

关于下发疫情《证明书》票务处理补充规定的通知

各单位：

因各地疫情防控政策不断调整，导致部分旅客不符合疫情防控政策未能成行，为有效提升拒载后旅客的服务品质，经研究决定，现下发疫情《证明书》票务处理补充规定，具体如下：

1 《证明书》使用规定按《GSM-Notification-2020-071【GS】关于下发<证明书>使用规定的业务提示（第二版）》执行；

2 旅客持《证明书》办理退票业务：按《HUGN2020-318 关于下发拒载退票证明书未加盖公章时各单位操作流程的通知》执行；

注：若以上文件有更新，按新文件执行。

3 旅客持《证明书》办理变更业务：

3.1 《证明书》上未加盖公章，核实流程同退票操作流程；

3.2 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）；如：4 月 1 日的航班，最晚可变更至 4 月 8 日。

3.2.1 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（新票）的适用条件办理；

3.3 办理免费变更业务地点：

3.3.1 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；

3.3.2 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；

3.4 各单位在操作免费变更业务时，需用 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联系呼叫中心 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。

4 旅客持《证明书》办理签转业务：在客票有效期内按客票适用条件办理自愿签转。

5 多航段客票处置规定：

5.1 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《证明书》免费退改的：

5.1.1 各航段**同时**办理退票或变更业务的，则未使用航段均可免费办理；

5.1.2 各航段**未同时**办理退票或变更业务的，则符合《证明书》免费退改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；

5.1.3 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》；

5.2 若持多航段客票的旅客对 5.1 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。

6 其他

6.1 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，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；

6.2 G 舱普通团队客票，仅可办理免费退票，不得办理免费变更；

6.3 已购买随心飞产品客票的旅客，如符合《证明书》免费退票、变更的，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。

特此通知

海南航空控股股份有限公司市场营销部

2021 年 2 月 8 日