

# 海航集团海南航空控股股份有限公司 国际业务规定

主送：各营业部及办事处

发件方：海航控股商委国际部国际航线收益中心

签发人：赵元龙

经办人：牛松、王玫

抄送：海航（财务部） 页数：10 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

## 关于重新下发海南航空国际航班儿童旅客购票操作规定的通知

为规范管理，现重新下发《海南航空国际航班儿童旅客购票操作规定的通知》。具体内容如下：

### 1 适用条件：

1.1 本文适用于海南航空国际航班（不含海南航空为市场方的代码共享航班）儿童客票票务操作规则。

1.2 适用出票日期：自2019年8月6日（含）起。

1.3 适用航班日期：自2019年8月6日（含）起。

### 2 定义：

2.1 儿童：指旅行开始之日年龄满两周岁（含2岁公历生日当天）但不满12周岁（不含12岁公历生日当天）的旅客。

### 3 儿童旅客有效身份证件：

3.1 民航局对儿童旅客有效身份证件标准的规定：

3.1.1 儿童旅客购票和乘机时必须出示的由政府主管部门规定的证

明其身份的证件。因证件不符不能登机或出入境，海航不承担相关责任。

3.1.2 儿童旅客购票与乘机的证件必须一致。

#### **4 儿童客票销售原则：**

4.1 除无陪儿童外，儿童旅客乘机必须有年满18周岁具有完全民事行为能力的成人陪同。每位年满18周岁且有完全民事行为能力的成年旅客购票时，最多可携带两名未满十二周岁（不含12岁公历生日当天）的儿童，且儿童须购买与其同行成人相同服务等级的客票。超过规定数量的儿童（含：购买儿童客票的婴儿旅客以及购买成人客票的儿童旅客），满足我司无陪儿童运输条件的，可办理无成人陪伴服务；不符合我司无陪儿童运输条件的（详见《海航控股有限公司地面服务手册》11.4.2.1），各单位不允许销售儿童客票，否则，由此导致的一切后果由办理单位承担。

4.2 与成人同行的儿童旅客购票规则：

4.2.1 有成人同行的儿童须购买与其同行成人相同服务等级的客票，且原则上儿童须与同行成人在同一 PNR 中订座。

4.2.2 遇特殊情况，成人旅客与儿童旅客在两个不同的 PNR 中订座时，儿童客票中须将成人票号关联至儿童 PNR 中（如：RMK 票号），同时，成人客票中也须关联儿童客票信息。

4.3 年龄满 5 周岁（含 5 岁公历生日当天）但不满 12 周岁（不含 12 岁公历生日当天）的儿童旅客若需单独旅行，在满足我司无陪儿童运输的条件时，可给予办理。若不符合我司无陪儿童运输条件，提出单独购票，各销售单位一律不允许销售。

4.4 当旅客执意为儿童及同行成人购买不同服务等级的客票时，儿

童只能在满足我司无陪儿童运输条件的前提下，办理无成人陪伴服务，且飞机上必须按所购客票的服务等级分别就坐。

4.5 携带儿童的成人旅客（含散客、团队）在办理退改业务时，各销售单位须计算办理完退改业务后，成人与儿童的比率是否符合本文儿童客票销售原则：如不符合，则超限额的儿童须在满足我司无陪儿童运输条件的前提下，办理无成人陪伴服务，直至符合我司标准。若执行以上措施后，仍不符合我司儿童销售原则，则成人与儿童旅客须同时办理退改业务。

如：旅客原行程为 2 名成人携带 3 名儿童成行，在航班正常的情况下，旅客要求退其中一名成人旅客的客票，销售单位应提前告知旅客：一名成人退票后，剩余的一名成人旅客将变为携带 3 名儿童，不符合我司儿童客票销售原则，须在满足我司无陪儿童运输条件的前提下，为其中一名儿童旅客办理无成人陪伴服务后，方可办理其中一名成人旅客的自愿退票。

## **5 儿童客票票务原则：**

5.1 儿童旅客客票按照相应成人销售运价的75%执行（另有规定除外），儿童旅客退改规则执行成人标准。

5.2 无成人陪伴儿童不适用儿童折扣，按成人票价购票，和儿童同样享受免收民航发展基金。

5.3 若儿童在旅行过程中已满12周岁，海航航班无需补收儿童与成人的票价差额；若行程中含有外航航段，则外航航段需按外航的规定执行。

## **6 儿童客票的订座要求：**

## 6.1 儿童旅客姓名的输入格式：

NM1儿童旅客姓名 CHD

```
1. HU491 Y SU18AUG PEKBRU HK1 0120 0555 333 B 0 R E T2--
2. HKK562
>nm1ce/shi chd
```

