

海南航空 2020 年国际及地区航线销售运价手册

特别提示：

1、新增第 10 条第（10）款：当销售特殊旅客（包括但不限于不占座婴儿、占座婴儿、有陪儿童、孕妇、额外占座旅客、青少年旅客等）的联程客票中包含非海航实际承运航班时，一线需提示旅客致电实际承运航司了解相关规定，旅客因自身原因未联系实际承运航司，未了解相关规定从而影响后续行程的，由旅客自行承担责任。

2、更新散客规则第 13 条，删除“其中在 U、T、G 舱位订座的客票及其它运价政策中有明确指定航程的客票（包括但不限于：必须与指定的 ADDON 或 SPA 组合的客票、中转产品、畅游欧洲、畅游美洲、畅游英国、联程一体运价等，）”及“如果客票已部分使用，未使用航段在客票有效期内不允许退票（税款可退），但可以变更后按乘机联顺序继续使用。在其它舱位订座的客票”新增“如果客票已部分使用，但未使用航段的退票或变更按相应票规执行。”

3、将散客规则第 13 条、14 条、15 条“海航国际不正常航班票务处理规定”修订为《海航国际及地区航线不正常事件票务处理规定》。

4、更新散客规则第 14 条第（1）款 4）项“汇率选取的系统原则（同手工换开）”。

5、删除散客规则第 15 条第（5）款 2）③已使用海航全部国际航段并使用了全部外航航段，只退海航 ADDON 航段，则免收退票费。

6、更新散客规则第 15 条第（7）款第 2）项为“退票时须扣除旅客已使用的税款，剩余税款一并退还”。

7、更新散客规则第 15 条第（10）款为“退票汇率应按原出票日期的汇率进行换算”。

8、新增团队规则第 4 款第（6）项“税费等请参考《关于海航控股团队客票（NON-REFUND）不予退 YQ/YR 费用的规定》”。

9、更新各航线行李额及特殊旅客行李额具体参见近期业务通告及具体航线规定。

10、本手册下发后相关内容如有变化，请以最新的业务通告及业务规定为准。

目录

<u>第一部分 散客规则</u>	5
<u>第二部分 团队规则</u>	28
<u>第三部分 行李规则</u>	33

第一部分散客规则

1、适用范围

本运价手册散客规则适用于海航控股境内营业部及代理人销售使用。本运价手册的最终解释权归海航控股国际部。

2、适用期限

适用日期以 HU 第一国际或地区主航段的旅行之日为准。

3、海航国际及地区自营航线舱位布局

C/D/Z/I/R/J 舱为公务舱舱位，J 舱为免票专用舱位。

W/E 为超级经济舱舱位。

Y/B/H/K/L/M/X/V/N/Q/P/A/U/T/S/G/O 舱均为经济舱舱位。U、T 舱为 THROUGHFARE 舱；G 舱为团队舱；S 舱为金鹏俱乐部免票兑换专用舱位；O 舱为免票专用舱位。

4、除 ADDON 和 SPA 航段，运价不可反方向使用。

5、运价组合

(1) 纯外航航段优惠运价（SPA 运价、ADDON 运价）和海航 ADDON 运价均不得单独使用，需与海航国际、地区航线销售运价组合

使用。全程运价适用条件以海航国际、地区航段适用的运价规则为准。

(2) 1/2RT 运价组合销售

销售来回程、缺口程机票时，可以与 HU 国际及地区航线境内始发散客来回程运价 1/2RT 组合使用（有特殊说明的运价除外），该组合运价的适用条件按照较严格的舱位规定执行，且全程代理费按照较低的标准执行。当去程与回程的航班日期分属周中、周末时，则运价为周中与周末价格 1/2RT 组合。

例如：**PEK=BRU** 去程和回程分别订座在 L 舱和 X 舱，可以使用 L 舱来回程运价的 1/2 与 X 舱来回程运价的 1/2 组合，构成旅客的全航程销售运价，该组合运价的适用条件按照 X 舱规定执行。**FARE BASIS** 需分别填写，即 L 舱对应 L 舱的 **FARE BASIS**；X 舱对应 X 舱的 **FARE BASIS**；**Tour code** 需填写两个政策的 **TOUR CODE**。如旅客为儿童，L 舱有儿童折扣、X 舱无儿童折扣，则全程运价为 75%的 L 舱 1/2RT 价格+100%X 舱 1/2RT 价格构成。其他规则同成人。

6、中途分程及转机

每个旅行方向允许在任意一点免费中途分程一次；如增加中途分程点，加收 500CNY/点。

(1) 欧洲航线里程制运价：

1) 具体使用舱位：C/D/Z/I/R/Y/B/H/K/L/M/X/V/N/Q/P/A。

2) 每个旅行方向最多允许两个免费的转机点；其中，中国境内一个，欧洲区一个；如增加转机点，加收 800CNY/点。（当某一点同时为中途分程点和转机点时，则两者都需收取相应费用）。

(2) 北美航线里程制运价：

1) 具体使用舱位：C/D/Z/I/R/Y/B/H/K/L/M/X/V/N/Q/P/A。

2) 每个旅行方向最多允许两个免费的转机点；其中，中国境内一个，美洲区一个；如增加转机点，加收 600CNY/点。（当某一点同时为中途分程点和转机点时，则两者都需收取相应费用）。

