

海南航空控股股份有限公司 国际业务文件

主送：各营业部及驻外办事处

发件方：海航控股市场营销部

关于下发调整海航国际及地区航班航线停航以及暂停服务界定 标准的通知

根据实际工作需要，现下发调整海航国际及地区航班航线停航以及暂停服务的界定标准，具体如下：

一、修改的条款（以下序号与《HUIR20001 海航国际及地区航线不正常事件票务处理规定》保持一致）：

6.1 880 海航国际客票:

6.1.3 旅客订座以及申请变更时，遇我司国际及地区航班航线停航以及暂停服务：

6.1.3.1 航线停航以航班计划中心下发的停航通知为准，**航线暂停服务以旅客提出需求的日期且旅客拟订座/变更至新航班的日期往后15天（含）内均无航班为判断标准**；航线暂停服务查询方法按订座终端 AV 查询。**（必须同时具备这两个日期要求）**

例：旅客 8 月 3 日提出需求订座/变更至 11 月 1 日北京-波士顿航班，AV 显示最早的航班为 8 月 24 日，旅客提出的日期以及订座/变更至的日期，均 15 天内无航班，可视为航线暂停服务。各单位将 AV 截屏并上交至财务以兹证明：

```
▶AVPEKBOS/1NOV/HU/D
**NO DIRECT ROUTING**
▶
```

```
▶AVPEKBOS/03AUG/HU/D
24AUG(MON) BJSBOS VIA HU DIRECT ONLY
1+ HU481 CQ DQ ZQ IQ RQ JQ YQ BQ HQ KQ PEKBOS 1355 1510 78A 0^ E
> LQ MQ XQ VQ NQ QQ EQ PQ AQ UQ TQ SQ GQ OQ T2 E 13:15
** HU7000-HU7899 PLEASE CHECK IN 45 MINUTES BEFORE DEPARTURE AT PEK
** SC FLIGHT PLEASE CHECK IN 45 MINUTES BEFORE DEPARTURE AT PEK T3
```

- 6.1.3.2 航线停航以及暂停服务的客票，不允许办理非自愿签转，在客票有效期内可办理非自愿退票。各单位操作退票时，需在退款单上注明：旅客订座/变更遇航线停航以及暂停服务，并将航线停航以及暂停服务信息截屏上交至财务以兹证明。
- 6.1.3.3 在订座终端查询到航线暂停服务信息的同时，方可办理航线停航以及暂停服务非自愿退票，变更查询与退票需同时操作。
- 6.1.3.4 如旅客航班起飞前取消座位免收 NOSHOW 费；航班起飞后发生 NOSHOW，按规定收取 NOSHOW 费。
- 6.1.3.5 如国内国际联程航班时，HU 国内航段停航，符合停航标准，可参考本文件执行。
- 6.1.3.6 海航官网、呼叫中心、直属售票处所出客票，在原出票地办理航线停航以及暂停服务退票。代理人所出客票，至直属售票处/境外办事处办理航线停航以及暂停服务退票，代理人无权直接按非自愿退票。

二、其他

- (一) 其他条款以我司现行不正常事件票务处理规定为准。
- (二) 本文自下发之日起生效。
- (三) 本业务通告下发前已办理完自愿退票的客票不适用本文件。

特此通知。

海航控股市场营销部

2020年8月5日