



海南航空控股股份有限公司

Hainan Airlines Holding Co., Ltd.

文件编号 DOCUMENT NO. HNAIR-SMD-Notice-2021-839

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

签 发 人 SIGNED BY 刘璐

关于修订下发《海航控股不正常航班信息 旅客通知程序》的通知

海航控股各单位：

为进一步完善不正常航班信息旅客通知程序，结合现阶段业务实操情况，现对《海航控股不正常航班信息旅客通知程序》进行修订。主要修订内容总结如下：

1. 新增大面积航班延误情况下的处置；
2. 新增客服调度中心关于“不正常航班证明”的处置。

特此通知

海南航空控股股份有限公司

2021 年 10 月 13 日

海航控股不正常航班信息旅客通知程序

1 目的及意义

明确各单位职责分工,制定不正常航班旅客的通知标准和流程,提高不正常航班信息的通知效率,提升旅客满意度。

2 不正常航班调整分类

按航班时刻调整的发布单位,将不正常航班调整分为航班计划性调整与航班临时性调整。

3 定义

3.1 航班计划性调整

由市场营销部网络收益部对航班进行的调整称为航班计划性调整,下发调整单称为《航班变更通知单》。

3.2 航班临时性调整

由运行控制部对航班进行的调整称为航班临时性调整,下发调整单称为《航班调整通知单》。

3.3 预处理通知

3.3.1 国内航班:原计划离站时间 30 分钟(不含)外下发的航班调整通知工作;

3.3.2 国际航班:原计划离站时间 85 分钟(不含)外下发的航班调整通知工作。

3.4 现场通知

非预处理范围内和预处理环节通知不到的旅客,由现场单位进行航班变动通知工作。

4 适用范围

适用于海航、大新华(HU、CN)所有发生航班延误、变更、取消的国内自营航班；海航自营或包机形式运营的国际、港澳台地区航线。

5 通知原则

- 5.1 每次航班调整时出票单位必须通知重点旅客(含 :重要旅客 : VVIP/VIP/CIP、常旅客<金鹏金卡及以上会员、金鹿卡客票>、公务舱旅客、联程旅客、特殊旅客), 由客服调度中心重点监控。
- 5.2 针对未出票旅客, 客服调度中心负责短信通知, 由出票(或订座) 单位负责旅客安抚和处理后续安排。
- 5.3 境内出票的旅客, 因未预留手机号、预留错误手机号、不按规范预留手机号致无法通知到旅客, 则出票单位负全责, 交由销售部渠道管理中心处罚。
- 5.4 境外出票的旅客, 航班主控在 ICS 系统中进行航班变更的同时, ICS 系统自动向境外代理人拍发航班变更报, 境外代理人通过处理各自的 Q 信箱负责及时通知旅客。
- 5.5 航班发生备降时, 不进行旅客预先通知, 旅客由现场相关保障单位进行保障; 航班备降后补班、补班延误/取消, 客服调度中心进行通知。若一个航班发生多次调整, 则客服调度中心根据每次接到《航班调整通知单》以及本次调整前航班的最新计划离站时间, 依据本文件要求进行通知。
- 5.6 预处理通知情况系统自动上传移动运行网, 客服调度中心同

时以邮件方式向相关保障单位发布超售、降舱未通知到旅客的信息。现场通过屏显、广播、人工提醒等各种方式通知旅客航班变动信息。

6 预处理通知时限

6.1 航班临时性调整

6.1.1 系统接到《航班调整通知单》后的 20 分钟内完成短信通知，经停航班未全部下发的情况除外。

6.2 国内航班计划性调整

6.2.1 当日调整 48 小时外的航班：

6.2.1.1 原计划离港时刻距《航班变更通知单》下发时刻 90 天(含)以外的不正常航班，客服调度中心需在距航班原计划离港日期 30 天前完成不正常航班通知工作；

6.2.1.2 原计划离港时刻距《航班变更通知单》下发时刻 90 天(不含)至 30 天(含)的不正常航班，客服调度中心需在距航班原计划离港日期 20 天前完成不正常航班通知工作；

6.2.1.3 原计划离港时刻距《航班变更通知单》下发时刻 30 天(不含)至 15 天(含)内的不正常航班，客服调度中心需在距航班原计划离港日期 10 天前完成不正常航班通知工作；

