如发生不正常国际航班始发地营业部/办事处无国际票务处理能力，则可转由不正常航班服务室处理。美国区域直接由美国销售支持中心处理相关换开、退票等操作。

5 非自愿变更

5.1 880 海航国际票证：

5.1.1 海航国际及地区航段、海航国内航段不正常：

5.1.1.1 如海航后续航班有空余座位可免费变更航班日期，海航各营业部/驻外办事处售票处、海航 95339、美国销售支持中心、GSA 可进行如下操作：

- (1) 后续航班可提供同等级舱座位时，不论后续航班开放同等级舱位中的何种子舱位，纸票直接在客票上粘贴更改条，加盖票务专用章；电子客票需相应修改 TKNE 项。如原舱位在后续航班上无座位，则需与不正常航班服务室 95339-6 联系在原舱位上 K 位。注：不正常航班服务室工作时间外，可联系 95339 进行 K 位。以上操作，出票代理人也可执行。
- (2) 后续航班无法提供同等级舱座位而高等级舱位开放时，也须为旅客在同舱位进行改期，即不办理非自愿升舱。票务操作同上述 5.1.1 (1)。不正常航班服务室或 95339 在上述情况下，在原舱位 K 位的同时，必须在高一等级的舱位锁控相同的座位数（如原舱位为经济舱，则高一等级舱位为公务舱），并备案给该航线国际航线管理员，以便国际航线管理员进行混舱，避免航班订座数超过航班物理布局。
- (3) 后续航班无法提供同等级舱座位时，发生非自愿降舱的情况，原客票按非自愿退票处理，为旅客在后续航班开放的低舱位等级的散客舱位中订座。公务舱非自愿降舱至经济舱时，可以使用后续航班当日适用 N 舱公布运价（如没有适用运价，则使用上一

级舱位运价，以此类推），由不正常航班室 K 位后出票。按新的舱位等级重新填开客票，在新客票的 FC 栏注明“INVOL DEGRADE, FIRST/BUSINESS CLASS FREE BAGGAGE ALLOWANCE, ORI TKT NO.XXX”表示“非自愿降舱，享受原头等舱、公务舱免费行李额，原票号 XXX”；并将旅客原客票与新客票间的票价差额退还旅客。此类旅客的服务标准按新舱位标准执行。注：FC 项必须完整备注非自愿降舱信息及原票号等相关内容，如缺失，财务将不予执行全退结算。

- (4) 国际值机可在机场直接把旅客 Go Show 到海航后续航班同等级舱位。Go Show 时发生公务舱非自愿降舱至经济舱的情况，可直接把旅客降至后续航班 Y-N 舱（具体舱位以当天能够出票的最低舱位为准）。并将舱位间票价差额退还旅客，差额列支不正常航班费用。

5.1.1.2 应旅客要求，为旅客变更航程，海航各营业部/驻外办事处售票处、海航 95339、美国销售支持中心、GSA 可进行如下操作：

- (1) 变更航程的原则：选取始发站/目的站与原航程始发站/目的站相同或临近的城市且始发站或目的站中至少有一个站必须与机票上列明的站点相同。变更航程换开的客票，当对应行程涉及到的税费项目变更时，新换开客票的税费栏必须填写新行程的税费项目。
- (2) 由海航的直达航班变更航程为海航其他直达航班或海航与外航联程航班：按原客票实收票价换开客票，不产生票款差额。电

子客票：将原客票直接 OI 换开成新客票，不产生票款和税费的差额。换开客票的 FN 项以差价格式输入，FCNY 改为 RCNY，SCNY 为新开客票与原客票实收金额的差价，将所有 TCNY 改为 OCNV，ACNY 输入 0.00。换开客票的 EI 项注明“INVOL REISSUED DUE TO FLT HU 航班号 航班日期”以表示“几月几日航班不正常非自愿换开客票”；新客票 FAREBASIS 按照原客票相应信息输入，TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”。新客票 FC 项 NUC 按照 0.00 输入。