(3) 中东航线里程制运价

1) 具体使用舱位：C/D/Z/I/R/Y/B/H/K/L/M/X/V/N/Q/P/A。

2) 每个旅行方向最多允许两个免费的转机点；其中，中国境内一个，中东一个；如增加转机点，加收 800CNY/点。（当某一点同时为中途分程点和转机点时，则两者都需收取相应费用）。

(4) 其它航线里程制运价的中途分程及转机点规定，另文下发。

(5) 以上收费金额是以中国境内始发的国际航段为标准制定，货币单位为人民币。

7、儿童/婴儿折扣（注：海航对于儿童 / 婴儿的判定以其乘坐第一始发海航国际或地区主航段时的年龄为依据）。

(1) 儿童票价

1) 儿童指旅行开始之日年满 2 周岁但不满 12 周岁的未成年人。

2) 儿童销售票价为相应成人销售运价的 75% (另有规定除外)，在 FAREBASIS 后加注“CH25”。

3) 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。

4) 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。

5) 儿童必须有 18 周岁以上的成人陪同。如果没有成人陪同，满足我司无人陪伴儿童运输条件的前提下，办理无成人陪伴服务，否则不予承运。与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。如旅客要求为儿童及同行成人购买不同服务等级的客票时，儿童须在满足我司无人陪伴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。若儿童不符合我司无人陪伴儿童运输要求，则不允许儿童购买与同行成人服务等级不同的儿童客票。

备注：无成人陪伴儿童的定义和办理的操作规范请参见同期地面服务手册

6) 儿童燃油费收取标准同成人，免收民航发展基金。

(2) 婴儿票价

婴儿指旅行开始之日 2 岁以下的未成年人。

1) 2 岁（不含）以下婴儿不占座位时，在 FAREBASIS 后加注“IN90”，其销售票价为成人销售运价的 10%（另有规定的除外）。

2) 2 岁（不含）以下婴儿需占用座位时，适用儿童运价规定，当订座舱位无儿童折扣优惠时，适用订座舱位对应的成人运价。

3) 若婴儿在旅行过程中已满 2 周岁，海航航班无需补收婴儿与儿童的票价差额；若行程中含有外航航段，则外航航段需按外航的规定执行（涉及到的国家及地区包括：欧洲、美国、澳大利亚、以色列、菲律宾、台湾、香港等）。

(3) 一名成人可携带一名按婴儿折扣票价收费的婴儿，第二名婴儿按儿童折扣票价收费，税费标准按婴儿执行，身份标识使用 INS（占座婴儿）。

(4) 婴儿（不占座婴儿）变更免收变更手续费；儿童变更按照成人变更相应规定执行，变更费同成人，占座婴儿变更规则同儿童。

(5) 婴儿（不占座婴儿）免收燃油费和民航发展基金。占座婴儿税费标准按不占座婴儿执行，行李按儿童执行。

8、销售代理费（以下代理费率标准不分全程为海航承运或海航与外航联运的情况）

(1) 中国销售中国始发至境外或港澳台地区散客客票（另有规定除外）：代理费为 0。

(2) 中国销售境外或港澳台地区始发的散客客票（另有规定除外）：代理费为 0。

(3) 儿童/婴儿代理费率同成人。

(4) 用海航票证代开其他航空公司公布运价时，全程中必须且至少含有一段海航国际或地区航段，如果海航国际或地区航段为境内始发航段，则按上述第(1)条规定执行；如果海航国际或地区航段为境外始发航段，代理费则按上述第(2)条规定执行。如果全程中无海航国际或地区航段，不允许使用海航客票代开。海航公布运价与外航公布运价组合票价时，在有 IET 的情况下可以使用海航票证进行此类行程的销售，但适用的票务规则按各自航空公司的相关规定分别执行。

(5) 海航为市场方的代码共享航班的代理费标准以具体运价政策规定为准。

9、留学生定义及相关规定（具体参考 HUIS19739 进一步明确海航留学生客票操作办法的业务通告）

(1) 留学生：赴国外正规学校留学的中国留学生和在中国留学的外籍留学生。

(2) 适用人员：留学生及其家属。家属仅包括其父母、配偶和子女。

(3) 出票规定：出票时需在旅客姓名后填写/SD（适用于留学生）或/ASD（适用于留学生家属）。Q 票价时，均使用 QTE:SD/HU 指令，以确保享受行李优惠。

(4) 购票规定：需提供留学生有效护照、与目的地相符的有效签证及相关证件（学生证或入学通知书等）的复印件，并提醒旅客，乘机时务必携带相关证件，否则无法享受留学生权益。随行的留学生家属可以享受留学生销售价格，但每位留学生限带 2 名家属同行。留学生家属需将有效身份证明留存备查。

(5) 旅行限制：1) 留学生家属需与留学生客票航程相同。2) 在同一去程航班订座，回程不限定。

10、运价销售规定

(1) 适用于 880 票证（含 880 本票及以 880 确认的中性客票），不适用于包机票证。

(2) 所有销售运价，按实际行程对应运价表运价执行。散客去程必须定妥座位，不允许 OPEN。

(3) 海航为市场方的代码共享航班运价以及使用规则均按照海航相应的规定执行（有特殊规定的除外），免费行李额按系统显示执行。

(4) 运价表中的货币单位为人民币（特殊规定的除外）。中国境内销售中国境外或港澳台始发的航班，请以订座系统查询的价格为准。

(5) 淡旺季的确定以 HU 第一国际或地区主航段的旅行之日为准。

(6) 运价表中的所有销售运价均不包含税费及 Q 值。

(7) 请严格按照运价表中的运价与订座舱位、票价类别的匹配关系销售，违者将按较高运价补收差额并且处以每张机票 CNY300 的罚款。如销售时使用了未提供运价的订座舱位，将按照公布运价补收差额。

