
海航集团海南航空控股股份有限公司

国际业务规定

主送：各营业部及驻外办事处

发件方：市场部营销规划中心

签发人：刘吉春

经办人：李昊颖

抄送：海航（财务部）

页数：9

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

关于国际公务舱旅客车接送服务的产品方案

为进一步优化国际公务舱车接送服务内容，统筹管理境内外车接送服务标准，市场部对国际公务舱车接送产品方案进行了重新修订，具体内容如下：

一 **适用日期**：此产品方案自 2019 年 3 月 1 日（出票日期）起执行，终止时间另行通知。出票日期在 3 月 1 日（不含）之前的旅客服务需求仍按照原产品方案进行保障。

二 **适用旅客**：海南航空（HU）自营国际航班有价公务舱旅客。

三 **适用航线**：（限飞行时间 6 小时（含）以上的航班，以及部分相应境内 ADD-ON 航段，适用航线根据后续开航情况进行调整）

3.1 提供境内外城市车接送服务：

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/布拉格；

重庆⇌上海（浦东）⇌西雅图/波士顿；

上海（浦东）⇌布鲁塞尔/特拉维夫；

成都/重庆⇌洛杉矶/纽约；

海口⇌重庆⇌罗马；

长沙⇌洛杉矶;

西安⇌罗马/洛杉矶;

深圳⇌布鲁塞尔;

广州⇌特拉维夫

3.2 仅提供中国境内城市车接送服务:

北京⇌蒂华纳⇌墨西哥城;

北京-爱丁堡-都柏林-北京;

北京-都柏林-爱丁堡-北京;

北京⇌贝尔格莱德;

西安⇌巴黎/悉尼/墨尔本;

深圳⇌布里斯班/凯恩斯/马德里/维也纳/奥克兰(新西兰)/苏黎世/巴黎;

重庆⇌巴黎;

长沙⇌悉尼/伦敦;

长沙⇌海口⇌墨尔本;

海口⇌悉尼;

深圳⇌天津⇌温哥华

四 适用城市: (包含部分境内 ADD-ON 城市, 后续根据开航情况进行调整)

4.1 境内城市: 北京/上海/重庆/西安/长沙/成都/广州/杭州/深圳/温州/海口/天津;

4.2 境外城市: 西雅图/芝加哥/波士顿/圣何塞/多伦多/拉斯维加斯/洛杉矶/纽约/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/布拉格/罗马

五 适用舱位: C/D/Z/I 舱

六 服务内容:

6.1 乘坐海南航空指定航线指定舱位的旅客可享受机场与市区间免费接送服务;

6.2 单段国际航程仅可享受一次接机或送机服务；且默认为航班起始地为送机服务、目的地为接机服务。

七 受理时间：

7.1 中国境内城市车接送服务受理时间：航班起飞前 30 天内至航班起飞前 4 小时；

7.2 中国境外城市车接送服务受理时间：境外各城市车接送最早接受预订时间为航班起飞前 30 天，最晚接受预订时间请详细参照对应境外各地区车接送产品操作规定。

八 受理单位：

8.1 有海南航空国际客票销售资格的代理人（国内、国外）；

8.2 海南航空直属售票处；

8.3 海南航空呼叫中心；

8.4 登陆海南航空 APP 或官方网站 www.hainanairlines.com、www.hnair.com 填写预订申请单。

九 受理流程：

9.1 车接送服务受理流程

9.1.1 旅客最晚在航班起飞前 24 小时向受理单位预订车接送服务，各受理单位需要代旅客填写《海航接送服务预订单》（详见附件），并及时将此预订单邮件至海南航空呼叫中心，邮件地址 limo@hnair.com；

9.1.2 呼叫中心在收到各受理单位的服务预订信息后，紧急单子（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：中国境内拨打 95339-4；国际拨打 0086-898-95339；或拨打各国家及地区客户服务热线：美国客服电话 1-888-688-8813；

9.1.3 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；

9.1.4 呼叫中心接到车接送申请，务必通知预订单位或旅客后续变更及取消需在规定时间内告知，否则不得再次享受免费公务舱车接送服务；

9.1.5 呼叫中心在订妥接送服务后，应在预订旅客的 PNR 中进行标注，标注格式为：OSI HU 城市三字代码 PICKUP；

9.1.6 对于 PNR 中有接送服务预订标识的旅客，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：

