

# 海南航空控股股份有限公司 国内业务文件

主送：海航控股国内区域营销中心、海航控股市场营销部销售部

发件方：海航控股网络收益部运价业务中心

签发人：沈启旺      经办人：李革革、王孜      联系电话：0898-68875198      页数：8

抄送：海航控股财务部、海航控股地服管理部、海航控股产品品牌部

请到取      请回复      请签收      请查阅      急件

## 关于下发海航控股转场美兰机场 T2 航站楼 旅客相关票务处理规定的通知

各单位：

根据海南省委省政府最新指示以及海航集团的要求，海口美兰机场二期新航站楼于 2021 年 12 月 2 日投入使用计划，海航控股将分批次搬迁至新航站楼（T2）运营。现下发海航控股转场美兰机场 T2 航站楼，不满足中转新 MCT 时间联程旅客及错走航站楼旅客相关票务处理规定，具体如下：

### 1 适用航司

HU 实际承运

### 2 适用票证

2.1 880 票证；

2.2 海航成员其他航司国内票证互售 HU 的客票；

2.3 海航成员其他航司为市场方、HU 为实际承运方的代码共享航班国内客票。

### **3 不满足海口美兰机场中转新 MCT 时间旅客票务处理规定**

#### **3.1 适用航班日期：**

2021 年 12 月 2 日（含）-2022 年 1 月 14 日（含）。

#### **3.2 适用航班**

涉及 HU、海口美兰机场中转的联程航班。

#### **3.3 适用旅客**

3.3.1 凡购买以上航班日期段内、不满足美兰机场中转新 MCT 时间联程客票的旅客。

3.3.2 联程客票指在单一运输合同内，由不同航班连接两个（含）以上连续航程的客票。包括全程为 HU 承运的联程航班，以及 HU 与不同航司之间的联程航班。

#### **3.4 美兰机场国内中转新 MCT 时间**

T1=T1，120 分钟（同楼，海航系航班互转）

T2=T2，120 分钟（同楼，HU 转 HU）

T1=T2，150 分钟（不同楼，海航系航班与 HU 互转）

#### **3.5 预处理及现场票务处理原则**

3.5.1 优先为旅客非自愿改期 HU 后续国内航班。

3.5.2 根据旅客意愿，非自愿签转至海航成员各航司国内航班。

3.5.3 为旅客办理非自愿退票。

3.5.4 如旅客要求签转海航成员外其他航司国内航班，允许非自愿签转。

3.5.5 联程客票所有未成行航段，票证方均可参照以上原则处理。

3.5.6 客票具体操作规定参照海航现行国内不正常航班票务规定以及国际及地区航线不正常事件票务处理规定。

3.5.7 超出以上航班日期段，涉及美兰机场中转新 MCT 时间的联程客票，退改签规定依据客票使用条件办理。

## **4 错走航站楼导致旅客无法成行的票务处理规定**

### **4.1 适用航班日期**

2021 年 12 月 2 日（含）-2022 年 1 月 14 日（含）

### **4.2 适用航班**

涉及 HU 实际承运的、海口出港的国内航班。

### **4.3 适用旅客**

因 HU 转场原因，导致错走美兰机场航站楼无法成行的旅客。

### **4.4 客票处理原则**

4.4.1 旅客由于错走美兰机场航站楼无法成行的，凭《旅客错乘航站楼证明》，在客票有效期内可免费改期海航同服务等级后续航班（**国内客票及纯国际客票国内段可改至原航班当日及之后 3 日内航班、涉及国际联程航班的国际客票改至原航班之后 7 日内航班**）一次，免收变更费及票款差价。

4.4.2 若旅客提出退票，凭《旅客错乘航站楼证明》，可在客票有效期内办理非自愿退票手续。

4.4.3 联程客票（指在单一运输合同内，由不同航班连接两个（含）以上连续航程的客票）所有未成行航段，包括全程为 HU 承运的联程航班，以及 HU 与不同航司之间的联程航班，票证方均可参照以上原则处

理。

4.4.4 已经办理完免费改期手续的旅客，再次提出退改要求，依据新客票使用条件办理。

4.4.5 超出以上航班日期段、涉及 HU 实际承运的、海口出港国内航班，因错走美兰机场航站楼无法成行的旅客，退改签规定依据客票使用条件办理。

#### **4.5 《旅客错乘航站楼证明》出具**

4.5.1 旅客在航班起飞当日错走航站楼的，可前往美兰机场 T2/T1 航站楼海航值机经理柜台开具《旅客错乘航站楼证明》并加盖机场海航售票柜台公章（附件 1），售票处需建立公章使用台账备查。

4.5.2 旅客需在航班起飞当日开具《旅客错乘航站楼证明》，时间允许的旅客，可致电海航 95339 客服或通过海航美兰机场售票处取消订座记录（**不强制要求旅客取消订座记录**）。非航班起飞当日无法开具证明。