6.2.1.4 原计划离港时刻距《航班变更通知单》下发时刻 15 天(不含)至 7 天(含)的不正常航班，客服调度中心需在距航班原计划离港日期 5 天前完成不正常航班通知工作；

6.2.1.5 原计划离港时刻距《航班变更通知单》下发时刻 7 天(不含)以内的不正常航班，客服调度中心需接到调整单后 24

小时内完成不正常航班通知工作。

6.3 国际航班计划性调整

6.3.1 取消航班\时刻调整较大(起飞提前超 1 小时\起飞或到达推后超 4 小时)的航班,若在航班原计划离站日期前七天(不含)外接到《航班变更通知单》,需在接到通知单后七天内,不晚于航班日期五天前启动最临近日期一个航班通知工作;若在航班原计划离站日期前七天(含)内接到《航班变更通知单》,需在接到通知单 24 小时内启动最临近日期一个航班通知工作。其他调整类型按照航班时间先后顺序通知,需在最晚通知时限完成。

6.3.2 当日调整 48 小时外的航班:

6.3.2.1 原计划离港时刻距《航班变更通知单》下发时刻 90 天(含)以外的不正常航班,客服调度中心需在距航班原计划离港日期 30 天前完成不正常航班通知工作;

6.3.2.2 原计划离港时刻距《航班变更通知单》下发时刻 90 天(不含)至 30 天(含)的不正常航班,客服调度中心需在距航班原计划离港日期 20 天前完成不正常航班通知工作;

6.3.2.3 原计划离港时刻距《航班变更通知单》下发时刻 30 天(不含)至 15 天(含)内的不正常航班,客服调度中心需在距航班原计划离港日期 10 天前完成不正常航班通知工作;

6.3.2.4 原计划离港时刻距《航班变更通知单》下发时刻 15 天(不含)至 7 天(含)的不正常航班,客服调度中心需在距航班原计划离港日期 5 天前完成不正常航班通知工作;

6.3.2.5 原计划离港时刻距《航班变更通知单》下发时刻 7 天（不含）以内的不正常航班，客服调度中心需接到调整单后 24 小时内完成不正常航班通知工作。

6.3.3 凡涉及适用于欧盟"261"条例规定，以色列航线,下单日期距离航班日期 20 天以上的取消航班,需在航班原计划离站日期 15 天以前完成不正常航班通知工作。

6.4 处理优先级原则

6.4.1 要客及公司要求的重点保障航班。

6.4.2 航班日期临近的航班>航班日期远的航班。

6.4.3 欧盟航线、以色列航线>美洲航线>亚太等其他国际地区航线。

6.5 因系统故障、大面积航班变动、自然灾害、突发疫情等突发情况，无法按照文件规定时限完成，需向客服调度中心经理申请并向客户服务部服务质量中心备案并通报运行控制部及地服。

7 国内不正常航班旅客预处理通知程序

7.1 航班临时性调整--航班取消/延误/时刻提前/取消后恢复

7.1.1 若在航班原计划离站时间 30 分钟外（不含）接到运行控制部发送的《航班调整通知单》，系统以短信和邮件通知客票预留的联系方式，语音电话通知重要旅客、公务舱旅客、金鹏金卡及以上会员、金鹿卡客票，人工电话通知系统外呼失败的重要旅客、公务舱旅客、金鹏金卡及以上会员、金鹿卡客票、系统短信或邮件发送失败的旅客；

7.1.2 若正班航班取消后补班，系统在接到运行控制部发布的补班计划后，系统将补班信息以短信和邮件方式通知客票预留的联系方式。同时，对于正班取消后有补班且申请过特殊餐食的旅客，客服调度中心与客舱部沟通，根据海航特殊餐食相关流程进行协调保障；

7.1.3 航班备降后补班，补班延误/取消，系统以短信和邮件通知客票预留的联系方式，语音电话通知重要旅客、公务舱旅客、金鹏金卡及以上会员、金鹿卡客票，人工电话通知系统短信或邮件发送失败的旅客。

