

华夏航空股份有限公司

营销中心业务通告

主送: 各事业部、市场大区、用户运营部、客舱地面服务部、财务部

发件方: 市场管理部

签发人: 李丹 经办人: 何霖 联系电话: 023-67153222-8360 页数: 5

抄送: 营销中心办公室

☐请到期

☐请回复

☐请签收

☐请查阅

☐急件

关于（重新调整）代理人邮件申请非自愿 改签操作规范的通知

各销售单位:

为落实局方“真情服务”要求,切实维护旅客权益,确保不正常航班服务保障工作及时有效开展,即日起至2021年8月31日(每天09:00-17:00期间),办理非自愿改签业务均通过向华夏航空客户服务中心发送邮件方式进行办理。此时间段毋需拨打客服电话。具体操作如下:

一、邮件改签受理时间

1、受理时限:即日起至2021年8月31日17:00,每日09:00-17:00间。

2、以每日09:00-17:00间推送的邮件进行处理,其余

时段为避免改签遗漏，**暂不受理邮件改签业务**，如有推送邮件未改签或改签不成功，导致的产生客诉等后果华夏航空不承担责任。

3、受理时限外非自愿改签，均按原有操作标准执行。

二、邮件内容模板

收件人：khfwzx2@chinaexpressair.com

主题：XXX 旅客非自愿改签

邮件内容：

旅客姓名、票号、更改航班、旅客联系方式、是否已告知旅客改期/签转规定，如果多位旅客如改签航班信息一致 时，可以逗号隔开，但姓名与票号需保持对应关系。

例：

1、旅客姓名：张三，李四

2、票号：987-2013XXXX01，987-2013XXXX02

3、更改航班：G51234，KWE-ACX，2021-2-27，
19:00-19:50

4、旅客联系方式（旅客本人）：XXX-XXXXXX

5、是否已告知旅客改期/签转规定：是

6、客票处理紧急联系方式（代理人）：XXX-XXXXXX

注意：华夏航空客户服务中心受理邮件改签成功后会回复对应邮件，原则上 5-10 分钟内操作一次不正常航班改签，遇

特殊情况会有滞后, 操作成功与否均会回复邮件。各销售单位在对应时段内推送邮件后, **勿再拨打 400 客服热线或转至线上 OTA 代理群处置, 以避免客票重复操作。**

三、邮件改签受理类型

1、A=B 航班直飞 (含经停) 航班。如: 博乐-喀什的单票单程或单票往返程航班。(邮件**暂不受理通程航班改签**)

2、所有改签航班可免费变更至原计划航班起飞时间前后七天内 (含) 的航班且仅限一次; 如旅客要求改期至前后七天以外, 则按非自愿退票处理; 如旅客所购多航程联运航段受到影响, 受影响航段仅可免费变更至原计划航班起飞时间前后三天内 (含) 的华夏航空实际承运航班且仅限一次。

(详见华夏航空多等级舱位管理规定)

3、不正常改签航班**改签航程不可发生变更。**

4、仅受理不正常航班改签业务, **退票、不正常航班变动明等业务暂不受理。**

5、**暂不受理占座放位改签操作方式。**

四、邮件改签类型及注意事项

1、原票更改。(G5 航班改期G5 航班, 操作方式为 TKNE 关联免改)

例: G51234 贵阳-兴义航班变动, 操作改签至 G54567 贵阳-兴义。

注意事项：该类不正常改期仅能操作一次，一旦操作成功，后续改签航班正常情况下，不得再次操作非自愿变更或退票。

2、换开新客票。（G5 航班签转为协议外航航班，操作方式为 OI 换开）。

例：G51234 重庆-深圳航班变动，操作改签至 CA4567 重庆-深圳。

注意事项：该类不正常改期仅能操作一次，一旦操作成功，后续改签航班如有变动，可再次申请变更，能否改签成功以邮件回复为准。航班正常仅能申请自愿退票，航班达标准变动可申请非自愿退票，如退票仅限退还乘机人银行卡，需要提供银行卡号、开户行、开户行地址、户主姓名等，同一编码多位旅客也仅能退还本人银行卡。

3、代码共享直飞航班改签仅能填开新票，销售单位须联系票证方操作，华夏票证为 987 开头，退票参考第 2 点，且仅能改签至原共享实际承运航司。

例：*CA1234，实际承运 G51234，票证 999 开头，联系实际票证方处理。

*G54567，实际承运 CA4567，票证 987 开头，可操作改签至G5 航班号实际承运航班或CA 航班号实际承运航班。

五、可签转航司列表

吉祥航空、幸福航空、南方航空、长龙航空、东方航空、

上海航空、河北航空、厦门航空、江西航空、福州航空、深圳航空、中国国际航空、山东航空、青岛航空、奥凯航空、天骄航空、东海航空、首都航空、多彩航空、四川航空、成都航空、西藏航空、昆明航空、瑞丽航空、湖南航空、祥鹏航空、长安航空、西部航空、海南航空、桂林航空。

注：可签转航司短期内无变动，如有变动以最新为准。

仅支持外航对华夏航空有运价情况下操作。 签转南方航空时，部分航段有限制无法签转，具体以邮件回复为准。

请各销售单位遵照执行。

特此通知。

华夏航空股份有限公司

市场管理部

2021 年 7 月 8 日