

# 海航集团海南航空国际业务规定

主送：各境内营业部

发件方：海航国际部国际运价管理中心

签发人：赵元龙

经办人：宁意芳

抄送：海航（财务部）页数：8 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

## 关于开通境内指定 BSP 代理人票务权限的通知

各销售代理：

为进一步做好疫情期间旅客服务工作，简化客票非自愿变更及退票流程。现面向境内指定 BSP 代理人（以下简称为 BSP 代理人，名单详见附件一）开放 BSP 国际客票非自愿变更、退票操作权限，具体规定如下：

### 一、使用范围：

880 票证销售的海航实际承运国际航班发生不正常时，授权 BSP 代理人可按照海航最新通告内容进行非自愿变更航段及旅行日期、非自愿退票操作。

### 二、操作规定：

1、航班发生变更、延误或取消，代理人限为旅客免费办理一次非自愿变更手续，要求客票变更后的舱位服务等级须与原客票保持一致，变更至同区域内 2020 年 6 月 30 日前海航或海航集团旗下境内航司实际承运的中国境内、跨洲际跨国航班。

2、BSP 代理人进行客票非自愿变更操作，使用手工换开（OI）功能，具体要求如下：

1) FN 项：FCNY 改为 RCNY，SCNY 输入 0.00，将所有 TCNY 改为 OCNV，ACNY 输入 0.00。

2) FC 项：ROE、NUC 按照原客票信息输入,行李额、有效期及 FB 按照原客票相应信息输入, TC 输入不正常航班识别码 “INVL” ，若有 XT 则改为 OXT。

3) EI 项：注明 “INVOL REB DUE TO NCOV/FLT HU 航班号 航班日期” 以表示 “几月几日航班不正常非自愿换开客票。

4) 办理非自愿变更后的航班未发生再次变更、延误或取消，按自愿标准办理变更及退票手续。

3、满足非自愿退票要求的海航客票，BSP 代理人可以直接在 ETERM 上通过 TRFD 指令进行操作，代理人根据 “中国 BSP 退票凭证管理系统” 上传凭证提示，简化凭证上传流程。

三、自 2020 年 2 月 5 日起至 2 月 29 日，BSP 代理人可以在 BSP 渠道进行客票非自愿变更航段、旅行日期及非自愿退票操作。

四、BSP 代理人在进行非自愿变更航段、旅行日期及非自愿退票操作后，需填写《代理人非自愿变更、退票统计表》（详见附件）并于次日 11:00 前报送当地营业部。如因未及时报送信息产生结算问题，责任由代理人自负。

五、疫情当前，请各代理做好旅客服务工作，避免利用此通知授予权限进行不当操作。如恶意高价高舱换开，造成我司外航联运成本增加，将追究差价处罚；如因不当收费发生旅客投诉事件，将严肃追究责任。如有任何疑问，请及时联系海航当地营业部。

海航商委国际业务部

2020年2月5日

**附件二：代理人非自愿变更、退票统计表**

代理人名称	Office 号	IATA 号	票号	变更操作日期	操作类型
北京同程华鼎国际旅行社有限公司	PEK209	08302011	880-****	2020/02/05	非自愿变更