7.2 航班计划性调整--航班取消/延误/时刻提前/航班取消后执行

7.2.1 起飞时间不变，到达时刻提前，客服调度中心以系统短信、邮件和语音电话通知客票预留的联系方式；其他航班取消/延误/时刻提前/航班取消后执行，系统以短信、邮件和语音电话通知客票预留的联系方式，人工电话通知系统外呼失败的旅客（不含3次及以上拨打未接听）。

7.3 航班机型变更

7.3.1 航班在原计划起飞时间90分钟外（不含）发生机型变更：

7.3.1.1 发生降舱，必须将机型变更及客票处理事宜通知到降舱旅客或出票单位。若由有公务舱机型变更为无公务舱机型后，再次变更为有公务舱机型，应主动寻找原降舱旅客并协助旅客办理升舱手续；

7.3.1.2 双通道机型变更为单通道机型时，短信和邮件通知客票预留的联系方式，语音电话通知重要旅客、金鹏金卡及以上会员、

公务舱旅客、金鹿卡客票，人工电话通知系统外呼失败的重要旅客、金鹏金卡及以上会员、公务舱旅客、金鹿卡客票；

7.3.1.3 其他类型的机型变更，短信和邮件通知机上座位被取消旅客的客票预留联系方式，语音电话通知重要旅客、金鹏金卡及以上会员、公务舱旅客、金鹿卡客票的机上座位被取消的旅客，人工电话通知系统外呼失败的重要旅客、金鹏金卡及以上会员、金鹿卡客票的机上座位被取消的旅客；

7.3.1.4 所有类型的机型变更，付费座位变动由客服调度中心清 Q 通知出票单位，由出票单位通知旅客座位变动；

7.3.1.5 因不正常航班原因以及机型变更原因导致的航班超售，根据公司现行国内航班超售管理规定进行预处理。

8 国际不正常航班旅客预处理通知程序

8.1 航班临时性调整--航班取消/时刻提前/航班延误/取消后恢复

8.1.1 若在航班原计划离站时刻 85 分钟(不含)以上接到航班调整通知单时，系统短信、邮件和语音电话通知客票预留的联系方式。人工电话通知系统外呼失败的重要旅客、公务舱旅客、金鹏金卡以上会员、金鹿卡客票、团队旅客、中转紧张以及中转错失旅客；

8.1.2 若正班航班取消后补班，系统在接到运行控制部发布的补班计划后，系统将补班信息以短信和邮件方式通知客票预留的联系方式。同时，对于正班取消后有补班且申请过特殊餐食的旅客，客服调度中心与国际呼叫中心沟通，根据海航特殊餐食相关流程进行协调保障；

8.1.3 航班备降后补班，补班延误/取消，系统以短信和邮件通知客票预留的联系方式，语音电话通知重要旅客、公务舱旅客、金鹏金卡及以上会员、金鹿卡客票，人工电话通知系统短信或邮件发送失败的旅客。

8.2 航班计划性调整--航班取消/延误/时刻提前/航班取消后执行

8.2.1 起飞时间不变，到达时刻提前，客服调度中心以系统短信、邮件和语音电话通知客票预留的联系方式；其他航班取消/延误/时刻提前/航班取消后执行，系统以短信、邮件和语音电话通知客票预留的联系方式，人工电话通知系统外呼失败的旅客（不含3次及以上拨打未接听的）。

8.3 航班机型变更

8.3.1 国际航班起飞前5小时（不含）以外发生机型变更：

8.3.1.1 发生降舱，必须将机型变更及客票处理事宜通知到降舱旅客或出票单位。若由有公务舱机型变更为无公务舱机型后，再次变更为有公务舱机型，应主动寻找原降舱旅客并协助旅客办理升舱手续；

8.3.1.2 双通道机型变更为单通道机型时，短信和邮件通知客票预留的联系方式，语音电话通知重要旅客、金鹏金卡及以上会员、公务舱旅客、金鹿卡客票，人工电话通知系统外呼失败的重要旅客、金鹏金卡及以上会员、公务舱旅客、金鹿卡客票；

8.3.1.3 其他类型的机型变更，短信和邮件通知机上座位被取消旅客的客票预留联系方式，语音电话通知重要旅客、金鹏金卡及以上会员、公务舱旅客、金鹿卡客票的机上座位被取消的旅