(8) 特殊旅客客票限在海航指定售票处出票并在做出相应安排后方可承运，详情请与海航当地营业部或 95339 咨询。

(9) 旅客自行负责根据航班信息办理所需证件，并确认证件有效性。因证件不符不能登机或出入境，海航不承担相关责任。

(10) 当销售特殊旅客（包括但不限于不占座婴儿、占座婴儿、有陪儿童、孕妇、额外占座旅客、青少年旅客等）的联程客票中包含非海航实际承运航班时，一线需提示旅客致电实际承运航司了解相关规定，旅客因自身原因未联系实际承运航司，未了解相关规定从而影响后续行程的，由旅客自行承担。

11、API 信息录入

DAPI: /P1 (旅客序号) 指令格式见下 (其中横线处的信息必须输入) :

SSRDOCS 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

SSRDOCO 航空公司代码 HK1 出生地/类型 V/VISA 卡号码/发卡地区/发卡日期/卡有效国家或地区/婴儿标识 I/P1

SSRDOCA 航空公司代码 HK1 D (表示目的地)/国家/详细地址/城市/所在省市(州)信息/邮编/I 婴儿标识/P1

SSRDOCA 航空公司代码 HK1 R (表示居住地)/国家/详细地址/城市/所在省市(州)信息/邮编/I 婴儿标识/P1

1. PANG/YUAN XIN 2. PENG/XU MPRH6/HU

3. HU496 Y MO09JUN SEAPEK HK2 1400 1635+1

4. SSR DOCS HU HK1 P/CN/1234567890/CN/17NOV80/M/26MAR09/PANG/YUAN IN//H/P1

5. SSR DOCA HU HK1 D/US/NO10 STREET2 ATLANDA/LOS ANGELES/CA/01234567//P1

6. SSR DOCA HU HK1 R/CN/NO155 DONG SI WEST STREET/BEIJING/BEIJING CHINA/100007//P1

8. SEA/425-868-7820

9. TL/1700/29FEB/HKK847

10. SSR OTHS CA TKTL ADV TKT NBR TO HU BY 04MAR08/0017/HKK TIM/OR NO ALL

SG/BCS HU 496 /K/09JUN/SEAPEK

11. HKK001

12、客票填开规定

(1) 散客出票时限以系统显示时限和订座单位所预留时限两个时限中较早的一个为准。

(2) 海航 ADDON 航段和外航航段（含外航 SPA 和 ADDON 航段）需与海航国际、地区航段填开在同一本客票上，或连续客票上。

(3) 旅客姓名后面输入正确的旅客身份类别识别代码，如 SD，CHD，INF（不占座婴儿），INS（占座婴儿）等，但 MR，MS 等称谓不做强制要求。

(4) “FARE BASIS” 栏:

- 1) 填写运价表中与订座舱位相匹配的运价基础代号。例如: “BHRTCN” 或 “KHOWCN”。
- 2) 儿童需在 FAREBASIS 后加注 “CH25”, 婴儿加注 “IN90”。

(5) “ENDORSEMENT/RESTRICTION” 栏: 填写 “Q/NON-END/PENALTY APPLY”, 表示不得签转, 适用相应的退改签规则。判断改期退票的时间以在系统中变更订座记录的时间为准。

(6) 使用自动出票指令, 以订座系统中 Q 出价格作为销售价和票面价的客票, 将以票面价作为结算标准, 客票不打 TOUR CODE。使用手工出票指令, 必须按照运价政策完整输入 TOURCODE 和 FARE BASIS。TOUR CODE 栏填写所使用价格的政策代码, 如果只使用一个政策, 则在 TC 项输入该运价对应的完整准确的 TOUR CODE 号即可; 如果是两个政策组合使用, TC 项输入第一个国际航段的完整准确的 TOUR CODE, 第二国际航段的完整准确的 TOUR CODE 打在 FC 项的最后, 格式为: FC 运价计算过程的最后空格 TEXT/TC TOURCODE。

(7) NOT VALID AFTER 栏:

- 1) 按照较严格的舱位规定的有效期填写。
- 2) 销售注有最长停留期的运价时, 须注明有效截止日期; 如超过该期限, 则需升舱。升舱后舱位的运价有效期需符合行程需要。
- 3) 若旅客改期, 则客票运价有效期自变更后客票始发日期开始计算, 需同时修改 NOT VALID AFTER 项 (统一由海航各地售票处或

95339 办理)。例如：PEK-MOW-PEK，国际航段订 L 舱，有效期 6 个月往返，始发日期 6 月 1 日，有效期截至 12 月 1 日。如果始发日期自 6 月 1 日改为 6 月 5 日，有效期截止日期为 12 月 5 日。如果始发日期自 6 月 1 日改为 5 月 25 日，有效期截止日期相应改为 11 月 25 日。

(8) 运价有效期：有效期自第一始发国际主航段开始算起，回程截止日期以最后一个国际、地区主航段旅行之日（当地时间）为准。例：SHA-PEK-MOW-PEK-SHA，国际航段订 L 舱，有效期 6 个月往返，则 PEK-MOW-PEK 在 6 个月内往返即可。

