

关于下发海南航空/大新华航空国内航班 未成行旅客票务处理规定的通知

各销售代理：

经研究决定，现下发海南航空/大新华航空国内航班未成行旅客票务处理规定如下：

1 适用条件

1.1 适用航班

1.1.1 海南航空/大新华航空实际承运的国内单程航班。

1.1.2 包含海南航空/大新华航空实际承运的国内多航段客票(包括联程客票和非联程客票)。

1.1.3 海南航空/大新华航空为市场方的代码共享航班。

1.2 适用票证

1.2.1 海南航空 880、大新华航空 895 国内票证。

1.2.2 用其他航司国内票证填开的涉及海南航空/大新华航空国内航班客票参照本规定处理。

1.3 适用旅客

被拒载运输后未成行的旅客。

2 《未成行旅客、行李证明书》种类

2.1 包括海航相关单位出具的现行电子版《未成行旅客、行李证明

书》（附件1）、2022年1月12日起拟调整电子版《未成行旅客、行李证明书》样本（附件2）、纸质版《未成行旅客、行李证明书》（附件3）、2022年2月7日（不含）前出具的纸质版疫情原因未成行旅客《证明书》（附件4）、当地机场等单位出具的纸质证明书、以及全委托机场通过内部邮件传递的《未成行旅客信息汇总表》等。

2.2 电子版《未成行旅客、行李证明书》（附件1、附件2）

2.2.1 海航相关单位根据旅客拒载原因，通过不正常航班系统为拒载旅客出具电子版《未成行旅客、行李证明书》（附件1）、2022年1月12日起拟调整电子版《未成行旅客、行李证明书》模板（附件2）。

2.2.2 旅客可通过海南航空APP、海南航空公众号、海南航空官网等途径自行下载电子版《未成行旅客、行李证明书》。

2.2.3 签约销售代理人登陆海航代理人工作台—航变业务—未成行证明模块或者通过海南航空官网、海南航空APP、海南航空公众号，可查询到电子版《未成行旅客、行李证明书》信息。

2.2.3.1 签约销售代理用现有账号及密码登陆海航代理人工作台（<http://irr.hnair.com/newagent/login#/>）。

(1)未开通海航代理人工作台账号的签约代理人，可向所辖营业部客户经理申请开通账号。

营业部呈报人——营业部经理——渠道管理中心经理。



(2)输入航班日期、航班号、票号（或证件号码），系统显示未成行旅客信息。

注：票号与证件号码二选一，否则系统会出提示。



工作台 未成行证明 ×

查询条件

*航班日期: 2021-11-24 *航班号: HU7135 票号: 8802156379882 证件号: 票号和证件号至少输入一项

姓名: 黄梓敖 证明类型: 请选择 开具日期: 2021-11-24 至 2021-11-24 查询 导出

序号	证明编号	旅客姓名	票号	航班号	航班日期	起飞机场	到达机场	计划离港/到港时间	实际离港/到港时间	调整类型	变更原因	备注	证明类型	未成行原因
1	202111248021 5637988201044 JZ	黄梓敖	8802156379882	HU7135	2021-11-24	北京	长沙	2021-11-24 18:00/2021-11-24 20:45	-/-					不符合疫情出发地、未成行证明或目的地防控措施要求

<< 1 >> 共 1 页 20 00

(3) 点击“证明编号”，即可浏览旅客开具的电子证明。

(4) 系统显示完整的《未成行旅客、行李证明书》，其中“未成行原因”条款前打“√”表示旅客未成行的具体原因。

2.2.3.2 签约代理人在开通海航代理人工作台账号前，如旅客已申明海航工作人员已出具电子版《未成行旅客、行李证明书》，需要办理退票手续的，可通过海南航空官网、海南航空官方 APP 以及海南航空官方公众号核实未成行原因后为旅客办理。