客，人工电话通知系统外呼失败的重要旅客、金鹏金卡及以上会员、金鹿卡客票的机上座位被取消的旅客；

8.3.1.4 所有类型的机型变更，付费座位变动由客服调度中心清 Q 通知出票单位，由出票单位通知旅客座位变动；

8.3.1.5 因不正常航班原因及机型调整原因导致的航班超售，根据公司现行国际航班超售管理规定进行通知及预处置。

9 大面积航班延误期间不正常航班旅客预处理通知程序

9.1 当公司启动/升级红色预警（Ⅰ级响应）/橙色预警（Ⅱ级响应）/黄色预警（Ⅲ级响应）或客户服务部启动/升级Ⅰ级（红色预警）/Ⅱ级（橙色预警）/Ⅲ级（黄色预警）话务保障预警，则启动大面积航班变动通知程序：

9.1.1 航班临时性调整

9.1.1.1 系统短信、邮件通知客票预留的联系方式，语音电话通知重要旅客、公务舱旅客、金鹏金卡及以上会员、金鹿卡客票，人工电话通知系统外呼失败的重要旅客、系统短信或邮件发送失败的旅客。

9.1.2 航班计划性调整

9.1.2.1 大面积航班延误期间距航班原计划离港日期 7 天（不含）以内的不正常航班，系统以短信、邮件和语音电话通知客票预留的联系方式，人工电话通知系统外呼失败的重要旅客、公务舱旅客、金鹏金卡及以上会员、金鹿卡客票、系统短信或邮件发送失败的旅客；

9.1.2.2 大面积航班延误期间距航班原计划离港日期 7 天（含）外航

班，仍按本文规定中的第七点/第八点进行通知。

9.1.3 航班机型变更

9.1.3.1 发生降舱，仍按本文规定中的第七点/第八点进行通知；

9.1.3.2 双通道机型变更为单通道机型时，系统短信和邮件通知客票预留的联系方式，语音电话通知重要旅客、公务舱旅客、金鹏金卡及以上会员、金鹿卡客票，人工电话通知系统外呼失败的重要旅客；

9.1.3.3 其他类型的机型变更，系统短信和邮件通知机上座位被取消旅客的客票预留联系方式，语音电话通知重要旅客、公务舱旅客、金鹏金卡及以上会员、金鹿卡客票的机上座位被取消的旅客，人工电话通知系统外呼失败的机上座位被取消的重要旅客；

9.1.3.4 因不正常航班原因以及机型变更原因导致的航班超售，根据公司现行国内/国际航班超售管理规定进行预处理。

10 各相关职能单位职责与工作流程

10.1 运行控制部

10.1.1 负责通过系统在第一时间将《航班调整通知单》发布上传运行网。

10.1.2 通过运行网以《航班调整通知单》形式发布航班不正常信息及航班调整信息，系统自动触发提示邮件到市场营销部网络收益部运价业务中心及客服调度中心等单位。

10.2 市场营销部网络收益部运价业务中心

10.2.1 接收运行控制部下发的航班临时调整通知单以及网络的计

划调整。

10.2.2 负责根据接单时间以及不正常航班调整单的类型,确定是否将相关信息录入系统。

10.2.3 负责以电子邮件的形式通知客服调度中心航班调整情况,并由主控根据具体情况抄送业务相关单位。

10.2.4 根据航班调整情况,在订座系统中做好不正常航班的旅客由系统批量保护至其他航班的工作。

10.2.5 通知流程

10.2.5.1 工作时间内(0430—2200)及时读取并处理运行控制部上传海航运行网的航班调整通知信息,以及市场营销部网络收益部下发的《航班变更通知单》。2200-0430期间,航班主控电话值班,有紧急情况时由运行控制部、客服调度中心、或者相关地面保障单位人员电话联系航班主控。

10.2.5.2 按《网络收益部运价业务中心工作手册》中的调整规定,调整订座终端航班时刻,以邮件形式通知客服调度中心。

10.2.5.3 如遇航班大范围调整,航班主控调整所有航班信息后,以电子邮件的形式通知客服调度中心<bzchbcl@hnair.com>。

10.2.5.4 在订座系统中对不正常航班上的旅客进行保护,保护原则为航班临时性或计划性取消,可保护至海航当天后续航班,若保护至海航后续航班发生超售时,则不进行保护,只对座位进行“UN”处理;临时性航班取消若有补班,则将航班保护到补班上。