13、航程中的航段使用顺序

海航国际及地区航段所有舱位订座的客票，必须按照客票乘机联上列明的航程，从出发地开始按顺序使用，未按顺序使用的乘机联，海航不予承运。如果客票全部未使用，在客票有效期内允许旅客退票，或变更后按乘机联顺序继续使用；如果客票已部分使用，但未使用航段的退票或变更按相应票规执行。具体参考《HUIR15093关于海航国际客票中所有航段需按顺序使用的业务规定》。

因航班不正常导致不能按照客票乘机联上列明的航程顺序使用时，按照《海航国际及地区航线不正常事件票务处理规定》进行处理。

14、客票变更（包括变更日期、舱位、航班号、承运人、航段等自愿变更，不包括变更旅客姓名；非自愿变更具体参考《海航国际及地区航线不正常事件票务处理规定》）

(1) 使用国际自动变更功能（TRR），系统选取运价、变更手续费等的原则如下：

1) 变更后全程运价选取的系统原则

①变更后新票在计算票价时，须结合原票航程信息全程考虑，在满足运价限制条件的情况下，选取适用的最低票价。

②原票已部分使用时进行变更，则新票价格按原票出票日期销售全程所适用票价计算。

③原票全部未使用时进行变更：A、去程变更，则新票价格按变更当日销售全程所适用票价计算；B、只变更回程时，则分别按原票出票日期时销售全程所适用票价计算新票价格，以及按改期当天销售全程所适用票价计算新票价格，比较两种计算方式计算出的票价差与税费差的合计，取较低者。

④新票价与原票价之间的票价差额执行多不退少补原则。

2) 变更后航程税费差的系统计算原则

新票税费与原票税费之间的税费差额，执行多退少补原则。

3) 变更费选取的系统原则

①变更费按已变更航段中最高手续费收取。

②变更费按原票出票日期适用的标准选取。

③每次变更均收取变更费，变更费退票时不退。

④改变航班日期与其他变更同时进行，或者多段同时发生变更，按 1 次收费。若分开变更则按变更次数分次收取变更费。

⑤当变更在所变更航段航班起飞时间前进行操作，则系统不收取 no-show 费；当变更在所变更航段航班起飞时间后进行操作，则系统收取 no-show 费。与是否于航班起飞前在编码中取消座位无关。

4) 汇率选取的系统原则（同手工换开）

按照换开当日的汇率选取。

（2）手工换开操作与自动变更 TRR 功能操作的区别：

当手工为旅客进行换开操作，则新票票价的计算、变更费的选取等与自动变更功能原则上保持一致，但以下内容除外：

1) 原票全部未使用且只变更回程时，则按原票出票日期时销售全程所适用票价计算新票价格。

2) 税费差的计算，仍执行多不退少补的原则。

3) no-show 费的收取，仍按照是否于航班起飞前在编码中取消座位为标准进行判断。

（3）HU 国际、地区航段和外航联运票价计算方式

1) 如外航航段使用海航销售政策中的 SPA 票价，则外航 SPA 航段须与海航国际/地区航段在同一票价计算组，且必须满足该 SPA

运价的适用条件。

2) 如使用外航航段的公布运价，则用海航票证代开外航航段计算外航公布运价时，须以 QTE: /HU 指令 Q 出来的价格为准。必须按照单段外航公布价格及对应舱位，收取票款，并严格保障 FC 栏外航承运段价格和收取的外航公布价格一致，不得输入 IT 或零票面。

3) 积分兑换票、优惠机票要求出 IT 票面。特别注明：积分兑换换开客票升舱不允许虚高票面，需要按照原票 FC 填开。如原票 FC 是 IT 票面，则新票 FC 按照零填开。其他要求同上述第 1、2 条内容。

4) 特殊注明：

①能自动出票/换开的客票，请避免使用手工方法出票/换开。

②手工出票（有快速出票模块除外）行程中包含有非 HU 承运的 ADDON 或 SPA 航段联运，非 HU 承运航段符合政策规定的协议舱位，但需要手工出票时（如 Q 不出运价需要手工修改，或使用纸质价单出票时），要求以 IT 票面形式出票；有快速出票模块按照正常 NUC 版出票。

③手工出换开客票，按照能 Q 出来对应等级最低舱位运价处理，FC 栏的 NUC 尽量选择最低舱位运价；按照快速出票模板改期换开出票，如果是来回程，回程改期，AA 航段会存在没有协议舱 N/S 情况，假设定一个 AA 的非协议舱位单程，需要按实际舱位全价给旅客补收差价，而不是按 1/2RT 的方法计算差异，FC 要求同上述第 2 条内容。

首次出票或进行客票换开均需按此计算方式执行。

OPEN 票初次订座不收变更费，再次订座按变更日期处理。

（4）因病变更

旅客因病提出变更航班，提供相关证明后，同舱改期可免收变更费，不允许改期的客票因病变更，同舱改期也可免收变更费。因变更导致的升舱需补交升舱差额；因变更导致适用的运价发生改变，则按新运价与原付运价计算差额，多不退少补。但因病变更需满足以下条件：

旅客须在航班规定离站时间前提出变更并退座，在海航当地办事处或营业部售票处办理非自愿变更手续，旅客也可以邮件形式上交合格凭证至销售中心、95339 等海航直属业务单位办理非自愿变更手续。非自愿变更凭证内的主要内容（病人姓名、时间、病症）必须相符，不得涂改，否则视为虚假凭证，不予因病变更。旅客在办理因病变更手续时，必须提供凭证原件由海航当地办事处或营业部售票员验证，并需办事处/营业部经理签字，销售中心及 95339 海航直属业务部门也需由部门负责人审批。上交计财部国际结算分部的凭证应尽量为原件，如旅客确需报销，上交凭证也可为复印件。

