

关于下发疫情防控期间海航控股、大新华航空涉及西安、烟台 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，经研究决定，现下发疫情防控期间海航控股、大新华航空涉及西安、烟台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8月1日（含）之前；

1.2 适用航班日期：2021年8月1日（含）至2021年8月15日（含）；

1.3 适用票证：880/895国内、国际票证以及使用非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均可按本文规定执行：

2.1 凡在2021年8月1日（含）之前购买的，且航班日期为2021年8月1日（含）至2021年8月15日（含）之间由海航控股、大新华航空（以下简称海航、大新华）实际承运的涉及西安、烟台国内进出港航班和海航、大新华为市场方的涉及西安、烟台国内进出港代码共享航班；

2.1.1 包含西安、烟台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，非西安、烟台航点的航段须提供同一甩飞航班的证明（如黑屏截图）；

2.2 凡在2021年8月1日（含）之前购买的，旅客实际旅行行程涉及

西安、烟台，且可以提供**本人**旅行（或入住）日期为2021年8月1日（含）至2021年8月15日（含）期间涉及西安、烟台的下列材料之一：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、西安、烟台的酒店预订单；

2.3 旅客于2021年8月1日（含）之前已购买且航班日期为2021年8月1日（含）至2021年8月15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，可提供因西安、烟台疫情隔离证明材料、拒载证明；

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12月31日（含）之前（9月29日至10月10日之间的航班除外），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要求变更至9月29日至10月10日之间的航班或退票申请，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08月1日