例如：10 月 15 日北京-柏林 HU489 航班取消换开客票，换开客票行程为北京-布鲁塞尔-柏林，如海航国际航段在 M 舱订座 则换开客票 SCNY 应为 0.00，EI 项输入“INVOL REISSUED DUE TO FLT HU489 15OCT”，FAREBASIS 按照原客票相应信息输入，TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”。FC 项 NUC 按照 0.00 输入。纸质客票：原客票按非自愿退票处理，重新为旅客出票，不产生票款和税费差额。新开客票税费按照系统显示的为准，新开客票 SCNY 应为原客票应退金额减去新开客票税费的差额。同时，需将新开客票应收销售价在 FC 项中以“CNYxxx(xxx 为销售价)”形式注明。新客票 FAREBASIS 按照原客票相应信息输入，TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”。新客票 FC 项 NUC 按照 0.00 输入。EI 项注明“INVOL REISSUED DUE TO FLT HU 航班号 航班日期”以表示“几月几日航班不正常非自愿换开客票”。

(3) 由海航的直达航班变更航程为外航直达航班或外航联程航班：原客票可按非自愿退票处理，重新为旅客购票，新购客票和原客票间的票款及税费差额列支不正常航班费用，需填写《不正常航班费用统计表》，以列明费用明细。《不正常航班费用统计表》请见附表一。与接收公司有联运协议的，也可直接 OI 换开为对方航段，电子客票中 TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”，财务结算时将 OI 换开产生的净损失金额计入不正常航班费用。

5.1.1.3 当海航国内段不正常，且无法换开或无法使用 FIM 签转时：邮件请示国际不正常航班值班员并备案，按照《HUGN2018-042 关于下发外航拒收我司旅客时我司国内不正常航班客票票务管理规定的通知》相关标准，于海航销售服务平台购买外航 BSP 客票，实现海航国内段签转外航；同时，将 880 票证下海航不正常国内航段客票状态改成 USED/flown。保障支出填写《不正常航班费用统计表》，列支国际不正常航班费用。

5.1.2 外航航段不正常：

不正常航班服务室或一线保障单位须协助旅客联系实际发生不正常的外航保障部门，由其优先为旅客保障至联程客票最终目的地。如外航因特殊情况拒绝保障，保障人员须需记录备案，并可为旅客提供的票务服务：改期和变更航段，参照 5.1.1 进行。

5.2 非 880 海航国际票证：

5.2.1 海航国际及地区航段、海航国内航段不正常：

5.2.1.1 如海航后续航班有空余座位可免费变更航班日期，海航各营业部/驻外办事处售票处、海航 95339、美国销售支持中心、GSA 可进行如下操作：

(1) 后续航班可提供同等级舱座位时:

不论后续航班开放何种同舱位等级的子舱位，纸制客票直接在客票上粘贴更改条，加盖票务专用章；电子客票：将原客票直接 OI 换开成新客票，不产生票款和税费的差额。换开客票的 FN 项以差价格式输入，FCNY 改为 RCNY，SCNY 为新开客票与原客票实收金额的差价，将所有 TCNY 改为 OCNY，ACNY 输入 0.00。换开客票的 EI 项注明“INVOL REISSUED DUE TO FLT HU 航班号 航班日期”以表示“几月几日航班不正常非自愿换开客票”；

新

客票 FAREBASIS 按照原客票相应信息输入，TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”。新客票 FC 项 NUC 按照 0.00 输入。并同时打印原客票电子票面信息（DETR 信息）交回财务。

(2) 后续航班无法提供同等级舱座位而高等级舱位开放时:

也须为旅客在同舱位进行改期，即不办理非自愿升舱。

票务操作同上述 5.3.1 (1)。原舱位在后续航班上无座位，需与

不

正常航班服务室 95339-6 联系在原舱位上 K 位。

注：不正常航班服务室正常工作时间外，可联系 95339 K 位。不正常航班服务室或 95339 在上述情况下，在原舱位 K 位的同时，

必须在高一等级的舱位锁控相同的座位数（如原舱位为经济舱，则高一等级舱位为公务舱），并备案给该航线国际航线管理员，以便国际航线管理员进行混舱，避免航班订座数超过航班物理布局。

