

# 海航集团海南航空控股股份有限公司

## 国内业务文件

主送：各营业部、海航各直属售票处、呼叫中心、国际部

发件方：海航商委市场部收益管理中心

签发人：袁慧芳      经办人：刘 婧      联系电话：0898-66739634      页数：3

抄送：海航财务部、海航商委电商部、售后服务管理中心

请到取       请回复       请签收       请查阅       急件

### 关于下发海南航空、大新华航空旅客重复购票（国际、国内） 的退票规定的通知

根据各一线出票单位在销售过程中遇到的问题，为切实改进和提升票务服务，特制定海南航空、大新华航空旅客重复购票（国际、国内）的退票规定，经市场部研究决定，予以下发，具体内容如下：

#### 1 退票规定

- 1.1 同一乘机人（姓名、证件号码一致）购买两张或两张以上航段、航班日期、航班号等航班信息完全一致的客票，视为重复购票；
- 1.2 重复购票退座时间在航班起飞前 24 小时内按自愿退票办理；
- 1.3 重复购票退座时间在航班起飞前 24 小时（含）外可免费退一张客票，其他多张客票如需退票按自愿退票规则办理；**票价相同时，旅客可向任一原销售单位提出免费退票申请；票价不一致时，旅客仅能就最**

后一次购买的客票向原销售单位提出免费退票申请。

1.4 免费退票手续需同时符合以下三个条件：

1.4.1 旅客重复购买的是航班起飞前 24 小时或以外的客票；

1.4.2 旅客重复购买的客票的出票时间间隔须在 24 小时（含）以内；

1.4.3 在出票后 24 小时（含）内提出重复购票退票申请且在航班起飞前 24 小时（含）外取消航班座位。

1.5 退票地点：原出票单位、海航直属售票处、呼叫中心、官网、官方移动平台；

1.6 退票流程：

1.6.1 重复购票的出票单位为代理人、代理人销售平台：

1.6.1.1 选择由原出票单位退款：由代理人或平台工作人员将退票申请转至管辖营业部（无管辖营业部的，转至区域中心所在地营业部），由营业部客户经理或销售经理核查无恶意占座行为、未重复免费多退客票后，原出票单位可为旅客办理免费退票手续，同时须将营业部客户经理或销售经理审核同意的邮件上传退票凭证系统或上交我司财务；

1.6.1.2 选择由直属售票处退款：须至海航直属售票处提出免费退票申请，售票处工作人员核查无恶意占座行为、未重复免费多退客票后，为旅客办理免费退票手续；

1.6.2 以上免费退票均须在退票单上注明旅客申退原因（重复购票）、旅客其他重复购票的客票号码，并在日常退票台账中进行标注。

1.7 如发现代理人有经常性或恶意的行为，各一线单位可将退票相关信息转至渠道管理中心（国内客票）、境外销售管理中心（国际客票），

由渠道管理中心、境外销售管理中心依据我司相应条款对代理人进行处罚；如发现旅客有经常性恶意行为，旅客须自愿退票。

## 2 其他

2.1 如有超出我司重复购票退票规定范畴的且旅客有明确投诉倾向的情形、或其他特殊情况的，旅客向原出票单位提出申请并说明具体原因，原出票单位核查未虚耗我司航班座位后，方可转呈此特殊申请：

2.1.1 虚耗标准：未乘机且未取消航班座位；

2.1.2 原出票单位为代理人、代理人销售平台，由代理人或平台工作人员转至管辖营业部客户经理（无管辖营业部的，转至区域中心所在地营业部客户经理），受理人员需仔细核查有无恶意占座行为后交由营业部经理审批，酌情调减部分或全部退票费。

本文件自下发之日起生效，原《HUGN2018-136 关于下发海南航空、大新华航空旅客重复购票（国际、国内）的退票规定的通知》同时废止，请各单位遵照执行。

特此通知

海航控股商委市场部

2019年6月17日