1) 航班规定离站时间/截载时间前提出因病变更的凭证为：在中国内地由中国境内县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）以及以上医疗单位主治医师签字、医疗单位盖章的正规诊断证明、病历、医院电脑打印的 300（元）含以上医药费收费单，凭证的签

发与打印日期必须均在航班规定截载时间前。诊断证明在境外或港澳台地区必须有政府部门认可具备行医资格的医生填写，在非洲地区也可由中资医疗机构出具诊断证明，病历、收费单要求与凭证打印日期要求同上。

2) 在机场或经停站（备降站）突发病情提出病退的凭证为：机场医疗中心出具的诊断证明、病历，若一时无法取得医疗单位证明，必须经当日航班乘务长及场站负责人共同在机票上签字。

3) 患病旅客的陪伴人员要求变更，须与患病旅客同时提出，且变更时间需与患病旅客保持一致可免变更费；如不能保持一致，则按自愿变更处理。陪伴人员的限额为2名。旅客因亲属死亡需要变更的，需在航班起飞前提出申请，并出具亲属关系的证明及亲属死亡证明（死亡证明的日期必须在旅客出票日期之后），按非自愿变更处理。

15、退票规定

（1）退票地点

1) 原则上旅客**自愿退票**应在原出票地办理，出示相关证件（如身份证、护照等），若旅客购买的是纸质客票还须持有效票证（包括旅客的乘机联、旅客联）。如非旅客本人退票，还需提供代理退票人的证件和旅客本人的委托书。

2) 旅客非自愿退票参考《海航国际及地区航线不正常事件票务处理规定》处理。

3) 如遇特殊情况旅客确实无法回原出票地办理退票，海航可为旅客在异地（非客票出票地）的海航售票处办理退票。接受异地退

款的海航售票处应取得原出票地的授权，具体操作如下：

①售票处可邮件联系代理人，并以邮件（抄送办事处留存）形式确认销售价格并获得代理人书面同意；或由退票始发地的办事处邮件沟通代理人，确认销售价格并获得代理人书面同意。获取授权后，售票处才可办理异地退票，并根据原出票地所提供的退款金额用系统汇率折换成当地货币退款。

②一线销售单位在确实无法找到境外原出票地的情况下，联系公司财务结算部门确认客票实收价格后直接办理异地退票，并根据财务结算部门所提供的退款金额用系统汇率折换成当地货币退款。

4) 海航各售票处在受理并办理异地退票时：

①全部未使用客票：

旅客自愿退票：财务可通过 ADM 向代理追回代理费。

旅客非自愿退票：病退及不可抗力导致的非自愿退票，财务可通过 ADM 向代理追回代理费（*注）。

②部分使用客票：（操作方案同上）

如需追回代理费，金额为：退票金额*原票实际结算代理费率。

*注：a、除非不正常航班，海航不得无故 OI 换开代理商客票；

b、如海航已将代理商客票换开为海航本票，财务可通过 ADM 向代理追回代理费。

(2) 退票期限

旅客或购票单位申请退票，如果客票完全未使用，须从购票之日起开始 12 个月以内申请退票；如果客票已部分使用，应在旅行始发之日起 12 个月以内申请退票。OPEN 票需在购票之日起 12 个月以内申请退票。

(3) 有以下任何一种情况，海航拒绝退票：

- 1) 逾期未提出退票申请；
- 2) 退票申请时未能提供有效证件或票证；
- 3) 经计算已无余款可退；

(4) 运价表的退票栏中“B”-BEFORE 表示：需退票航段起飞前；“A”-AFTER 表示：需退票航段起飞后；“/”前为需退票航段起飞前应收取的金额；“/”后为需退票航段起飞后应收取的金额。退票时间以在系统中退座的时间为准。

(5) 自愿退票时的退款金额计算

- 1) 客票全部未使用：扣除相应舱位所对应的退票费，余额退还旅客。
- 2) 客票已部分使用：

①扣除已使用航段旅行当日对应舱位使用的单程销售价格，再扣除海航国际或地区航段相应舱位所对应的退票费，余额退还旅客。

②如 ADDON 航段为海航承运，且旅客只使用了 ADDON 段，海航 ADDON 航段按其旅行当日对应舱位的单程公布运价扣除，再扣除海航国际或地区航段相应舱位所对应的退票费，余额退还旅客；如果旅客使用了海航国内 ADDON 以及海航国际航段的情况下，海航国内 ADDON 航段按照 ADDON 价值扣除，并扣除海航国际航段旅行当日对应舱位使用的单程销售价格，再扣除海航国际航段相应舱位所对应的退票费，余额退还旅客。

③如原舱位无公布单程票价，则按照高一级舱位公布单程运价扣减，且运价及运价有效期均需高于原舱位。

3) 儿童退票按照成人退票相应规定执行；婴儿免收退票手续费。

4) 升舱后退票，如客票完全未使用，则退还升舱差价，然后按照原国际舱位标准扣除退票手续费；如升舱后只使用客票中的 ADDON/SPA 航段，海航国际航段未使用，则需扣除已使用航段对应的单程公布运价，并按照原国际舱位退票规定执行，同时退还国际部分的升舱差价；如升舱后客票中的海航国际主航段已部分使用，则需扣除已使用航段的单程公布运价，并按照升舱后的舱位标准扣除退票手续费，升舱差价不退。