（3） 后续航班无法提供同等级舱座位时，发生非自愿降舱时：

纸制客票：撕下原客票该航段的乘机联，并为旅客在后续航班开放的低舱位等级的散客舱位（含子舱位）中订座，按新的舱位等级重新填开客票，新客票 FC 项 NUC 按照降舱后的舱位等级 NUC 信息输入，并加注“INVOL DEGRADE, FIRST/BUSINESS CLASS FREE BAGGAGE ALLOWANCE, ORI TKT NO. XXX”表示“非自愿降舱，享受原头等舱/原公务舱免费行李额，原票号 XXX”；并将旅客原客票与新客票间的票款差额退还旅客。此类旅客的服务标准按新舱位标准执行。

电子客票：将原客票直接 OI 换开成新客票，为旅客在后续航班开放的低舱位等级的散客舱位（含子舱位）中订座，并将旅客原客票与新客票间的票款差额退还旅客。换开客票的 FN 项以差价格格式输入，FCNY 改为 RCNY，SCNY 新开客票与原客票实收金额的差价，将所有 TCNY 改为 OCNV，ACNY 输入 0.00。换开客票的 EI 项注明“INVOL REISSUED DUE TO FLT HU 航班号 航班日期，DEGRADE REF CNYxxx”以表示“几月几日航班不正常非自愿换开客票，降舱退款 xxx（xxx 为旅客原客票与新客票间的票款差额）”；新客票 TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”；新客票 FC 项 NUC 按照降舱后的舱位等级 NUC 信息输入，并加注

“INVOL DEGRADE, FIRST/BUSINESS CLASS FREE BAGGAGE ALLOWANCE, ORI TKT NO. XXX”表示“非自愿降舱，享受原头等舱/原公务舱免费行李额，原票号 XXX”。并同时打印原客票电子票面信息（DETR 信息）交回财务。此类旅客的服务标准按新舱位标准执行。

(4) GO SHOW 操作:

除上述操作外，国际值机可在机场直接把旅客 Go Show 到海航后续航班同等舱位。如 Go Show 时发生非自愿降舱情况，旅客提出退还差价，则须持实际乘坐航班的登机牌到海航售票处办理。海航售票处需提取旅客客票的历史记录并核对登机牌后，将旅客原舱位与旅客登机牌显示舱位之间的票款差额退还旅客，并将旅客登机牌（或复印件）和退款单一并上交财务。

5.2.1.2 应旅客要求，为旅客变更航程，海航各营业部/驻外办事处售票处、海航 95339、美国销售支持中心、GSA 可进行如下操作：

(1) 变更航程的原则：

选取始发站/目的站与原航程始发站/目的站相同或临近的城市且始发站或目的站中至少有一个站必须与机票上列明的站点相同。变更航程换开的客票，当对应行程涉及到的税费项目变更时，新换开客票的税费栏必须填写新行程的税费项目。

(2) 由海航的直达航班变更航程为海航其他直达航班或海航与外航联程航班:

纸制客票：撕下原客票该航段的乘机联，并重新为旅客出票，新

出客票票款列支不正常航班费用。在新客票的 FC 栏注明“INVOL RER, ORI ROUTE XXX, ORI RBD X, ORI TKT NO. XXX”表示“非自愿变更航程, 原航程 XXX, 原舱位 X, 原票号 XXX”;

电子客票: 将原客票直接 OI 换开成新客票, 不产生票款和税费的差额。换开客票的 FN 项以差价格式输入, FCNY 改为 RCNY, SCNY 新开客票与原客票实收金额的差价, 将所有 TCNY 改为 OCN, ACNY 输入 0.00。换开客票的 EI 项注明“INVOL REISSUED DUE TO FLT HU 航班号航班日期”以表示“几月几日航班不正常非自愿换开客票”。新客票 FAREBASIS 按照原客票相应信息输入, TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”。新客票 FC 项 NUC 按照 0.00 输入。并同时打印原客票电子票面信息 (DETR 信息) 交回财务。