2.3 纸质版未成行旅客证明书

2.3.1 海航驻场单位出具的纸质版证明书

2.3.1.1 《未成行旅客、行李证明书》（附件 3）

海航驻场单位在系统不稳定或其他特殊情况下，为旅客出具的纸质版《未成行旅客、行李证明书》。

2.3.1.2 疫情原因《证明书》（附件 4）

自 2022 年 2 月 7 日起，海航驻场单位不再出具纸质版疫情原因未成行旅客《证明书》，在此之前已经出具的疫情《证明书》，可正常

办理客票退改手续。销售代理人在旅客办理非自愿退票手续时，请注意该模板纸质证明书的出具时间。

2.3.1.3 以上纸质版《未成行旅客、行李证明书》、疫情原因《证明书》均由海航驻场单位填开，包括旅客客票信息（旅客姓名、票号、航班号、日期、有效身份证件号码）、勾选或填写未成行原因，签署经办人姓名和联系电话（办公电话或手机号均可），并且加盖海航票务专用章。

2.3.2 当地机场疫情防控组等单位出具的纸质证明书

当地机场出于疫情防控要求，由机场疫情防控组，或者机场民航医院等单位、或者机场保障单位出具的旅客不适宜于乘机的证明书。此类证明书格式不限，但包含旅客姓名、航班号、日期、原因等关键信息、旅客不适宜于乘机的原因，并加盖相关单位公章。

2.4 全委托机场未成行旅客

全委托机场拒绝运输旅客，可为旅客出具加盖本单位公章的纸质证明书；未出具纸质证明书的旅客，如旅客提出需求，95339 客服可根据全委托机场发送的《未成行旅客信息汇总表》邮件，核实未成行旅客信息无误后为旅客出具电子版《未成行旅客、行李证明书》。

3 未成行旅客票务处理地点

3.1 改期免变更手续费业务

改期免变更手续费业务仅限在海南航空各直属单位办理；代理人所售客票，可至海南航空各直属售票处或海南航空 95339 热线办理。全委

托机场未成行旅客，凭现场预留的电话联系海南航空 95339 热线办理。

3.2 除3.1条外，未成行旅客办理其他退改签业务，均可在原出票地或海南航空直属售票处办理。

3.3 以上票务处理地点适用于持电子版《未成行旅客、行李证明书》，各类纸质版证明书，以及通过全委托机场传递信息的未成行旅客。

4 未成行旅客退改签

4.1 非自愿退改原则

4.1.1 以下被拒绝运输旅客，可在客票有效期内：改期同航司、同航线航班1次，如有票款差价，需收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额，免收变更手续费；如旅客提出退票，按非自愿退票处理。

特殊旅客被拒绝运输后，按以上要求改期航班时，需符合承运条件，并按现行规定传递特殊服务信息。特殊旅客的陪伴人员退改客票参照本条款处理，陪伴人数不得超过 2 人（含 2 人）。出生未满 14 天的婴儿、怀孕 36 周（含）以上的孕妇被拒绝运输的，旅客及其陪同人员可凭婴儿的出生证明或孕妇旅客的孕期材料办理相关票务手续。其他情况特殊旅客，凭海航或相关单位出具的未成行证明书办理相关票务手续。

4.1.1.1 不符合疫情出发地或目的地防控政策要求；

4.1.1.2 旅客的年龄、精神或身体状况不适合航空旅行；

4.1.1.3 特殊旅客数量超过航班最大可运输数量；

4.1.1.4 特殊旅客或特殊行李的申请材料、托运行李包装不符合海南航空规定；

4.1.2 改期免变更手续费

以上 4.1.1 条款未成行旅客，如需办理改期免变更手续费业务，需在海南航空各直属售票处或海南航空 95339 热线办理。

4.1.3 非自愿退票

以上 4.1.1 条款未成行旅客，如旅客提出退票，可在原出票地按非自愿退票处理。

4.1.3.1 持电子版《未成行旅客、行李证明书》旅客

(1)签约销售代理人登陆海南航空代理人工作台—航变业务—未成行证明模块或者通过海南航空官网、海南航空 APP、海南航空公众号，可查询到电子版《未成行旅客、行李证明书》信息。