10.2.5.5 航班大面积延误的保护原则按照《海航控股大面积航班延误

处置预案》执行。

10.2.5.6 当天调整当天航班，航班延误时间在 1 小时（含）内，不调整定座终端的航班时刻。航班延误时间在 1 小时以上，且延误后的预计起飞时刻距下单调整时间半小时以上的，调整定座终端的航班时刻。

10.2.5.7 若航班机型发生调整或因旅客整体保护导致出现航班超售、旅客降舱以及机型由无头等机型调整为有头等机型等情况的，以邮件形式通知客服调度中心及相关保障单位。

10.2.6 华北地区的特殊情况--运控部临时调整若涉及华北区域航班操作如下：

10.2.6.1 涉及华北区域航班（北京、天津、太原进出港）时刻延误 4 小时（含 4 小时）以下及多次延误累计超过 4 小时的航班不入销售系统。涉及华北区域航班（北京、天津、太原进出港）时刻一次性延误 4 小时以上，需在 FOC 运行网查询一个月内该航班号时刻延误次数（1 天内该航班号多次时刻调整计 1 次）。

10.2.6.2 如一个月内该航班未超过 3 次时刻延误，则将延误 4 小时以上航班新时刻做入销售系统；如一个月内该航班超过 3 次时刻延误，则航班新时刻不做入销售系统。

10.2.6.3 涉及华北区域时刻延误符合条件做入销售系统的，发送邮件时需加抄送网络收益部总经理、副总经理、航务协调中心、航班计划中心。

10.3 出票单位

10.3.1 负责在接受旅客订座时,告知旅客留下准确联系电话的重要性,确保旅客本人或联系人的电话的准确性和有效性;国际订单在预订时需同时告知旅客预留准确邮箱的重要性。

10.3.2 负责在定座终端的定座记录中输入旅客本人的有效联系手机号码(或有效联系电话)和经办人姓名,输入格式见下表:

GDS 分类	电话号码指令格式 (Telephone Number)	邮箱指令格式 (E-mail)
AMADEUS (1A)	OS HU CTCT 电话号码 (Telephone)	OS HU CTCE+空格+邮箱
	OS HU CTCM 手机号码 (Mobile)	
SABRE (1S) ABACUS (1B)	OSI HU CTCT 电话号码 (Telephone)	OSI HU CTCE+空格+邮箱
	OSI HU CTCM 手机号码 (Mobile)	
Worldspan(1P)	SSRCTCMLHHK1/电话号码	SSRCTCEYYHK1/姓名//邮箱
GALILEO (1G)	SI.P1/SSRCTCMLHHK1/电话号码	SI.P1/SSRCTCEYYHK1/姓名//邮箱
Eterm(1E)	OSI HU CTCT 电话号码 (Telephone)	OSI HU CTCE 邮箱 (需注意邮箱的@符要用//代替,邮箱前需空格)
	OSI HU CTCM 手机号码/旅客序号 (Mobile)	
	OSI HU CTCM 手机号码/旅客序号 (Mobile)	
注意事项	电话号码录入格式:国际字冠(00)+国家代码+手机号码,号码中间需要使用“-”或“空格”进行区隔。 举例:00 86 155***9647 或 00-1-382***124。各地办事	邮箱录入格式:请以“//”(double slash)代替“@”(atsign),以“..”(Double dot)代替“_”(underscored),以“./”(dot slash)代替“-”

	处下沉时应将国家代码进行明确，以所辖地区情况为准，方便代理人理解。	(dash),例如： helloworld//hnair.com
--	-----------------------------------	-------------------------------------

