

海南航空控股股份有限公司 业务文件

主送：海航各营业部

发件方：海航航空商务委员会市场收益部收益监督中心

签发人：张国平 经办人：刘 婧 联系电话：0898-66739634 页数：3

抄送：呼叫中心、直属售票处、财务部、产品品牌部

请到取 请回复 请签收 请查阅 急件

关于下发疫情防控期间海南航空、大新华航空针对延期返校学生实施国内航班机票免费退改规定的通知

各销售单位：

为进一步做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，根据局发明电要求，为方便学生旅客机票退改，现下发相关票务规定，具体如下：

一、适用条件：

(一) 适用范围：自 2020 年 2 月 11 日 0 时起，在此之前已购买航班日期在 2020 年 2 月 11 日（含）至 2020 年 3 月 31 日（含）由海南航空、大新华航空实际承运的国内航班和为市场方的国内代码共享航班。

(二) 适用票证：880、895 票证。

(三) 适用旅客：学生。

二、客票处理办法：

(一) 退票标准：在航班起飞前，学生旅客凭学生身份证明至原购票渠道办理未使用客票的免费退票业务，不收取退票手续费。在航班起飞前

已经取消定座记录的学生旅客，可在客票有效期内在原购票地错峰办理免费退票手续。

(二) 变更标准：

1. 学生旅客在航班起飞前，凭学生身份证明，可免费变更至 2020 年 3 月 31 日 24 时前同航线同服务等级航班一次，免收票款差价及变更手续费（从低服务等级变更至高服务等级可免收变更手续费，但需支付票款差价）；学生旅客再次提出变更申请，需在客票有效期内依据原客票使用条件办理。

2. 各单位以 OI 换开的方式操作变更：

(1) 在后续航班相同舱位中订座；若无相同舱位，可在同服务等级有空余座的情况下联系呼叫中心 K 位。

(2) 各单位操作变更时，需在 PNR 中备注：“SSR CKIN HU PJJ3 HK1/PN”。各单位手工修改 FN、FC 等项保持新票票面价与旧票票面价一致。EI 项打印：原客票限制条件，PJJ3。

3. 旅客提出变更申请：

(1) 我司各直属售票处、呼叫中心所销售的客票、可至原购票地办理；

(2) 官网所销售的客票，由各直属售票处、呼叫中心负责处理；

(3) 代理人所销售的客票，可至我司各直属售票处、呼叫中心办理。

三、其他说明

(一) 各单位应将旅客身份证、学生身份证明扫描件上传相关系统或复印件上交我司财务，作为结算依据。学生身份证明包括但不限于全日制在读的学籍证明、学生证等加盖公章的可以证明学生身份的证明。

(二) 已办理完退票、变更业务的客票，我司不再返还已收取的退票、变更手续费和票款差价。

(三) 已购买 G 舱 PTD3 特殊客票、J 舱 PWJ1 特殊产品客票的旅客，如符合本文第一点适用条件，须回原出票代理处办理免费退票业务，除原出票代理以外的任何单位均不允许办理退款。我司与原出票代理间的退款流程以现行 HUGNQW2020-001 号文件为准。

(四) 我司直属售票处、呼叫中心销售的包机航班客票按照以上标准执行。

(五) 各销售单位在办理海航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。

(六) 除以上条款以外涉及不正常航班客票保障的，可按照现行的不正常航班票务规则办理。

本文自下发之日起执行。

请各单位严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。

特此通知

海航航空商务委员会市场收益部

2020 年 2 月 11 日