(3) **由海航的直达航班变更航程为外航直达航班或外航联程航班:**

纸制客票: 撕下原客票该航段的乘机联。

电子客票: 将原客票该航段的状态修改为“FIM/EXCHANGE”, 同时取消该航段座位, 避免虚耗座位, 并重新为旅客购票, 新购客票票款列支不正常航班费用。注: 修改电子客票状态为

“FIM/EXCHANGE”使用 TSS 指令 (TSS:TN/票号/G/航段序号 /FIM 单编号/城市代码/航空公司代码), 其中 FIM 单编号处输入“购买外航客票的票号”, 航空公司代码处输入“HU”。电子客票

可

将原客票直接 OI 换开成海航客票, 不产生票款和税费的差额。换

开客票的 FN 项以差价格式输入，FCNY 改为 RCNY，SCNY 为新开客票与原客票实收金额的差价，将所有 TCNY 改为 OCNV，ACNY 输入 0.00。换开客票的 EI 项注明“INVOL REISSUED DUE TO FLT HU 航班号 航班日期”以表示“几月几日航班不正常非自愿换开客票”；FAREBASIS 按照原客票相应信息输入，TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”。新客票 FC 项 NUC 按照 0.00 输入。并同时打印原客票电子票面信息（DETR 信息）交回财务。

（4） 填写《不正常航班费用统计表》

因上述操作，产生的票款列支不正常航班费用，则营业部为旅客变更航程后，需填写《不正常航班费用统计表》，以列明费用明细。

《不正常航班费用统计表》请见附表一。

5.2.2 非 880 海航国际票证外航段不正常：

不正常航班服务室或一线保障单位尽力协助旅客联系外航保障至联程客票最终目的地。

6 非自愿退票

一般情况，按票务处理属地化原则操作。

如旅客特殊原因无法回原出票地办理退票，可在退票段始发地向当地海航售票处申请退款。接受异地退款的海航售票处应取得原出票地的授权，并根据原出票地所提供的退款金额用当日的 BBR（银行买入价）折换成当地货币退款。

6.1 880 海航国际客票：

6.1.1 海航国际及地区航段、海航国内段不正常：

原出票代理人或原出票海航各营业部/驻外办事处售票处、海航 95339、美国销售支持中心、GSA 可进行如下操作：

6.1.1.1 如果客票完全未使用：

退还旅客购票时实际支付的全部款项，不收取任何费用。

6.1.1.2 如果客票已经使用：

将旅客购票时实际支付的金额减去已使用航段的相应价值，余额退还旅客，不收取任何其它费用（来回程航段中的已使用航程构成单程运价计算组，其运价按照 1/2RT 计算）。

6.1.1.3 如去程海航国际航班发生不正常，而旅客要求保留回程座位：

可为旅客将去程航班做退票处理。计算应退票价时，单程海航国际航段价值按照去程实际订座舱位往返程运价的 1/2 计算，其他航段的价值按照相应的销售价计算，不收取退票手续费。

6.1.1.4 SPA 航段运价计算：

如需另外计算 SPA 航段运价，按照海航运价表中对应的 SPA 运价为准。

6.1.1.5 退票单要求：

退票时，在退票单上注明“INVOL REF DUE TO FLT HU 航班号 航班日期”以表示“几月几日航班不正常非自愿退票”，同时需将海航航段“UN”状态的 PNR 信息打印出来附在退票单后。同时需将海航航段“UN”状态的 PNR 信息打印出来附在退票单后（作为附件凭证和财务结算，无此附件不予全退）。如 OPEN 票无“UN”状态，则打印海航服务信息系统、海航运行

网或航班变更通知单上显示的不正常航班网页上的不正常航班信息，作为附件凭证和财务结算，无此附件不予全退。

- 6.1.2 外航航班发生不正常导致无法搭乘海航正常国际、地区航班：
如旅客要求退票，且能提供相关不正常航班证明，则按非自愿退票进行办理；如旅客无法提供相关不正常航班证明，且我司一线人员也无法从客票信息中验证外航航段是否不正常，则按自愿退票进行办理；如旅客要求变更海航承运的航班，则海航各营业部/驻外办事处售票处、海航 95339、美国销售支持中心、GSA、出票代理人可为旅客免费改期至海航后续可提供同等级舱位的航班。如原舱位在后续航班上无座位，则需与不正常航班服务室 95339-6 联系在原舱位上 K 位。

