

关于下发海航/大新华国内航班 拒载证明出具查询流程及拒载旅客票务处理规定的通知

各销售单位：

根据交通部 3 号令要求，旅客被拒绝运输而要求出具书面说明的，除国家另有规定外，承运人需按规定及时出具拒载证明书。

目前我司已在**移动运行网的“不正常航班”模块访问“综合保障”**，完成拒载证明开具和查询功能系统开发工作，旅客可通过海南航空 APP、海南航空微信公众号自行下载拒载证明书。

该系统计划于 2021 年 9 月 1 日正式启用。现下发拒载证明系统上线后，海航大新华国内航班销售单位出具、查询拒载证明流程及拒载旅客票务处理规定如下：

1 拒载证明出具、查询功能及各单位工作职责

1.1 该系统前端主要由海航及成员航企地服工作人员根据拒载原因操作生成《未成行旅客、行李证明书》（附件 2）。旅客可通过海南航空 APP、海南航空微信公众号自行下载拒载证明书。海航各直属售票处、95339 客服、官网服务质量中心可通过该系统查询开具历史，然后根据本文件第 3 条拒载旅客票务处理原则，为拒载旅客办理退改手续。

1.2 个别已在其他销售渠道购票并在海航 95339 客服、海航各直属售票处申请特殊服务的旅客，如果不符合我司特殊旅客承运标准，海航直属售票处、95339 客服按地服端操作流程为旅客出具拒载证明书并按相应票务规定为拒载旅客办理退票手续。

1.3 目前拒载证明出具功能仅限在海航及成员航企地面保障单位使用，全委托机场暂时无法出具拒载证明书。

1.3.1 全委托机场拒载旅客，如需要出具拒载证明书的，95339 客服可根据 HUGN2021-156 关于下发全委托机场疫情防控或特殊旅客等原因《未成行旅客信息汇总表》传递流程及票务处理规定的通知》，核实拒载旅客信息无误后，按地服端操作流程为旅客出具拒载证明书。

1.3.2 全委托机场拒载旅客后续客票退改规定，仍执行 HUGN2021-156 关于下发全委托机场疫情防控或特殊旅客等原因《未成行旅客信息汇总表》传递流程及票务处理规定的通知。

1.4 各直属售票处、95339 客服、官网服务质量中心，需根据业务需要，事先对相关工作人员开通移动运行网权限。

1.5 拒载证明出具及查询流程参照《地服超售拒载证明操作指引 1.0》，具体见附件 1。

2 拒载旅客类别及原因

2.1 出于安全原因，有下列情况之一的，海航应当拒绝运输

2.1.1 依据国家有关规定禁止运输的旅客或者物品；

2.1.2 拒绝接受安全检查的旅客；

2.1.3 因安检原因拒绝放行的旅客；

2.1.4 未经安全检查的行李；

2.1.5 办理乘机登记手续时出具的身份证件与购票时身份证件不一致的旅客；

2.1.6 国家规定的其他情况；

2.2 根据合理判断，属于下列情形之一的，海航有权拒绝运输

2.2.1 旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序；

2.2.2 旅客的年龄、精神或身体状况不适合航空旅行；

2.2.3 旅客不遵守国家的有关法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定，或不遵守海航的规定；

2.2.4 旅客未支付适用的票价、费用以及（或）未承兑其与海航或有关承运人之间的信用付款；

2.2.5 旅客未能出示本人的有效身份证件；

2.2.6 旅客出示的客票经证明是非法获得或不是在出票承运人或其销售代理企业处购买的、或属已挂失或被盗的、或是伪造的、或不是由海航或其销售代理企业更改的乘机联或乘机联被涂改的；

2.2.7 旅客出示的客票不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内列明的人；

2.2.8 特殊旅客数量超过航班最大可运输数量；

2.2.9 特殊旅客或特殊行李的申请材料、托运行李包装不符合海航规定；

2.2.10 不符合疫情出发地或目的地防控政策要求。

2.2.11 其他

3 拒载旅客票务处理原则

3.1 属于本文件 2.1 条、第 2.2.3 条、第 2.2.5 条情形的拒载旅客，已购客票可在原出票地按自愿退改签办理相关手续。

3.2 属于本文件第 2.2.2 条、第 2.2.8 条、第 2.2.9 条情形被拒载的特殊旅客，已购客票按非自愿退票的规定办理。

3.3 属于本文件第 2.2.4 条情形的旅客，由旅客补付不足的票款或税费，或按非自愿退票的规定办理，退还旅客已支付的票款。

3.4 属于本文件第 2.2.10 条因始发地或目的地疫情防控原因被拒载的旅客，按非自愿退票或按非自愿改期处理。

3.5 属于本文件 2.2.11 条款的拒载旅客，若市场营销部现行相关文件里已有明确规定的，则执行相关标准；若没有文件出处的，则请示市场营销部当日国内业务值班员，然后按业务值班员的指示办理相关票务手续。