注：此规定同样适用于海航促销运价的退票处理。

例如：旅客购买一张 X 舱的北京=布鲁塞尔=巴黎的往返程客票，如总票款为 5200 元，之后升到 L 舱，收取升舱差价 2000 元。此

时，若旅客未使用此客票并提出退票，应将旅客付的总票款 7200 元扣除 X 舱的退票费 1500 元，余款退还旅客。

(6) 非自愿退票时的退款金额计算请参考《海航国际及地区航线不正常事件票务处理规定》执行。

(7) 退回税费（政策中有特殊规定的除外）

退票时须扣除旅客已使用的税款，剩余税款一并退还。

1) 但当客票出现以下任何一种情况，海航拒绝退费：

①逾期未提出退票申请；

②退票申请时未能提供有效证件或票证；

2) 当客票规定不允许退票时，则客票票款部分不退，扣除已使用的税款后，剩余税款退还旅客。

3) 当客票经计算应退金额出现负数时，则需补齐票款部分后，退还未使用的税款。

(8) 退款进位

个位需进到人民币 10 元，涉及到计算手续费数额及需减去的运价数额须先进位后再进行下一步的计算。

(9) 因病退票

旅客须在航班规定离站时间前提出并退座，在海航当地办事处或营业部售票处办理非自愿退票手续。旅客也可以邮件形式上交合

格凭证至美国销售中心、95339 等海航直属业务单位办理非自愿退票手续。

因病退票的凭证的主要内容（病人姓名、时间、病症）必须相符，不得涂改，否则视为虚假凭证，不予办理病退。旅客在办理病退手续时必须提供凭证原件由海航当地办事处或营业部售票员验证，并需营业部经理签字；北美销售中心及 95339 海航直属业务部门也需由部门负责人审批。上交计财部国际财务中心的凭证应尽量为原件，如旅客确需报销，上交凭证也可为复印件。

1) 航班规定离站时间/截载时间前提出因病变更的凭证为：在中国内地由中国境内县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）以及以上医疗单位主治医师签字、医疗单位盖章的正规诊断证明、病历、医院电脑打印的 300（元）含以上医药费收费单，凭证的签发与打印日期必须均在航班规定截载时间前。诊断证明在境外或港澳台地区必须有政府部门认可具备行医资格的医生填写，在非洲地区也可由中资医疗机构出具诊断证明，凭证内容要求同上。

2) 在机场或经停站（备降站）突发病情提出病退的凭证为：机场医疗中心出具的诊断证明、病历，若一时无法取得医疗单位证明，必须经当日航班乘务长及场站负责人共同的书面同意。

3) 患病旅客的陪伴人员要求退票，须与患病旅客同时提出，按非自愿退票规定处理。陪伴人员的限额为 2 名。

4) 如因病情严重，本人无法亲自办理退票手续，其委托代理人必须持患病旅客本人的有效身份证件原件及代办人身份证原件办理退票手续。

5) 旅客死亡，提供死亡证明后，按病退处理。

6) 旅客因亲属死亡需要退票的，需在航班起飞前提出申请，并出具亲属关系的证明及亲属死亡证明（死亡证明的日期必须在旅客出票日期之后），按病退处理。

(10) 退票汇率应按原出票日期的汇率进行换算。

16、ADDON/SPA 航段使用说明：

(1) ADDON/SPA 航段价格只能与海航国际、地区航段运价组合使用，不得单独使用。组合运价全程执行海航国际、地区航段运价规则。出票时，ADDON/SPA 必须与海航国际与地区主航段在同一票价计算组。

(2) 海航国际、地区航段与 ADDON 航段的舱位组合规定：

①ADDON/SPA 航段经济舱可与海航国际、地区航段经济舱、公务舱、头等舱组合使用；

②ADDON/SPA 航段头等舱/公务舱仅限与海航国际、地区航段公务舱、头等舱组合，不能与海航国际、地区航段经济舱组合。

③海航在订座系统中发布的票价只适用于经济舱+经济舱、头等舱/公务舱+头等舱/公务舱运价组合；如旅客行程是 ADDON/SPA 航

段经济舱与海航国际、地区航段公务舱、头等舱之间的运价组合，则需手工计算，客票上填写 tour code。计算方法如下：ADDON/SPA 航段相应舱位的价格+海航国际、地区航段点到点的票价。

(3) 上述价格为散客 OW 价格，RT=2*OW；团队不适用散客 ADDON/SPA 运价。

(4) 其它公司 ADDON/SPA 航段使用条件一览表详见同期海航国际及地区航线销售运价手册。

(5) 部分航线的部分 ADDON/SPA 点有多组 ADDON/SPA 价格，各销售单位需按舱位匹配关系进行销售，并按相关文件增加 FARE BASIS 后缀。

(6) ADDON/SPA 航段行李规定均按海航国际及地区航线的行李规则执行。

(7) 海航自营国际与地区航线所有散客销售舱位，如国际航段定妥座位，而海航国内航班尚未入电脑的情况下，国内 ADDON 段可以进行 OPEN 方式出票。在航班起飞前三天旅客需提前确认对应国内 ADDON 航段座位，否则旅客自行承担后果。