6.2 非 880 外航客票：

无论海航国际航段或国内航段发生不正常的情况，海航均须为旅客提供航班不正常的说明，请旅客在原出票地办理退票。

7 非自愿签转

由海航客舱与地面服务部或场站人员进行如下签转操作。允许非自愿签转的客票类型详见 7.3

7.1 880 海航国际客票：

7.1.1 海航国际级地区航段、海航国内航段不正常：

- 7.1.1.1 与接收公司有签转协议时，按签转协议使用 FIM 单进行签转，并按签转协议价格结算。

电子客票需将签转航段状态修改成 FIM/EXCHANGE，同时取消

该航段座位，避免虚耗座位。或直接 OI 换开为接收公司航段，电子客票中 TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”，财务结算时将 OI 换开产生的净损失金额计入不正常航班费用。与海航有签转协议的航空公司列表以国际联运业务室下发的邮件内容为准。

7.1.1.2 与接收公司无签转协议但有联运协议时，若接收公司同意，也可以使用 FIM 单进行签转，按 IATA 公布价格结算。

电子客票需将签转航段状态修改成 FIM/EXCHANGE，同时取消该航段座位，避免虚耗座位。或直接 OI 换开为接收公司航段，电子客票中 TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”，财务结算时将 OI 换开产生的净损失金额计入不正常航班费用。与海航有联运协议的航空公司列表以国际联运业务室下发的邮件内容为准。

7.1.1.3 不使用 FIM 单签转或 OI 换开外航航段时，将原客票按非自愿退票处理，重新为旅客购买一张外航的客票（尽量协商低价购买），产生的票款差额列支不正常航班费用。

7.2 非 880 外航国际客票：

7.2.1 与接收公司有签转协议时：按签转协议使用 FIM 单进行签转，并按签转协议价格结算。

电子客票需将签转航段状态修改成 FIM/EXCHANGE，同时取消该航段座位，避免虚耗座位。与海航有签转协议的航空公司列表以国际联运业务室下发的邮件内容为准。

7.2.2 与接收公司无签转协议但有联运协议时:若接收公司同意，也可以使用 FIM 单进行签转，按 IATA 公布价格结算。

电子客票需将签转航段状态修改成 FIM/EXCHANGE，同时取消该航段座位，避免虚耗座位。与海航有联运协议的航空公司列表以国际联运业务室下发的邮件内容为准。

7.2.3 不使用 FIM 单签转时:

纸制客票：撕下原客票该航段的乘机联。

电子客票：将原客票该航段的状态修改为“FIM/EXCHANGE”，同时取消该航段座位，避免虚耗座位，并重新为旅客购买一张外航的客票（尽量协商低价购买），产生的票款金额列支不正常航班费用。

7.3 非自愿签转适用客票类型:

7.3.1 允许非自愿签转的客票:

7.3.1.1 各等级舱位正常销售的散客客票。

7.3.1.2 儿童（CHD）、婴儿（INF）、学生（SD）等销售客票。

7.3.1.3 外航销售的含有海航航的客票。

7.3.1.4 积分消费免票。

7.3.2 不允许非自愿签转的客票:

协议免票和优惠票、集团内部职工优惠票、已规定任何情况均不得签转的特殊产品优惠票、免票以及其它未包含在 7.3 内的所有客票均不得签转。公务票、宾客免票及优惠票原则上不得签转，除非处理客票当日公司值班 01 同意。