3.6 属于本文件第 2.2.1 条、第 2.2.6 条、第 2.2.7 款情形的旅客，海航保留扣留其客票的权利，必要时呈报有关主管部门处理。

4 拒载旅客票务处理地点

4.1 因始发地或目的地疫情防控原因被拒载的旅客，如需非自愿改期

客票，可在海航直属售票处、海航 95339 客服、官网服务质量中心办理。

4.2 除以上 4.1 外的其他业务 均在原出票地或海航直属售票处办理。

5 拒载旅客退改签流程

5.1 各直属售票处、95339 客服、官网服务质量中心

5.1.1 登陆移动运行网的“不正常航班”模块，访问“综合保障”页面，点击开证明---填写查询条件（航班日期、航班号、旅客姓名、票号）---单击【查询开具历史】-----查询出符合条件的已开具拒载证明的旅客信息。



5.1.2 系统显示《未成行旅客、行李证明书》，其中“未成行原因”条款前打“√”表示旅客拒载的具体原因，证明书样板见附件 2。

5.1.3 根据拒载旅客未成行原因，对照本文件 3.1 条拒载旅客票务处理原则为旅客办理相关退改手续。

5.1.3.1 属于本文件第 2.2.2 条、第 2.2.8 条、第 2.2.9 条、第 2.2.10 条按非自愿退票的拒载旅客，按现行流程为旅客办理非自愿退票手续，退款原因备注：“XXXX 原因拒载”。例：“特殊旅客超最大运输量拒载”、“不符合始发地或出港地疫情拒载”等。

5.1.3.2 属于本文件第 2.2.10 条的拒载旅客，如需改期客票，海航各直属售票处、95339 客服、官网服务质量中心按以下流程为旅客处理：

(1) 在客票有效期内，可免费变更至航班起飞当日（不含）后 7 天内同航司、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）；

(2) 按以上原则办理客票变更手续后，如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（新票）的适用条件办理。

(3) 用 OI 换开的方式操作，并在相同舱位中订座；若无相同舱位，可在同服务等级有空余座位的情况下自行 K 位。同时在 PNR 中备注：“SSR CKIN HU PAB1 HK1/PN”，手工修改 FN、FC 等项保持新票票面价与旧票票面价一致，EI 项打印：原客票限制条件，PAB1。

5.1.3.3 除本文件第 2.2.2 条、第 2.2.8 条、第 2.2.9 条、第 2.2.10 条外的其他拒载旅客，均按自愿退改签处理。

5.2 销售代理人

5.2.1 拒载旅客在销售代理人处购票的，后续处理退改签票务手续时，销售代理人提供旅客航班日期、航班号、姓名、票号信息，致电海

航 95339 客服查询开具历史。

5.2.2 海航 95339 客服根据 3.3.1.1 条流程 查询拒载证明开具历史，核实旅客拒载原因后，告知销售代理人旅客拒载原因及相应的票务处理原则。

5.2.3 属于本文件第 2.2.2 条、第 2.2.8 条、第 2.2.9 条、第 2.2.10 条按非自愿退票的拒载旅客，销售代理人按现行流程为旅客办理非自愿退票手续，退款原因备注：“XXXX 原因拒载”。例：“特殊旅客超最大运输量拒载”、“不符合始发地或出港地疫情拒载”等。

5.2.4 除本文件第 2.2.2 条、第 2.2.8 条、第 2.2.9 条、第 2.2.10 条外的其他拒载旅客，均按自愿退改签处理。

5.3 全委托机场拒载旅客退改规定，仍执行 HUGN2021-156 关于下发全委托机场疫情防控或特殊旅客等原因《未成行旅客信息汇总表》传递流程及票务处理规定的通知。

5.4 多航段客票处置规定

5.4.1 符合本文件 2.2.2 条、第 2.2.8 条、第 2.2.9 条、第 2.2.10 条按非自愿退票的拒载旅客，如旅客所购客票全部为 HU\CN 承运的联程客票/来回程客票/连续客票，只要其中一段符合免费退票的：

5.4.1.1 各航段**同时**办理退票的，则未使用航段均可免费办理退票；

5.4.1.2 各航段**未同时**办理退票的，则拒载航段按免费退票处理，其他未使用航段按订座舱位适用条件办理；

5.4.2 符合本文件第 2.2.10 条需非自愿改期的拒载旅客，如旅客所购客票全部为 HU\CN 承运的联程客票/来回程客票/连续客票，只要其中一段符合免费改期的：

5.4.2.1 各航段**同时**办理改期的，则未使用航段均可免费办理改期业务；

5.4.2.2 各航段**未同时**办理改期的，则拒载航段按免费改期处理，其他未使用航段按订座舱位适用条件办理；

5.4.3 联程客票/来回程客票/连续客票定义见现行《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》；

5.4.4 若持多航段客票的旅客对 5.4.1、5.4.2 条款不满意，各单位可邮件请示客户服务部-客服调度中心-服务指挥调度（公用邮箱：cccc@hanir.com），由服务指挥调度按其工作流程最终决策，并将处理结果邮件反馈回请示人。各单位按服务指挥调度的指示办理。

5.5 其他未尽事宜参照海航现行国内运输总条件或相关票务规定。

特此通知

附件 1：《地服超售拒载证明操作指引 1.0》

附件 2：《未成行旅客、行李证明书》

海航控股股份有限公司市场营销部

2021 年 8 月 31 日

