

关于下发疫情防控期间海航控股、大新华航空国内航班票务处理规定的通知（公开版）

各单位：

根据民航局《进一步明确近期国内机票免费退票》文件要求，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（以下简称海航、大新华）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4日0时之前；

1.2 适用航班日期：2021年8月4日（含）至8月31日（含）

1.3 适用航班：由海航、大新华实际承运的国内航班和海航、大新华为市场方的国内代码共享航班；

1.4 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 客票处理规定：

2.1 客票有效期内退票

2.1.1 在2021年8月4日0时之前已购买，且乘机日期在8月4日（含）至8月31日（含）之间的国内客票，自8月4日0时起提出退票申请的，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，首次变更至2021年12月31日（含）之前的同航司、同航线航班，需收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额，免收变更手续费；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 8月4日0时前已申请退票、变更业务的客票，不适用本政策。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疫情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；

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；

本文自2021年8月4日0时起生效。

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03日