7.4 非自愿签转次序：

7.4.1 优先改签重要旅客（VIP、CIP）、特殊旅客、中转外航国际航班旅客、中转国内旅客（不合同机中转旅客）、联程旅客、有紧要事务的旅客。

7.4.2 重要旅客改签要通知所改签航班要客保障单位做好要客服务。

7.4.3 可以根据旅客的要求并征得承运方同意后改签。

7.5 非自愿签转对应舱位：

7.5.1 原则上必须将旅客签转到原有客票对应的服务等级舱位。

7.5.2 由于对方航班没有相应等级的舱位，而需要将公务舱旅客安排在对方的经济舱，应使用 FIM 单进行签转并将公务舱与经济舱 H 舱的舱位差额退还旅客。

7.5.3 持经济舱客票的旅客，如接收方经济舱无空余座位件请示市场部国际值班 01，申请是否使用 FIM 单可将其安排至公务舱，列支不正常航班费用。

7.6 接受方的选取原则：

在办理旅客签转时，应对比协议结算价格，尽量选择结算价格相对较低的签转方式。

7.7 使用 FIM 单（Flight Interruption Manifests—航班中断舱单）的非自愿签转操作流程：

7.7.1 签转旅客时，纸质客票应在“乘机联”上粘贴更改条并加盖条形“签转章”，更改条必须填写接受方的航班号、舱位、日期等信息（不可覆盖原客票航班号及舱位）；电子客票将签转航段的状态改为

“FIM/EXCHANGE” ，同时取消该航段座位，避免虚耗座位。

7.7.2 当接受方公务舱座位无法满足而需将签转方公务舱旅客降舱签转至经济舱时，纸质客票须在相应乘机联上粘贴更改条。更改条须填写接受方的航班号、舱位、日期等信息（不可覆盖原客票航班号及舱位）；电子客票将签转航段的状态改“FIM/EXCHANGE” ，同时取消该航段座位，避免虚耗座位。

7.7.3 签转方根据实际签转人数填制 FIM 单，一式二份，经签转方、接受方客运值机部门负责人或营业部场站代表签字并加盖“经办单位公章” 认可后，各持一份。

7.7.4 签转纸质客票旅客的乘机联应附在 FIM 单后，并保证乘机联与旅客人数相同。由接受方保存，一并作为向签转方结算的凭证。

8 其它

8.1 海航国内航班不正常导致无法及时衔接的国际航班，则可按照本操作

规定对旅客提供变更、退票、签转的服务。由于海航国际、地区航班不正常，导致旅客无法正常搭乘后续联运航班，则可按照本操作规定对旅客提供变更、退票、签转的服务。

8.2 非 880 的外航客票上的海航国内航段发生航班不正常情况，不得直

接 Go Show 至外航航班。

8.3 当海航国际及地区航班发生备降且不属于 3.8 规定之情况时，可按

4.1 标准执行。

8.4 与外航联运 SPA 的订座舱位原则：

在外航舱位开放的情况下，请严格按照协议舱位，由低至高选择订座。如换开客票后，因航班日期邻近，外航舱位关闭，则可以在协议舱位以外订座，舱位顺序由低至高。非自愿变更，因订外航 SPA 协议外舱位产生的差价，由海航支付。

8.5 OPEN 客票的处理原则：

若旅客在确定 OPEN 票日期时，航班被取消，将对此类客票进行非自愿退票处理，不可为旅客办理非自愿签转。但可协助旅客购买海航中转航班或外航的新客票，并由旅客支付差价。

8.6 旅客自愿改期，所改日期的航班被取消时（短期取消的航班，尽量劝

说旅客改期到后续航班），30 天内 HU 无法提供后续航班的，可对该客票做非自愿退票处理，不可为旅客办理非自愿签转。但可协助旅客购买海航中转航班或外航的新客票，并由旅客支付差价。

8.7 无论承运人或非承运人原因，对于按照旅客意愿变更后续航班的，若

后续航班正常，旅客再次提出变更或退票，一律按自愿变更、退票处理。

8.8 以直接购票方式保障至外航的客票，在外航航班正常的情况下，如旅

客提出退票，按外航的自愿退票规定处理。如旅客提出签转回海航航

班：在外航航班正常的情况下，需参照自愿签转的规定办理；在外航航班不正常的情况下，应请旅客到外航的柜台办理签转至海航航班的手续。

- 8.9 系统“UN”的计划性航班时刻调整，无论国内、国际航班，一律按照非自愿变更处理。
- 8.10 客票换开时，如果出现不能自动获取外航控制权的情况，则需电话联系对方手工获取。
- 8.11 需要手工获取对方控制权的航空公司以及相关联系方式，请见国际系统支持室下发的《海航国际 IET 业务列表》。
- 8.12 本文件自下发次日生效，废止原《HUIR18030 关于修订海航国际不正常航班票务处理规定》政策。