第二部分团队规则

1、团队运价：

- (1) 团队定义为 10 人及 10 人以上，路线及出发日期相同。
- (2) 2-9 人在航班座位允许的情况下可申请小团队。如有需求，请与当地营业部联系。
- (3) 一团一议的团队申请流程为旅行社——当地营业部。

如团队政策中无儿童、婴儿折扣，儿童、婴儿票适用此团队政策中的成人票价。

2、客票填开

- (1) “CLASS” 栏：填写团队舱位代码。例如：“G” 舱。
- (2) “FARE BASIS” 栏：填写与团队舱位相匹配的运价基础代号。例如：“YGV10”。
- (3) “FARE” 栏：填写公布运价的计算结果。
- (4) “ENDORSEMENT / RESTRICTION” 栏：按对应政策的要求填写。
- (5) “TOUR CODE” 栏：填写团队价格所使用的运价政策号码。
- (6) “NOT VALID AFTER” 栏：旅行最后一段必须注明有效截止日期。无注明将按照公布价格结算。

(7) 团队任何一个航段都不得 OPEN。

3、变更

(1) 团队客票一经开出不得变更航段和日期，除按照 IATA 规定因旅客或其近亲属死亡或因病不能成行的情况外。

(2) 按照 IATA 规定可以退票的旅客必须通过原购票单位办理变更，航空公司不接受旅客个人变更申请。

4、团队退票

一般情况下，团体旅客不得自愿退票（另有规定的除外，按以下规定执行）

航空公司不接受旅客个人退票申请，旅客个人退票必须通过原购票单位办理。团队客票的退票必须在航班起飞前提出申请，以获得海航座位控制部门的确认为准。第一航段起飞后，不接受自愿退票申请。

(1) 退票程序

1) 购票单位须在第一航段航班起飞前提出退票申请。

2) 持完整、有效的票证，以及购票时航空公司给其开具的发票。

(2) 出示有关证件：如身份证、护照等到海航营业部团队管理室办理退票手续。

有以下情况之一的，拒绝退票：

1) 逾期未提出退票申请;

2) 申请时未能出示有效证件或票证;

3) 经计算已无余款可退。

(3) 团队退票规定: 外航联运航段票款不退。

(4) 团队旅客因病退票

1) 旅客因病退票除(1)退票程序规定的有效证件外还需出具散客规则第16条第(9)款规定的相关证明及凭证。按非自愿退票规定处理。

2) 团队旅客在航班起飞前因病退票, 如果影响到团队的最低组成人数和团队FOC的计算, 将重新计算团队运价和计算FOC人数。如果团队旅客在旅行过程中因病退票, 将不影响团队其他成员享受该团队运价。

(5) 非自愿退票时的退款金额计算具体规定

1) 如果客票完全未使用, 则退还旅客购票时实际支付的全部款项, 不收任何费用。

2) 客票已经部分使用, 则将旅客购票时实际支付的金额减去已使用航段上相应的团体优惠运价(单程运价按团队优惠来回程运价的1/2计算)的金额, 余额退还旅客, 不收取任何其它费用。

例：团队行程为 PEK-BRU-PEK，共 18 个人，免一。

PEK=BRU 团队每人 OW 4200 元，RT 6400 元。

PEK=BRU 散客 L 舱每人 OW 4100 元，RT 7000 元。

如：全团使用了 PEK—BRU 航段，旅客非自愿退 BRU—PEK 航段，无论几个旅客退票，每个人退 3200 元。（注：持免费客票不得退票）

（6）税费等请参考《关于海航控股团队客票（NON-REFUND）不予退 YQ/YR 费用的规定》。

5、与外航联程团队订座操作流程

（1）团队订座所需要素，除了旅行路线详情，还必须提供以下信息：

- 1) 团队名（旅客人数+HU 旅行代理商名称+自由格式，如 *HUCITS*）；
- 2) 团队人数（TCP）；
- 3) 充足的联络信息；
- 4) 任何可能出现的特别服务要求；
- 5) 收取的押金的指示：在收取旅行社押金后，必须在团队 PNR 中用英文做 “SSR OTHS SPA DEPOSIT COLLECTED” 的相关说明

(特别注意项)；

(2) 海南航空与外航联程团队订座特别要求：

1) 团队编码生成后，在订座记录中增加票价备注项：SSR GRPS SN GRP FARE CNY XXXX(或者用欧元“EUR”注明)；

2) SN/AB 团队定位特殊说明：

①SN 团队定座舱位为 Q 舱；AB 团队舱位为 X 舱；

②团队人数至少为 10 人及以上，同时为了满足票号传输，一个团队编码至多 20 人，若超过人数则需要分几个编码预定。例如某团队有 25 人，则可预定 1 个 10 人，一个 15 人；某团队有 45 人，则可预定 1 个 20 人，一个 10 人，一个 15 人等；

③含 SPA 的团队，一旦定妥，不能改名字，不能分离编码。若需要预定则重新预定新编码；

④含 SN 航段出票后，需联系 SN 总代理确认团队票是否受到票号，以保证客人可以正常登机。

6、国内段联程团队改期操作流程

出票后，如有需要面试销签的团体旅客，每团（按国际航段）（在航班座位允许的情况下）可免费更改 3 人，超过 3 人的每人收取 300 元人民币。

第三部分行李规则

1、IATA 规则-RES0302（适用于非美加航线）：

行李规则由免费行李额和行李费两部分组成。联运双方或各方有协议约定的，行李规则按协议条款的规定执行，除此之外，针对每一个的行李运输段，下述 4 个步骤将作为联运时选择使用行李规则的标准并适用于联运行程：

