

# 海航集团海南航空控股股份有限公司 国际业务规定

## 关于国际公务舱旅客境内地区车接送服务的业务通告

根据最新的国际开航计划，市场部对境内城市进出港头等舱、公务舱旅客提供市区=机场专车接送服务业务进行了重新修订，具体内容如下：

- 一、 **适用日期：**此业务通告从 2016 年 1 月 1 日起执行，终止时间另行通知。
- 二、 **适用旅客：**海航（HU）境内城市进出港自营国际航班，以及境内城市进出港地区航线有价头等舱、公务舱旅客。
- 三、 **适用航线：**（限飞行时间 6 小时（含）以上的航班，以及部分相应 ADDON 航段，适用航线根据后续开航情况进行调整）  
北京=西雅图/芝加哥/波士顿/圣何塞/多伦多/拉斯维加斯/卡尔加里/柏林/布鲁塞尔/圣彼得堡/莫斯科/特拉维夫/曼彻斯特；北京=布拉格=贝尔格莱德；北京=蒂华纳=墨西哥城；北京=都柏林=爱丁堡；北京=爱丁堡=都柏林；上海（浦东）=布鲁塞尔/特拉维夫；海口=重庆=罗马；重庆=上海（浦东）=西雅图/波士顿；重庆/成都=洛杉矶/纽约；重庆=巴黎；西安=巴黎/罗马/悉尼/墨尔本/洛杉矶；长沙=洛杉矶/悉尼/伦敦；长沙=海口=墨尔本；深圳=布里斯班/凯恩斯/奥克兰（新西兰）/马德里/布鲁塞尔/维也纳/苏黎世/巴黎；海口=悉尼；深圳=天津=温哥华；广州=特拉维夫
- 四、 **适用城市：**（包含部分 ADDON 城市，后续根据需求进行调整）  
北京、上海、重庆、西安、长沙、成都、广州、杭州、深圳、

温州、海口、天津

五、 适用舱位：C/D/Z/I 舱

六、 服务内容：

- 乘坐海航境内-国际航班享受免费送机服务，乘坐海航国际-境内航班享受免费接机服务，乘坐海航境内=国际往返程航班的旅客可享受境内机场与市区间免费接送服务。
- 北京地区包含候机楼内引导服务；具体服务流程如下：

国际进港	国际出港
服务员到廊桥口举牌迎接客人	司机到客人指定地点接客人
指引客人自行办理联检手续	服务员到候机楼约定入口迎接客人
引领客人自行提取行李	引领客人自行办理值机手续
引领客人到停车场服务员与客人礼貌话别	指引客人自行通过联检通道
司机送客人到酒店或其他目的地	引导客人至海航休息室候机

（备注：送机在 2 号航站楼具体停靠地点为 “国际出发 6 号门”。）

七、 受理时间：航班起飞前 30 天内至航班起飞前 4 个小时。

八、 受理单位：

1. 有海航国际客票销售资格的代理人（国内、国外）；
2. 海航直属售票处；
3. 海航呼叫中心；
4. 登陆海航外网 [global.hnair.com](http://global.hnair.com)； [www.hnair.com](http://www.hnair.com) 填写申请单预定

九、 服务预定流程：

1. 只有已出票的指定航线 C/D/Z/I 舱位旅客才能享受该服务；
2. 旅客最晚在航班起飞前 4 小时向受理单位预定接送服务，各受理单位需要代旅客填写《海航接送服务预定单》（详见附件一），并及时将此预订单邮件至呼叫中心，邮件地址 [limo@hnair.com](mailto:limo@hnair.com)；
3. 呼叫中心在收到各受理单位的服务预定信息后，紧急的单子（航班起飞前 3 天内至航班起飞前 4 小时）在 3 小时内受理，其余的订单在 24 小时内受理。对于未在规定时限内收到呼叫中心受理确认的，受理单位应电话跟进呼叫中心是否收到相关

信息，具体联系电话：95339-4；

4. 海航呼叫中心根据《海航接送服务预订单》相关信息统一在产品管理平台创建订单，呼叫中心应在规定时限内完成订单创建；
5. 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，受理单位应及时通知呼叫中心更改相应服务，呼叫中心最晚在提供服务前 4 小时前在产品管理平台修改或取消订单。

#### 十、 注意事项：

- 航班飞行时间往返有一程飞行时间在六小时（含）以上的则往返航班都按照六小时以上适用条件执行；
- 同一航班在境内只可享受一次车接送服务，即在 ADDON 城市享受服务后不得在 ONLINE 城市再次享受服务/在 ONLINE 城市享受服务后不得在 ADDON 城市再次享受服务；（例如：旅客购买深圳-北京-西雅图航班，在境内旅客只可在深圳、北京中选择一个城市享受车接送服务）
- 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。
- 符合车接送服务条件的新开航线如暂无对应车接送文件支持，可优先保障车接送服务，后续补发文件。

本政策自 2015 年 12 月 25 日起生效，HUIRM15003 号业务规定同时废止。

本文件解释权属海航市场营销部产品管理中心，联系人：吕文燕，  
联系电话 010-59156449。

海航市场营销部国际业务分部

二〇一五年十二月二十四日

附件一：《海航接送服务预定单》

附件二：接送机范围

附件一:

境内接送车服务 接机/送机			
Chauffeur limoservice		Arrival Pick-up/Departure Pick-up	
Hainan Airlines Tel.:86-898-95339		Limousine Company Tel.:86-010-82277746	
旅客信息 Passenger information		确认信息 Confirmation	
旅客姓名 Passenger Name		司机姓名 Driver Name	
编码 reservation		联系电话 Driver Tel.	
票号 Ticket No.		车牌 Car No.	
联系电话 Tel.		人数 Nr of Passengers	
邮箱 Email		车数 Nr of Cars	
航班号 Flight No.		用车日期 Pick up date	
航段 Route		用车时间 Pick up time	
订单号 Confirmation code		地址 Address	
备注 Note	如有任何变动, 请至少提前 6 小时电话联系我处更改 Please call us 6 hours in advance once there are any changes		

## 附件二：

城市	车接送范围
北京	东城区、西城区、朝阳区、海淀区、丰台区、石景山区、通州区、顺义区、平谷区、怀柔区、昌平区、亦庄经济开发区
上海虹桥/ 浦东	杨浦区、虹口区、闸北区、普陀区、黄浦区、静安区、长宁区、卢湾区、徐汇区、闵行区、浦东新区、宝山区、松江区、嘉定区、青浦区、金山区、奉贤区、南汇区
西安	未央区、莲湖区、新城区、雁塔区、碑林区
重庆	渝中区、沙坪坝区、南岸区、江北区、九龙坡区、大渡口区、渝北区、巴南区、北碚区
长沙	芙蓉区、天心区、岳麓区、开福区、雨花区
广州	天河区、越秀区、荔湾区、海珠区、白云区、黄埔区、番禺区、萝岗区、花都区
杭州	江干区、上城区、下城区、西湖区、拱墅区、滨江区
深圳	罗湖区、宝安区、南山区、龙岗区、福田区、龙华区
温州	龙湾区、瓯海区、鹿城区
成都	金牛区、青羊区、武侯区、锦江区、成华区、双流县
海口	美兰区、秀英区、龙华区、琼山区
天津	河北区、河东区、河西区、东丽区、和平区、南开区、红桥区、北辰区、滨海新区

注：如若车接送服务未含在上方所列区域范围，则北京、广州、杭州、西安的订单按照 60 公里范围进行计算，上海、长沙、深圳、重庆的订单按照 40 公里范围进行计算，成都、海口、温州、天津的订单按照 25 公里的范围进行计算。