附表一：不正常航班费用统计表

| 序号 | 原票号 | 退款金额 | 原票 承运人 | 新票号 | 新票 价格 | 新票 承运人 | 差额 | 备注 |
|----|-----|------|-----------|-----|----------|-----------|----|----|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

附件二：航空公司代码共享 OC 方不正常处理方式表

（由国际联运业务室提供）

| 外航为 OC 方公司 | OC 方航班不正常处理方式 | 备注 |
|------------|---|--|
| BR/B7 | 由 OC 方通知 MC 航班变更 MC 方负责通知保护 HU*订座旅客。 | 所有的代码共享航班取消，先由 OC 通知 MC 航班调整情况，并通过 ASC 信息发到订座的 Q 里，再由订座 GDS/航空公司/代理负责通知旅客航班变动情况。（代码共享合作如有更新，请以国际联运业务室邮件为准，该附件最终解释权归国际联运业务室。） |
| EY | 通过 ASC 信息发到订座的 Q 里，MC 方负责通知保护 HU*订座旅客。 | |
| KE | 航班起飞前 24 小时内，由 OC 方负责保护通知旅客，航班起飞前 24 小时外，由 MC 负责通知保护 HU*订座旅客。 | |
| HX | 航班起飞前 24 小时内，由 OC 方负责保护通知旅客，航班起飞前 24 小时外，由 MC 负责通知保护 HU*订座旅客。 | |
| SN | 航班起飞前 24 小时内，由 OC 方负责保护通知旅客，航班起飞前 24 小时外，由 MC 负责通知保护 HU*订座旅客。 | |
| S7 | 航班起飞前 48 小时内，由 OC 方负责保护通知旅客，航班起飞前 48 小时外，由 MC 负责通知保护 HU*订座旅客。 | |
| JU | 航班起飞前 72 小时内，由 OC 方负责通知保护旅客，航班起飞前 72 小时外，由 MC 负责通知保护 HU*订座旅客。 | |
| OK | 航班起飞前 48 小时内，由 OC 方负责通知保护旅客，航班起飞前 48 小时外，由 MC 负责通知保护 HU*订座旅客。 | |
| A3 | 航班起飞前 24 小时内，由 OC 方负责保护通知旅客，航班起飞前 24 小时外，由 MC 负责通知保护 HU*订座旅客。 | |

附件三：HU*航班不正常通知方式：

| 订座方 | 不正常航班通知情况 | 备注 |
|-----------|--|---|
| 其他 GDS 订座 | OC 方发 Q 到其订座系统，有 GDS 通知订座旅客航班变动 | GDS 清 Q 通知保护旅客 |
| 中航信订座代理 | OC 方发 Q 到其订座系统，有代理通知订座旅客航班变动 | 航信代理清 Q 通知旅客 |
| 海航系统订座 | 海 航 订 座 主 要 OFFICE 号： 金鹏俱乐部：HKK539；呼叫中心：HK540； 销售公司各售票处：HKK562； 不正常航 | HKK539、HKK540、HKK562 自行 清 Q 通知保护旅客，HKK070 接 到 OC 方或国际联运业务室邮 |

| | | |
|--------|--|------------------|
| | 班室:HKK070; | 件后通知保护旅客 |
| 海航网站订座 | BKKHU12TK BRUHU12TK SEAHU12TK YYZHU12TK BERHU12TK PARHU12TK SVOHU12TK ALAHU12TK PEKHU12TK HKGHU12TK TPEHU12TK SINHU12TK DXBHU12TK LADHU12TK | 不正常航班室清 Q 通知保护旅客 |