第一步：若参与联运的承运人公布的行李规则相同时，则适用该行李规则。

第二步：若参与联运的承运人行李规则不同时，则执行最主要承运人（MSC-MOST SIGNIFICANT CARRIER）公布的行李规则。

注：除非市场方规定执行承运方的行李规则外，代码共享航班将适用市场方的行李规则。

第三步：若 MSC 没有公布行李规则，将执行联运行李接收承运人的规则。

第四步：若接收联运行李的承运人没有公布行李规则，则联运行程将按航段分段执行承运方的行李规则。

附：MSC 的选取原则（以行李运输段为确认 MSC 的前提，即一个行李运输段选对一个 MSC）

（1）当旅客跨区旅行时，承运第一个跨区航段的承运人为 MSC（例外：环球程的 MSC 为跨 TC1 与 TC2 间的第一个航段的承运人）

例：BRU-HU-X/PEK-HX-HKG，此行程为跨 TC2 与 TC3 间的旅行，所以承运 BRU-PEK 的 HU 为 MSC；若旅客在 PEK 中途分程，则 BRU-PEK 段适用 HU 的行李规则，PEK-HKG 段适用 HX 的行李规则。

(2) 当旅客在同一区内旅行时，承运第一个跨次区航段的承运人为 MSC。

例：KRT-HU-X/DXB-KQ-NBO，此行程为 TC2 内由中东次区至非洲次区间的旅行，所以承运 DXB-NBO 的 KQ 为 MSC。

(3) 当旅客在同一次区内旅行时，承运第一个国际航段的承运人为 MSC。

例：PEK-HU-X/BKK-GA-SIN，此行程为 TC3 内东南亚次区内的旅行，所以承运第一个国际航段（PEK-BKK）的 HU 为 MSC。

2、美加航线的行李规定：

(1) 旅客的行程的起点或最远目的地在美国、加拿大境内，无论是否有中途分程，在行程开始时适用的行李规则将适用于全部行程。

例：PEK-HU-SEA-F9-DEN-F9-SEA-HU-PEK，旅客从 PEK 始发的最远目的地为美国的 DEN，HU 为行程中的第一个承运人，无论旅客在行程中是否有中途分程，HU 的行李规则都将适用于旅客的整个行程。

(2) 对于代码共享航班，若行程中包含有美国、加拿大境内的一点，则 MSC 为市场方，执行市场方的行李规则。

3、海航自营包机直达航线行李规则（免费行李额）

(1) 免费行李额规则参见近期海航控股各区域国际自营航线免费行李额的通告。

(2) 逾重行李额规则参见近期海航控股各区域国际自营航线逾重行李额的通告。

(3) 特殊旅客行李额规则参考各航线具体规定。

(4) 包机及海航为市场方的代码共享航班免费行李额以系统显示为准。

(5) 对于有特殊规定的行李，请参照具体的文件规定打印免费行李额、计收逾重行李费。与其它公司联运的行李规则将按 RES0302 及 DOT/CTA 的规定计算免费行李额计收逾重行李费。

4、中航信（1E）系统行李查询指令

(1) 未出票前，在定妥行程并输入“QTE”指令后方可使用 XS FSB。

(2) 出票后，在输入“ABR 票号”指令后方可使用 XS FSB。

5、销售注意事项

(1) 请各销售单位严格按系统自动计算的免费行李额或具体业务文件的规定进行打印免费行李额，海航将按电子客票票面的免费行李额接收行李，如因销售单位擅自修改免费行李额导致海航超过规定标准接受免费行李或旅客投诉，对于超规接收的行李，海航将按海航的超限行李收费标准收取逾重行李费；产生旅客投诉的将由销售单位承担一切责任；对于情节严重者，海航将视情况对销售单位进行处罚。

(2) 当 HU(含 HU*) 承运的 ADDON 航段与 HU 国际主航段间中转时间超过 24 小时，系统会将 ADDON 航段自动判定为一个独立的行李

运输段，行李额显示的将是此航段的行李额，因此，在出票时可按海航国际主航段的行李标准手工修改此条 ADDON 航段的行李额。

(3) 修改 FBA 不会影响 DFSQ: A 自动出票指令中的 A 标识。

(4) 对于系统中不能直接 Q 出正确票价或正确行李额的客票，出票时必须在 FC 项中输入正确的行李额，未输入正确行李额的 PNR 系统将限制出票。

(5) 出票时使用 QTE: 旅客类型代码/HU, Q 出免费行李额。符合证件要求和旅客性质要求的留学生、劳务人员、新移民、海员等旅客如需享受相应的行李优惠，需到海航直属售票处或代理人办理购票，并在第一次购票时出示相应的身份证明，之后按各航线政策规定的旅客类型享受行李优惠，行李优惠不与票价相关联，即：上述旅客在任意经济舱订座，均可按航线对应的特殊行李优惠政策享受行李优惠。海航不提供因未享受行李优惠而提出的客票换开服务。

(6) 因改期导致海航与外航联运航段由不同的行李运输段变为了一个行李运输段（即海航与外航联运航段中无中途分程），或由一个行李运输段变为了两个行李运输段（即海航与外航联运航段中出现中途分程），在改期的同时，需要按 IATA 的行李规则对行李额进行修改。

(7) 各销售单位在售票时应提醒旅客若有逾重行李, 超额、超重、超大行李或特殊行李，应提前到机场办理相关手续。