9.1.6.1 中国境内城市车接送服务：呼叫中心最晚在提供服务前 4 小时在产品管理平台修改或取消订单；

9.1.6.2 中国境外城市车接送服务：最迟取消及变更时限，请详细参照对应境外各地区车接送产品操作规定。

十 注意事项：

10.1 往返航程中有一程飞行时间在六小时（含）以上单程航班的则往返航班都按照六小时以上适用条件执行；

10.2 每段国际行程仅可享受一次车接送服务，接机或送机服务需在机场和相应城市指定服务区域之间，超出服务里程需以市场价格进行支付（部分中国境外城市无法提供超范围接送服务，详细参照对应境外各地区车接送产品操作规定）；

10.3 同一航班在境内只可享受一次车接送服务，即在 ADD-ON 城市享受服务后不得在 ON-LINE 城市再次享受服务/在 ON-LINE 城市享受服务后不得在 ADD-ON 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）

10.4 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可享受该服务；

10.5 车接送服务仅针对公务舱旅客本人，旅客携带行李应保持在国际公务舱免费行李额范围内；

10.6 订单成功提交后，海南航空呼叫中心将在 24 小时内予以确认，并以邮件/短信的形式通知旅客；若未收到邮件/短信提示信息，可拨打海南航空客服专线咨询；

10.7 若旅客在行程前后及过程中提出超服务范围需求，包括但不限于升级商务车、超服务行程范围、行程中变更目的地、增加停车地点等情况，旅客自行承担费用（部分境外车接送服务不提供升级车型、行程中变更目的地、增加停车地点等服务，详细参照对应境外各地区车接送产品操作规定）；

10.8 儿童或婴儿旅客不可独自预订车接送服务，如有随行儿童或婴儿的旅客需在预订服务时说明并提出儿童安全座椅的申请。若因未事先申请不符合当地交通法规，海南航空有权拒绝当次服务；

10.9 若旅客需要取消或修改订单，需最晚于航班起飞时间前 24 小时登录海南航空 APP 进行操作或致电海南航空客服专线提出申请；因临时变更服务时间或地点等产生的额外费用（境外部分城市不可临时变更车接送服务信息），需要旅客以市场价格进行支付；

10.10 退改签规则：如客票退票，所预订的车接送服务也将自动取消；若客票发生改期或签转，旅客需提前登录海南航空 APP 或致电海南航空客服专线更改或取消已预订的车接送服务，避免影响后续接送服务预订；

10.11 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。

本产品方案自 2019 年 3 月 1 日起生效，以下 12 则业务规定同时废止：

中国境内地区：HUIRM15004-关于国际公务舱旅客境内地区车接送服务的业务通告；

美国：AM17084-关于下发美国机场公务舱旅客车接送规定的通知；

多伦多：HUIR18001-关于 2018 年多伦多机场公务舱旅客车接送规定的通知；

卡尔加里：HUIGW18162-关于卡尔加里 2018 年 8 月 15 日-2019 年 6 月 30 境外商务舱车接送的操作规定；

柏林：BERI11001-关于柏林机场公务舱旅客车接送规定的通知；

布鲁塞尔：HUIR18018-关于布鲁塞尔及周边城市公务舱旅客车接送规定的通知；

曼彻斯特：HUISM16030-关于曼彻斯特机场公务舱旅客车接送规定的通知；

布拉格：HUIGW18007-关于调整布拉格机场公务舱旅客车接送规定的通知；

罗马：HUIGW18032-关于下发罗马机场公务舱旅客车接送规定的通知；

特拉维夫：国际业务提示 018-013 关于特拉维夫机场公务舱旅客车接送规定的通知；

圣彼得堡：HUIGW17286-关于圣彼得堡机场公务舱旅客车接送规定的通知；

莫斯科：HUIGW17277-关于下发莫斯科机场公务舱旅客车接送规定的通知

海南航空市场部营销规划中心

二〇一九年一月二日

附件：国际公务舱旅客车接送服务各地区操作规定（中国境内地区操作规定详见下方，境外地区操作规定以各地区单独上报的业务通告为准。）

一 中国境内地区操作规定

1.1 《海航接送服务预订单》模板

境内接送车服务 接机/送机			
Chauffeur limo service		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 No.		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		地址 Address	

code			
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		

1.2 中国境内车接送服务覆盖范围

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：如若车接送服务未舍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。

1.3 北京地区候机楼内引导服务流程

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

注：送机在 2 号航站楼具体停靠地点为 “国际出发 6 号门”。