## 6.2 儿童旅客证件输入格式：

### 6.2.1 SSR DOCS 项输入格式：

SSR DOCS 航空公司代码 Action-Code1证件类型/发证国家/证件号码/国籍/出生日期/性别/证件有效期限/SURNAME(姓)/FIRST-NAME(名)/MID-NAME(中间名)/持有人标识 H/P1

6.2.2 输入 SSR DOCS 项时，系统自动判断儿童年龄，并添加 SSR CHLD 项；

#### 6.2.2.1 输入 SSR DOCS 项，系统自动添加 SSR CHLD 项，例：

>SSR DOCS HU HK1 P/CN/A15034103/CN/12DEC08/F/17APR17/CE/SHI/P1

```
1. CE/SHI CHD
2. HU491 Y SU18AUG PEKBRU HK1 0120 0555 333 B 0 R E T2--
3. C
4. T
5. SSR DOCS HU HK1 P/CN/A15034103/CN/12DEC08/F/17APR17/CE/SHI/P1
6. SSR CHLD HU HK1 12DEC08/P1
7. HKK562
```

6.2.3 需要删除 SSR CHLD 项时，若 PNR 中已有 SSR TKNE 及 FN/FC 项，则需要首先删除 SSR TKNE 及 FN/FC 项，方能删除 SSR CHLD 项；

### 6.2.4 SSR DOCS 身份信息变更：

6.2.4.1 如果修改后的 DOCS 是儿童身份，且此时 PNR 没有 SSR CHLD 项，系统将根据修改后的 DOCS 识别儿童并自动添加 SSR CHLD；

6.2.4.2 如果修改后的 DOCS 是儿童身份，但此时 PNR 已有 SSR CHLD 项，系统将不修改原有 SSR CHLD 项。即在修改证件号之前，删除 SSR CHLD，则系统会根据新的证件号自动添加新的 SSR CHLD；

6.2.4.3 SSR DOCS 身份信息变更 ,如果修改后的 DOCS 是成人身份 ,系统将不接受 ,须重新订座。

6.2.5 对于儿童电子客票 ,在输入对应的 SSR TKNE 进行改期时 ,需要校验对应的 SSR CHLD 是否存在。

### 6.3 儿童旅客客票票价输入格式 :

6.3.1 计算儿童运价时 ,PNR 中所对应国际航段通过指令获取运价 ;

>QTE:CH/HU

```
▶QTE CH/HU
FSICH/HU
S HU 491Y18AUG PEK0120 0555BRU0S 333
01 YOW1CN CH 15990 CNY INCL TAX
*SYSTEM DEFAULT-CHECK OPERATING CARRIER
*ATTN PRICED ON 18JUL19*1346
 BJS
 BRU YOW1CN CH25 NVB NVA31DEC19 1PC
FARE CNY 14760
TAX EXEMPT CN CNY 2BE CNY 1228XT
TOTAL CNY 15990
18AUG19BJS HU BRU M2136.05NUC2136.05END ROE6.909927
XT CNY 28YQ CNY 1200YR
ENDOS *Q/NON-END/PENALTY APPLY
*AUTO BAGGAGE INFORMATION AVAILABLE - SEE FSB
TKT/TL18AUG19*0120
FSKY/1E/06QL51HORWK2K11/FCC=T/
```

6.3.1.1 如需删除 SSR CHLD 项 ,应先删除 FN/FC 项 ,重新输入 SSR CHLD 项后再获取运价。

6.3.2 不自动添加 SSR CHLD 项的情况下 :

6.3.2.1 对于使用其他证件订座 ,系统不自动添加 SSR CHLD 项 ,须手工输入 SSR CHLD 项 ;

6.3.2.2 对于往返程客票 ,如果首航段符合儿童年龄 ,返程超龄 ,不自动添加 SSR CHLD。各销售单位需检查儿童旅客航段 ,如有超龄 ,按规定分开订座或者手工输入 SSR CHLD 项。若行程中含有外航航段 ,则外航航段需按外航的规定执行。