(2)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 原因未成行”。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。无需向海南航空财务系统上传电子版《未成行旅客、行李证明书》。

4.1.3.2 持纸质版证明书的旅客

(1)各类纸质版证明书，海南航空票务章或者当地机场出具单位公章清晰的

①各类纸质版证明书包含旅客客票信息（旅客姓名、票号、航班号、日期、有效身份证件号码）完整，已勾选“未成行原因”或填写未成行原因、不适宜乘机原因，并且海南航空票务章或者机场出具单位公章清晰的，原出票地直接按4.1.3.1(2)条款备注退票原因，并办理非自愿退票手续，

按现行流程扫描并上传纸质版《未成行旅客、行李证明书》。

②海航驻场单位出具的纸质版《未成行旅客、行李证明书》、2022年2月7日前（不含）出具的疫情原因《证明书》未加盖海南航空票务章或者盖章不清晰的，需核实旅客拒载信息后，方可办理非自愿退票手续。

A 销售代理人可建议旅客至海南航空直属售票处办理非自愿退票手续。

B 销售代理人可联系海南航空属地营业部客户经理通过邮件联系经办人核实拒载信息无误后，按 4.1.3.1（2）条款备注退票原因，并办理非手续退票手续。此种情况，销售代理人需将营业部信息核实邮件与纸质版《未成行旅客、行李证明书》、疫情原因《证明书》扫描后按现行流程上传财务系统。

③当地机场等单位出具的纸质证明书，如果未加盖公章或盖章不清晰的，销售代理人可建议旅客自行联系出具单位加盖公章后，再办理非自愿退票手续。

4.1.3.3 全委托机场未成行旅客

(1)全委托机场已为旅客出具纸质证明书并加盖清晰公章的，代理人按当地机场出具的纸质书办理非自愿退票手续。

(2)全委托机场未为旅客出具纸质证明，或者纸质证明书盖章不清晰或未盖章的，但通过内部邮件传递《未成行旅客信息汇总表》信息给海航的，按以下流程办理：

①代理人需联系海南航空 95339 热线核对客票中的旅客姓名、航班

号、日期、票号是否与《未成行旅客信息汇总表》的内容一致。

②经核实旅客信息一致后,原出票地按现行流程为旅客办理非自愿退票手续,退款原因备注:“全委托机场未成行旅客”。

4.2 自愿退改签原则

除以上 4.1 条款规定外,其他情况被拒绝运输后的未成行旅客,按海南航空现行多等级舱位管理规定以及产品规则中的自愿退改签原则,在原出票地办理相关票务手续。

4.3 多航段客票处置规定

4.3.1 联程客票/来回程客票/连续客票

旅客所购联程客票/来回程客票/连续客票,只要前段航班(包括我司航班以及外航航班)符合本文件 4.1 条未成行,按非自愿退票或改期免变更手续的:

4.3.1.1 各航段同时办理非自愿退票或改期免变更手续费的,则所有未使用航段均可参照非自愿原则处理。

4.3.1.2 各航段未同时办理非自愿退票或改期免变更手续费的,则未成行航段按非自愿退票或改期免变更手续费处理,其他未使用航段按订座舱位适用条件按自愿原则处理。

4.3.2 非联程多航段客票

4.3.2.1 旅客通过其他渠道分别购买的非联程多航段客票(包括同为我司航班、以及我司与外航航班),如果前段航班客票(包括我司航班及外航航班)符合本文件 4.1 条款未成行,影响后段我司客票无法成行的:

