

海南航空控股股份有限公司 国内业务文件

主送：海航控股各营业部、客户服务部

发件方：海航控股市场营销部

签发人：马 宁

经办人：刘 婧

页数：8

抄送：海航控股财务部、销售部

请到取

请回复

请签收

请查阅

急件

关于下发调整疫情防控期间海航控股、大新华航空涉及广州、 深圳进出港国内航班票务处理规定的通知（公开版）

各单位：

为做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，尽可能为旅客提供便利，体现民航真情服务，根据广州、深圳新冠疫情防控现状，经研究决定，现下发调整疫情防控期间海航控股、大新华航空涉及广州、深圳进出港国内航班票务处理规定，具体如下：

1 适用条件

1.1 适用出票日期：2021年5月30日（含）之前；

1.2 适用航班日期：2021年5月21日（含）至2021年6月30日（含）；

1.3 适用票证：880/895国内票证以及使用非880/895票证互售的

HU/CN实际承运的国内航班客票。

2 适用航班范围：

符合以下适用航班范围之一的国内客票均可按本文规定执行：

2.1 凡在2021年5月30日（含）之前购买的，且航班日期为2021年5月21日（含）至2021年6月30日（含）之间由海航控股、大新华航空（以下简称海航、大新华）实际承运的涉及广州、深圳国内进出港航班和海航、大新华为市场方的涉及广州、深圳国内进出港代码共享航班；

2.1.1 包含广州、深圳航点的国内甩飞航班客票即为同一航班号的各航段客票亦适用，非广州、深圳航点的航段须提供同一甩飞航班的证明（如黑屏截图）；

例：C为疫情地区城市，航班号为HU1234/HU1235的A=B=C航班，旅客在2021年5月23日购买了2021年6月15日HU1234 A-B或HU1235 B-A的客票，旅客**于本文下发后**申请退票\变更，可免费退票\变更（办理单位须附上同一甩飞航班的证明）。

2.2 凡在2021年5月30日（含）之前购买的，旅客实际旅行行程涉及广州、深圳，且可以提供**本人**旅行（或入住）日期为2021年5月21日（含）至2021年6月30日（含）期间涉及广州、深圳的下列材料之一：包含但不限于与HU、CN客票组合使用的其他航司机票（可为分别购买的机票）、火车票等地面交通运输凭证、广州、深圳的酒店预订单；

例：C为疫情地区城市，旅客在2021年5月23日购买了2021年6月15日A-B客票，可提供2021年5月30日（含）之前购买的航班日期为2021年5月21日（含）至2021年6月30日（含）期间的本人的与2021年6月15日HU的A-B客票组合使用的天航的C城市客票，**于本文下发后**申请2021年6月15日HU A-B客票退票\变更，可免费退票\变更。

2.3 旅客于2021年5月30日（含）之前已购买且航班日期为2021年5月21日（含）至2021年6月30日（含）的海航、大新华实际承运的和

海航、大新华为市场方的代码共享航班的国内客票，可提供因广州、深圳疫情隔离证明材料、拒载证明；

例：C为疫情地区城市，旅客在2021年5月23日购买了2021年6月15日A-B客票，可提供因C城市疫情的隔离证明材料，**于本文下发后**申请2021年6月15日A-B客票退票\变更，可免费退票\变更。

2.4 旅客提供的相关证明材料，各单位须上传至相关财务结算系统。

3 客票处理规定：

3.1 客票有效期内退票

3.1.1 在航班离站前已取消订座记录的客票，可至原购票渠道办理免费退票业务，不收取退票费；

3.1.2 在航班离站前未取消订座记录的客票，应依据原客票适用条件办理退票业务；

3.1.3 海航各直属售票处办理退票：审核退票旅客有效身份证件，在中航信黑屏系统使用电子退票指令办理退票操作，填写退款报表，随同审核材料提交财务审核；

3.1.4 海航呼叫中心办理退票：在呼叫中心国内白屏系统操作退票退款；

3.1.5 官网客票办理退票业务时，旅客可自行在官网点击“其他原因”提交退票申请；

3.1.6 代理人（B2B端口）提交退票：通过B2B端口为旅客提交退票申请，退票类型选择“非自愿退票”；

3.1.7 BSP客票提交退票：通过中国BSP退票凭证管理系统为旅客提交退票申请，退票类型选择“其他”或“授权”。

3.2 客票有效期内变更

3.2.1 在航班离站前已取消订座记录的客票,可免费变更至2021年6月30日(含)之前,同航线、同服务等级航班一次(如涉及跨服务等级变更,可免收变更手续费,但需补齐票款差额);如按照以上原则办理过客票变更后旅客再次提出客票变更或退票申请,需在客票有效期内依据变更后客票的适用条件办理;

3.2.2 在航班离站前未取消订座记录的客票,应依据原客票适用条件办理变更业务;

3.2.3 办理免费变更业务地点:

3.2.3.1 海航各直属售票处、海航呼叫中心、海航官网(含官网APP)及官网OTA旗舰店(B2C签约用户)所售客票原则上可至原购票渠道办理,若原购票渠道因特殊情况无法办理免费变更业务时,可至海航各直属售票处或海航呼叫中心办理;

3.2.3.2 其他代理人所售客票,可至海航各直属售票处或海航呼叫中心办理;

3.3 客票有效期内签转:按原客票适用条件办理。

3.4 已办理退票、变更业务的客票,一律不再返还已收取的退票/变更手续费和票款差价。

4 多航段客票处置规定:

4.1 所有航段均由HU\CN承运的联程客票/来回程客票/连续客票,且其中一段符合本文疫情免费退改的适用条件:

4.1.1 各航段**同时**办理退票或变更业务的,则未使用航段均可按本文规定免费办理;

4.1.2 各航段**未同时**办理退票或变更业务的,则符合疫情条件的未使用航段可办理免费退改,其他未使用航段按订座舱位适用条件办理;

4.1.3 联程客票/来回程客票/连续客票定义见《海南航空控股股份有限公司旅客行李国内运输总条件》、《大新华航空有限公司旅客行李国内运输总条件》。

5 其他

5.1 已购买G舱PTD3/J舱PWJ1特殊产品客票的旅客,不得办理免费变更,如符合本文免费退票的适用条件,只允许在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;海航各直属销售单位接到购买G舱PTD3/J舱PWJ1特殊产品客票旅客的业务咨询时,应告知旅客及时联系原出票代理办理相关票务业务;

5.2 已购买随心飞产品客票的旅客,如符合本文免费退票、变更的适用条件,可在原出票渠道自助办理非自愿退票,并注明疫情原因影响,经后台人员审核符合后则予以通过。

本文自下发之日起生效。

特此通知

海南航空控股股份有限公司市场营销部

2021年05月30日