

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：郭翠萍

页数：4

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

关于下发海南航空、大新华航空涉及郑州国内进出港航班票务 处理规定的通知（公开版）

各单位：

为协助受极端强降雨影响的旅客更好地安排出行计划，经研究决定，现下发海南航空、大新华航空涉及郑州国内进出港航班的票务处理规定，具体如下：

1 适用条件

- 1.1 适用出票日期：2021年7月20日（含）之前；
- 1.2 适用航班日期：2021年7月20日（含）至2021年7月22日（含）；
- 1.3 适用航班：郑州国内进出港航班；
- 1.4 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 客票处理规定：

2.1 客票有效期内退票

2.1.1 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;

2.1.2 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;

2.1.3 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;

2.1.4 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;

2.1.5 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;

2.1.6 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”;

2.1.7 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”。

2.2 客票有效期内变更

2.2.1 在航班离站前已取消订座记录的客票,可免费变更至2021年7月31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;

2.2.2 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;

2.2.3 办理免费变更业务地点：

2.2.3.1 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；

2.2.3.2 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；

2.3 客票有效期内签转：按原客票适用条件办理。

2.4 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。

3 多航段客票处置规定：

3.1 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免费退改的适用条件：

3.1.1 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；

3.1.2 各航段**未同时**办理退票或变更业务的，则符合本文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；

3.1.3 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》。

4 其他

4.1 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；

4.2 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，并注明影响原因，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07月21日