

海航集团海南航空控股股份有限公司产品 业务通告

主送：境内外办事处；航站管理部；各售票处；95339

发件方：海航航空商委市场收益部产品营销中心

签发人：刘吉春 经办人：李冬恺 联系电话：0898-65756804 页数：

抄送：海航航空商委市场收益部

请到取 请回复 请签收 请下发 急件

关于暂停海南航空国际航线中转住宿服务的通知

各业务单位：

受新型冠状病毒性肺炎疫情影响，我司从2月21日起暂停海航国际中转住宿服务，后续服务调整或恢复日期将另行通知。

建议一线销售单位统一答复为“尊敬的旅客，因受新型冠状病毒性肺炎疫情及酒店资源保障的客观情况影响，暂停海航国际中转住宿服务，给您造成的不便，敬请谅解”。

请境内外销售渠道、电商官网及移动端平台及时发布公告告知旅客，航站地面服务单位做好应对保障方案。

请各部遵照执行。

商委市场收益部

2020年2月20日

另需注意：

一、建议一线单位答复口径补充：

1、 鉴于新型冠状病毒疫情影响；

- 2、 如旅客进一步追问，建议答复为枢纽周边酒店资源的客观情况，敬请谅解；
- 3、 如有进一步升级投诉风险，一线可及时沟通产品部门；

二、北京中转住宿在线预订已成功旅客的保障处理建议（仅市场层面）：

由于北京枢纽上线中转住宿在线预订,根据与地面服务管理相关部门沟通,2020年2月20日(含)之前在海航APP或微信端成功预订中转住宿服务(仅北京地区中转住宿服务),可继续提供中转住宿保障。其中对于已成功预订中转住宿并且入住日期在2020年2月29日(含)之后的旅客,仅可提供经济型住宿保障;

三、请新媒体、网站、APP以及微信端今日及时上线公告,经领导审核,公告内容如下:

尊敬的旅客:

受新型冠状病毒肺炎疫情影响,海南航空从2020年2月21日起暂停国际航线中转住宿服务,如您于2020年2月20日(含)之前在海航APP或微信端成功预订中转住宿产品(仅北京地区中转住宿服务),海航可继续为您提供中转住宿保障。其中对于已成功预订中转住宿并且入住日期在2020年

2月29日（含）之后的旅客，海航仅可提供经济型住宿保障，给您造成的不便，敬请谅解。感谢您对海南航空的支持。

四、请网站、APP 以及微信端即可清理相关国际中转住宿相关内容，并 APP 以及微信端 21 日零时，关闭预定入口；