### 6.3.2.3 手工输入 SSR CHLD 项格式：

>SSR CHLD HU HK 出生日期/Pn

6.3.3 各销售单位在销售儿童客票时需检查 SSR CHLD 项是否存在，若未自动生成，须手工输入 SSR CHLD 项。因未输入此项，导致无法乘机的，由销售单位自行承担 responsibility。

## 7 儿童客票退改签规则：

**7.1 自愿变更、退票：**参照对应舱位票务规定执行（另有规定除外）。

**7.1.1 非自愿变更、签转、退票：**以海航国际及地区航线不正常事件票务处理规定为准。

## 8 儿童客票 CHD 标识的打印

8.1 为确保配载平衡与飞行安全，各单位在销售儿童客票时，必须核对旅客信息，并打印“CHILD”标识。

8.2 若在办理乘机手续前，发现儿童旅客所持有效证件与客票上所列信息不符，未打印“CHILD”标识时，则此类客票按原舱位及原票价重新订座出票；若原舱位关闭，可向海航客服95339申请K位，并在PNR中以OSI格式备注原PNR信息（例如：OSI HU LOST CHILD CODE,KG56R），原客票可按非自愿退票处理。

8.3 若发现成人客票打印“CHILD”标识，按即时开放舱位，重新订座出票，原客票按自愿退票处理，补收民航发展基金、燃油附加费，产生票款差额由旅客自行承担。

## 9 其他

9.1 儿童旅客在购票或乘机过程中因证件问题出现投诉的，应投诉至海航控股市场部售后服务管理中心或产品与品牌部客户关系管理中心，按各自单位的工作流程自行处理。

9.2 无陪儿童的运输条件请参阅海航现行规定执行。

9.3 未涉及的儿童客票（含婴儿客票）其他各项规则及打印规定仍按现行标准执行。

9.4 若发现违规销售的儿童、婴儿客票（含未打印 CHD、INF 标识），我司将对出票单位进行处罚：

序号	违约行为	违约金标准
1	销售假婴儿票	违约金：Y 舱价格十倍
2	销售假儿童票	违约金：Y 舱价格十倍
3	代理方在销售儿童票时，如未备注 CHD 造成航空安全隐患	违约金：Y 舱价格一倍

9.5 在办理变更、签转业务时，无论是自愿或非自愿，各销售单位须核对 PNR 中旅客联系方式是否真实有效，并在 PNR 中预留旅客本人准确的联系方式等信息。

9.6 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。

9.7 各销售单位在办理海航控股和大新华航班相关票务业务时，必须同时取消旅客不成行的航段或订座编码，不得虚耗航班座位。若导致座位虚耗，则按照相关规定对责任单位进行处罚。

9.8 旅客发生退票时，若已打印《航空运输电子客票行程单》，要将原《航空运输电子客票行程单》收回，方能为其办理有关手续。当旅客发生变更、签转或升舱产生了新票号时，销售单位需与旅客核实其原客票是否已全部打印行程单，若已打印，则只需为旅客打印新客票行程单，原客票行程单无需收回；若未打印，则需为旅客打印新旧客票全部的行程单。

9.9 各销售单位（含海航网站代理人用户）在销售及办理客票变更、签转业务时，应履行提前告知义务，并按规定为旅客打印所有客票的电子客票行程单（通过海航电子客票网站购票的散客用户根据网站上的提示，自行到我司各售票处、机场柜台打印行程单，无售票处及机场柜台则按网站提示要求打印行程单），同时仔细核对旅客全部行程单的所有信息，否则，因未打印、漏打或错误打印电子客票行程单造成的一切后果由销售单位承担。

9.10 为保证服务信息的一致化，各单位在办理特殊旅客和重要旅客服务后须明确告知旅客：在变更客票时，旅客需重新申请相关服务，填写服务需求单；现场发生不正常航班时，重要旅客和特殊旅客相关服务按我司各单位现行保障流程处置。销售单位在处理重要旅客和特殊旅客变更业务时，需在定座记录中，重新输入新航班的OSI或SSR等服务备注项并按现行流程传递服务信息。

9.11 其他规定参照海航国际及地区航线销售运价手册的规定及海航国际及地区航线不正常事件票务处理规定办理。

特此通知



海航控股股份有限公司商委国际部

2019年8月6日