- 10.3.3 负责确保订座记录中自动生成责任组的订座部门的联系电话的有效性。
- 10.3.4 按照不正常航班通知原则及时通知已出票旅客航班变更信息，及时协助旅客办理变更、改签、退票等有关业务手续、做好旅客解释工作，及时向客服调度中心反馈通知、处理情况。因未预留手机号、预留错误手机号、不按规定预留手机号致无法通知到旅客，则出票单位负全责。
- 10.3.5 负责将航班取消或变更信息通知到旅客，根据旅客的意愿处理，若旅客同意乘坐为其保护的后续航班，在记录中将“HK”状态改为“RR”状态或根据其意愿保护到其他航班（首选保护航班为 HU 航班，其次为与 HU 签署了《不正常航客票签转与结算协议》的其它公司航班）。若选择退票，则取消订座或 PNR 记录。对于暂时无法通知到的旅客，出票单位负责继续通知旅客，并在航班起飞前 3 小时将未通知到的情况反馈给客服调度中心(次日 11:00 前起飞的航班应于前一天 16:00 前反馈)。
- 10.3.6 通知流程
- 10.3.6.1 及时、准确的处理部门 QUEUE，尤其是 SC QUEUE。接到客服调度中心发出的航班调整通知短信后，将通知内容备注在 PNR 中，并对备注格式做出要求如：RMK HU 08DEC

时间 YITONGZHI 电话联系人。接到航班调整信息后,按海航要求第一时间开始通知旅客,通知到旅客的在订座记录中做 RR。若选择退票,则取消订座或 PNR 记录。

10.4 客服调度中心

- 10.4.1 根据不正常航班系统接收的《航班调整通知单》、《航班变更通知单》,主控室发送的超售、降舱类通知单邮件启动不正常航班预处理通知。
- 10.4.2 负责以短信、电话、邮件或系统对接的方式,将航班调整信息,通过编码内预留的电话号码,通知旅客或出票单位。
- 10.4.3 负责不正常航班旅客的信息通知和行程保障。
- 10.4.4 根据旅客的要求开具不正常航班证明。发送证明后,以短信的形式通知旅客。

10.5 客户服务席

- 10.5.1 负责监控重点不正常航班(指延误超过 4 小时、临时取消/备降/返航)旅客处置情况。
- 10.5.2 负责接受全委托机场地区地服供应商通报的不正常航班旅客服务内容以及非正常事件处置情况,请示地服管理部值班员决策或通过地服管理部值班请示公司首席值班员予以决策。
- 10.5.3 负责向监控范围内的航班始发地、经停地下发《不正常航班保障 SOP 单》,督促和监控相关地服单位实施旅客服务保障工作。
- 10.5.4 负责接受各地服单位通报的非正常事件,跟踪处置进展,并

按照非正常事件通报程序进行通报。

10.6 地面保障单位（海航控股、成员航司派驻机构）

10.6.1 负责确认当地机场地面服务代理单位已通过屏显、广播、人工提醒等各种方式通知旅客航班变动信息。

10.6.2 负责根据《航班调整通知单》，确认当地机场地面服务代理单位已接收到不正常航班信息，并监督机场不正常航班信息的发布。

10.6.3 负责监督落实机场或自有值机柜台开放及二次开放事宜，告知及监督售补票柜台做好旅客解释和客票退改签工作。

10.6.4 负责通过移动运行网或海航微信公众号查询预处理通知情况并进行保障。

10.6.5 保障流程

10.6.5.1 及时处置旅客保障过程中出现的问题，超过标准的服务内容应按照《地面服务手册》中相关流程进行请示。

10.6.5.2 地面保障单位人员在上岗之前（计划起飞前 2 小时）登陆运行网、服务网或电话查询所保障航班的运行动态，在计划落地前十五分钟或计划起飞后十五分钟还未收到航班信息的，必须及时向运行控制部或通过运行网查询。

10.6.5.3 接到航班调整信息后，确认当地机场地面服务代理单位已接收到不正常航班信息。

10.6.5.4 监督、协调机场代理单位做好候机楼内的不正常航班的信息通知工作。协调机场代理单位共同做好不正常航班旅客的解释及安排工作。

10.7 IT 技术

10.7.1 负责协调系统运维管理员和开发商及时排查解决业务单位上报的系统故障。

10.7.2 负责收集系统业务需求并实施上线。

10.7.3 负责配合业务操作使用培训及技术讲解。

11 其他

11.1 本文件自下发之日起，原 HNAIR-SMD-Notice-2020-965 《海航控股不正常航班信息旅客通知程序》、《国内不正常航班信息旅客通知程序》(琼航销[2014]248 号)同时废止。

联系单位 ISSUED BY	海航控股市场营销部
发布日期 DATE OF ISSUANCE	2021 年 10 月 15 日印发
联 系 人 CONTACT	张海鲜