

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：海航市场营销部国际收益管理室

签发人：安挺

经办人：李达

抄送：海航（财务部） 页数：5 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

关于海航国际客票被拒签旅客办理退票的通知

一、适用旅客：被使领馆拒签的购买了海航国际航线客票的旅客（国际长航线：包括海航欧洲航线、俄罗斯航线、美加航线、拉丁美洲航线、澳新航线、中东航线）；

二、适用客票：主航段为海航航班的单程、往返程、缺口程、联程（含海航与海航联运及海航与外航联运）散客客票；

三、适用票证：海航 880 票证；

四、适用航班：海航航班（不含代码共享航班，不含包机航班）；

五、退票规定：

1. 原客票为免费退票的，按照原客票使用规定执行退票手续；
2. 原客票为收费退票的，退票申请人需在航班起飞 4 天前（含起飞当天）取消订座，并将拒签证明原件及复印件（拒签信、拒签章、拒签邮件等）、护照复印件及客票信息交由原销售渠道所对应的海航营业部/办事处国际客户经理处进行审核，并经营业部/办事处经理/副经理签字同意后由原销售渠道办理退款手续，免收退票手续费；旅客于航班起飞 4 天内（含

起飞当天）内取消订座的，退票收取 500CNY 手续费（境外收费按当时汇率等值计算，客票原销售政策的退票政策不再使用），余额退还旅客；原客票购自海航直销线上渠道的（包括海航海外网站、海航官网、手机移动端等），退票申请人可将自己的客票信息和拒签资料电子版发送至以下邮箱：

（1）海外网站邮箱地址：webetservice@hnair.com；

（2）国内官邮箱地址：webeticket@hnair.com；

原客票购自海航呼叫中心，退票人可将自己的客票信息和拒签资料电子版发送至呼叫中心邮箱地址：95339intl@hnair.com

3. 原客票为不允许退票的，退票申请人需在航班起飞 8 天前（含起飞当天）取消订座，并将拒签证明原件及复印件（拒签信、拒签章、拒签邮件等）、护照复印件及客票信息交由销售渠道所辖海航营业部/办事处国际客户经理处进行审核，并经营业部/办事处经理/副经理签字同意后由原销售渠道办理退款手续；直销渠道和呼叫中心销售客票按照出票地原则进行退票，退票收取 500CNY 手续费（境外收费按当时汇率等值计算，客票原销售政策的退票政策不再使用）；旅客在航班起飞前 8 天内（含起飞当天）取消订座并提出退票的，退票收取 1000CNY 手续费（境外收费按当时汇率等值计算，客票原销售政策的退票政策不再使用）；
4. 旅客于航班起飞后提出退票的，按照原客票使用规定执行退票手续；如果客票部分使用，按照原客票使用规定执行退票手续；

5. 团队旅客因拒签退票的，按团队文件中退票规定执行，不适用于本规定；
6. 退票申请人因签证原因办理退票时，需凭借由使领馆出具的拒签原件申请办理退票，拒签原件内的主要内容（被拒签人信息、拒签国家等）必须与客票内容（旅客名称、目的地国等）相符，不得涂改，否则视为虚假凭证，不予因故变更。
退票申请人在申请办理拒签退票时，必须提供拒签原件并由海航当地营业部/办事处客户经理验证，且需营业部/办事处经理/副经理签字，并提交拒签证明及护照复印件作为附件凭证，由国际客户经理留档并附海航国际客票被拒签客票退票申请表定期上交属地财务审核。
7. 附件财务结算处理要求如下：拒签原件证明、护照复印件、有效签字的海航国际客票被拒签客票退票申请表，需在客票办理退票时候以特殊退票文件附件提交。其中：直销渠道（含线上）和呼叫中心办理此类退款时，无需提交“海航国际客票被拒签客票退票申请表”，由结算负责人在财务系统上传拒签资料电子版WEB附件；若缺少相关附件或清单，则按照原客票使用规定执行退票手续，财务将追缴退票手续费。

六、特殊情况处置流程：

- (1) 拒签退票审核及客票退票业务原则上须在原出票地办理。
- (2) 无法在原出票地办理退票审核的特殊客票

如旅客所在地有海航营业部/直属售票处，则旅客应至当地营业部/直属售票处办理退票审核。

如旅客所在地没有海航营业部/直属售票处，则各单位接到此类旅客的退票申请，需及时联系旅客所在地所属营业部或离旅客所在地最近的营业部/办事处，将事情经过、旅客联系方式等信息以邮件形式提交给所辖营业部并抄送营业部/办事处经理。客户经理接到此类申请后，应主动联系旅客，并要求旅客提供：拒签证明原件、护照复印件、有效签字的海航国际客票被拒签客票退票申请表（或以上资料的电子照片），及客票信息，据此进行审核。

审核无误，由当地营业部/办事处经理/副经理邮件同意后，通知原销售渠道办理退款手续。审核资料需备案留存，拒签信原件、护照复印件、有效签字的被拒签客票退票申请表（或以上资料的电子照片），发原出票地。原出票地作为退票单位，按上文第五条“退票规定”第7项，正常为旅客办理退款。

各销售单位（包括直销渠道）收到营业部/办事处发来的拒签审核邮件后，确认审核资料齐全，应第一时间为旅客办理退票退款手续。

本文件于下发至之日生效，《HUIR18060 关于海航国际客票被拒签旅客办理退票的通知》同时废止。

附件：海航国际客票被拒签客票退票申请表

特此通知

海航控股商委国际部

2019 年 10 月 31 日

附件：海航国际客票被拒签客票退票申请表 (中英文版)

海航国际客票被拒签客票退票申请表 (Application)			
旅客姓名 (Name)		旅客护照号 (Passport Number)	
客票票号 (Ticket Number)		计划搭乘航班及起飞日期 (Flight date)	
拒签退票申请原因 (Detail)			
申请人签字 (Signature of Applicant)		经理/副经理签字 (Signature of Approval)	
申请日期 (Date of Application)			