4.5.3 《旅客错乘航站楼证明》仅限旅客本人凭有效购票的乘机证件及购票信息，方可办理。

#### **4.6 非自愿改期**

4.6.1 旅客凭《旅客错乘航站楼证明》可在我司直属处或 95339 客服办理非自愿改期业务

4.6.2 我司直属处或 95339 客服可通过修改 TKNE 项或使用 TRI:F 指令或 OI 换开方式，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 K 位处理。同时在 PNR 中备注：“SSR CKIN HU GCAT HK1/PN ”；OI 换开时需手工修改 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，GCAT。

4.6.3 我司直属处或 95339 客服按现行规定上传《旅客错乘航站楼证明》至海航财务结算相关系统。

4.6.4 海航国内国际联程客票，按照海航航班不正常原则，可为旅客在相同舱位订座，修改 TKNE 项或使用 OI 换开方式保障；若无相同舱位，可在同服务等级有空余座位的情况下 K 位处理。OI 换开成新客票，不产生票款和税费的差额。换开客票的 FN 项以差价格式输入，FCNY 改为 RCNY，SCNY 为新开客票与原客票实收金额的差价，将所有 TCNY 改为 OCNV，ACNY 输入 0.00。换开客票的 EI 项注明“INVOL REISSUED DUE TO HAK TERMINAL CHG”以表示“HAK 航站楼变更非自愿换开客票”；新客票 Farebasis 等按照原客票相应信息输入，TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”。新客票 FC 项 NUC 按照 0.00 输入。并同时打印原客票电子票面信息（DETR 信息）交回财务。

## 4.7 非自愿退票

4.7.1 旅客可凭《旅客错乘航站楼证明》及旅客有效身份证件，在原售票处、海航直属处办理非自愿退票手续。

4.7.2 退票原因备注：“美兰转场错走航站楼”。

4.7.3 直属单位按现行规定将《旅客错乘航站楼证明》上传结算系统，BSP 代理人通过退票凭证管理系统上传。

## 5 销售注意事项及信息告知

5.1 各单位（包括互售航司、代码共享市场方）在销售涉及 HU 实际承运的海口出港航班时，需根据我司以下 5.3 转场航班计划，明确告知旅客具体乘机的航站楼，并提醒旅客至少在航班离站时间前 120 分钟到达机场办理值机手续，避免旅客错走航站楼而影响行程。

5.2 各单位在销售涉及海口美兰机场国内中转联程客票时，需参照本文件 3.4 条款海口中转新 MCT 时间，以免旅客误机。

### 5.3 转场航班计划

#### 5.3.1 首飞航班

12 月 2 日、HU7581（海口 T2-北京）；

其他时间该航班在 T1 执飞，后续调整以公司公告为准。

#### 5.3.2 首批试运行航班（12 月 2 日-12 月 29 日）。

12 月 2 日起将涉及重庆、乌鲁木齐、成都 3 个航点的进出港航班（5 进 5 出）转场至 T2 试运行，见下表。

航班信息		
序号	航班号	航段
1	HU7171/2	海口=重庆=乌鲁木齐
2	HU7372/1	重庆=海口
3	HU7084/3	成都=海口
4	HU7271/2	海口=重庆
5	HU7086/5	成都=海口

**5.3.3 全面转场（待定，具体转场时间将通过国内客运业务邮箱通知）。**

## 6 其他

6.1 本文自下发之日起执行。

6.2 海航成员各航司票证填开的涉及 HU 转场美兰机场 T2 航站楼，不满足中转新 MCT 时间联程旅客以及错走航站楼旅客票务处理规定，均

参照本规定为旅客办理相关手续。

6.3 若旅客对我司美兰机场转场票务处理规定不满意，或旅客提出的需求超出本文规定的范畴，或旅客有投诉倾向等情况，各单位可请示事发当日市场营销部航班保障业务值班员，并按值班员的指示办理。

6.4 如旅客已投诉至客户服务部或产品品牌部，按各自单位的工作流程自行处理。

6.5 其他未明确的规定以我司现行国内不正常航班票务管理规定、海航国际及地区航线不正常事件票务处理规定、多等级舱位管理规定以及相关文件。

**6.6 本文件涉及国际客票的内容解释权归运价业务中心：王玫（0898-68875211）。**

特此通知。

附件 1：旅客错乘航站楼证明

海航控股市场营销部

2021 年 11 月 25 日

附件1

## 旅客错乘航站楼证明

旅客原本应前往美兰机场 T2/T1（勾选）航站楼乘坐海航航班，因个人失误导致前往美兰机场 T1/T2（勾选）航站楼错乘，未能赶上航班。特开此证明。

旅客姓名	票号	航班号
<p>日期： 时间：</p> <p style="text-align: right;">经办人： 联系电话：</p> <p style="text-align: right;">盖章：</p>		