

关于下发拒载《证明书》无法加盖公章时 各单位操作流程的通知

各单位：

日前发生一起拒载客票退票时，因现场保障单位出具的《证明书》（见附件1）未加盖公章，销售单位按自愿退票原则处理，而引发的局方投诉。为有效提升拒载后旅客的服务品质，经地服管理部和市场营销部研究决定，现下发拒载《证明书》无法加盖公章时各单位操作流程如下：

一、现场保障单位操作流程

1. 由各地建立、留存《证明书》开具台账备查。
2. 场站人员在《证明书》签全名及联系方式（办公电话或手机号均可），请注意字迹清晰、可识别。
3. 有海航直属售票处的地区，海航系驻场人员可引导旅客去售票处咨询退票相关事宜。如无海航直属售票柜台，驻场人员引导旅客致电95339咨询退票路径。全委托地区由机场地服代理引导旅客致电95339咨询退票事宜。
4. 如旅客持《证明书》在当地海航机场售票处退款，售票员会将旅客情况通报《证明书》填开人，填开人通过邮件或通过其他书面形式进行确认。
5. 如旅客持《证明书》异地退款，海航各直属销售单位（含售票处、

电商后台、95339)会根据证明书上签署的联系方式进行核实,请各站点配合。

二、海航各直属销售单位操作流程

1. 各直属销售单位在办理拒载旅客退票业务时,如现场单位已按规定出具《证明书》但未加盖公章,可根据《证明书》上签署的联系方式核实拒载情况属实后,即可按非自愿退票原则处理。

2. 出票地为海航网站 B2C (HKK068),95339 客服 (HKK540) 的拒载客票需在原出票地办理退票手续,其余销售渠道的拒载客票均由海航各直属售票处办理退票手续。

3. 拒载退款流程参照市场部现行病退规定办理。

4. 《证明书》模版参照 GSM-Notification-2020-071【GS】《关于下发《证明书》使用规定的业务提示(第二版)》(附件1)

5. 如部分场站无法在《证明书》上加盖公章,直属售票处退款操作流程如下:

(1) 售票员检查《证明书》上是否有场站人员签全名及联系方式(办公电话或手机号均可),字迹清晰、可识别。

(2) 如旅客持《证明书》在当地机场售票处退款,售票员将旅客情况通报《证明书》填开人,填开人通过邮件或其他书面形式进行确认。

(3) 如旅客持《证明书》异地退款,售票处根据证明书上签署的联系方式进行核实。

(4) 售票处核实无误后办理退款业务,相关凭证随同退款报表上

缴财务审核。

6. 出票地为海航网站 B2C (HKK068)、95339 (HKK540) 拒载客票退票流程如下：

(1) 若旅客到直属售票处咨询

①售票处提取 PNR 历史记录核查是否为海航网站 B2C (HKK068) ,95339 客服 (HKK540) 所出客票。

②核实《证明书》真伪后加盖售票处票证章，引导旅客联系原出票单位办理非自愿退手续。

③售票处需单独建立用章台账，记录重要信息，包括用章时间、售票员姓名、旅客信息、场站人员姓名及联系方式等(可拍照留存证明书)。

(2) 若旅客未到直属售票处咨询，直接至海航网站、95339 办理退票手续

①海航官网、95339 工作人员检查《证明书》上是否有场站人员签全名及联系方式 (办公电话或手机号均可) ，字迹清晰、可识别。

②工作人员根据《证明书》上签署的联系方式进行核实。

③经核实无误后办理退款业务，相关凭证随同退款报表上缴财务审核。

7. 旅客通过 95339 咨询拒载后的退票事宜

(1)95339 提取 PNR 历史记录核查客票 OFFICE 号，对于本单位销售客票，订座员检查《证明书》上是否有场站人员签全名及联系方式 (办公电话或手机号均可) ，字迹清晰、可识别。然后根据《证明书》

上签署的联系方式进行核实。经核实无误后办理退款业务，相关凭证随同退款报表上缴财务审核。

(2)非 95339 所售客票，订座员按本文件第二条(2)款票证所属地退票原则，引导旅客至相应销售单位办理退票事宜。

附件 1:《证明书》模版

特此通知

海南航空控股股份有限公司市场营销部

2020 年 10 月 21 日

证明书

敬启者：

兹有_____先生/女士，原定乘坐海南航空_____月_____日 HU_____航班，

从_____到_____，客票号为_____，因不符合目的地疫情

防控政策要求无法成行。

海南航空已就具体情况与_____先生/女士说明并达成一致，旅客已知晓、接受。特此证明。

经办人：

联系方式：

海南航空控股股份有限公司

日期：