

关于下发疫情防控期间海航控股、大新华航空涉及武汉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、大新华航空涉及武汉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2日（含）之前；

1.2 适用航班日期：2021年8月2日（含）至2021年8月16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2日（含）之前购买的，且航班日期为2021年8月2日（含）至2021年8月16日（含）之间由海航控股、大新华航空（以下简称海航、大新华）实际承运的涉及武汉国内进出港航班和海航、大新华为市场方的涉及武汉国内进出港代码共享航班；

2.1.1 包含武汉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，非武汉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2日（含）之前购买的，旅客实际旅行行程涉及

武汉,且可以提供**本人**旅行(或入住)日期为2021年8月2日(含)至2021年8月16日(含)期间涉及武汉的下列材料之一:包括但不限于与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、武汉的酒店预订单;

2.3 旅客于2021年8月2日(含)之前已购买且航班日期为2021年8月2日(含)至2021年8月16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,可提供因武汉疫情隔离证明材料、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02日