(1)如旅客能提供前段客票未成行证明书原件或扫描件、前段客票票号等信息,且我司后段客票出票日期在前段客票拒载当日(含)前、同时

我司后段客票已在航班计划出港前取消订座记录的,则我司后段客票可参照本文件 4.1 条款规定为旅客办理非自愿退票或改期免变更费手续。同为我司航班的非联程客票,要求所有未使用客票,同时办理非自愿退票或改期免变更费手续,否则,只有拒绝运输未成行航班客票按非自愿原则处理,其他未使用客票按自愿原则处理。

(2)不满足以上 4.3.2.1(1)全部条件的非联程多航段客票,即使前段符合本文件 4.1 条款未成行,我司后段客票按自愿原则办理退改签手续。

4.3.2.1 旅客通过其他渠道分别购买的非联程多航段客票,如果前段我司客票符合本文件 4.1 条款未成行,影响旅客后段外航客票无法成行的,则我司前段客票参照第 4.1 条原则处理。后段外航客票由旅客自行按外航的相关规定办理。

5 其他

5.1 本文件自下发之日起执行, HUGN2021-560《关于下发出具拒载证明系统流程及拒载旅客票务处理规定的通知》、HUGN2021-108《关于下发疫情《证明书》票务处理补充规定的通知》、HUGN2021-220《关于下发旅客因年龄等状况或特殊旅客不符全安全运输条件未成行旅客票务处理规定的通知》、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》作废。2022 年 1 月 8 日(不含)前,由于疫情原因被拒载旅客如变更海航、大新华航班,仍执行 HUGN2021-108《关于下发疫情《证明书》票务处理补充规定的通知》;另, 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》中涉及旅客票务处理规定的条款均以本文件为准。

5.2 其他未尽事宜参照海南航空现行国内运输总条件或相关票务规定。

特此通知

附件 1：现行电子版《未成行旅客、行李证明书》样本

附件 2：1 月 12 日起电子版《未成行旅客、行李证明书》样本

附件 3：纸质版《未成行旅客、行李证明书》样本

附件 4：疫情原因未成行旅客纸质《证明书》样本

海南航空控股股份有限公司市场营销部

2022 年 1 月 7 日

附件 1：现行电子版《未成行旅客、行李证明书》样本

未成行旅客、行李证明书

编号NO.：	20211008880215433836600564JZ		旅客联
旅客姓名	XXX	票号	8802154338366
航班日期	2021-10-08	航班号	HU7846
旅客有效身份证件号码	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	旅客联系电话	XXXXXXXXXXXX
航班信息	从 浦东 经 至 西安		
未成行原因	<input type="checkbox"/> 依据国家有关规定禁止运输的旅客或者物品 <input type="checkbox"/> 拒绝接受安全检查的旅客 <input type="checkbox"/> 因安检原因拒绝放行的旅客 <input type="checkbox"/> 未经安全检查的行李 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 国家规定的其他情况 <input type="checkbox"/> 旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序 <input type="checkbox"/> 旅客的年龄、精神或身体状况不适合航空旅行 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 特殊旅客/特殊行李申请材料、托运行李包装不符合海航规定 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 旅客未能出示本人的有效身份证件 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 特殊旅客数量超过航班最大可运输数量 <input checked="" type="checkbox"/> 不符合疫情出发地或目的地防控政策要求； <input type="checkbox"/> 其它（不属于以上情况的，由工作人员简述旅客未成行原因）		
<p>注：出于安全原因或根据合理判断，海航认为有以上情形之一的旅客不适宜于乘机。此证明仅作为海航未运输旅客、行李的证明。如无海航授权，不能作为其他用途。未成行旅客如需变更客票或者退票，海航将按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理，具体请咨询海航客服 95339。</p>			

海南航空控股股份有限公司
Hainan Airlines Holding Co., Lt
大新华航空有限公司
Grand China Air Co., Ltd.
2021年10月08日

附件 2 : 1 月 12 日起电子版《未成行旅客、行李证明书》样本

未成行旅客、行李证明书
Certificate of denied passenger or baggage

编号NO. : 20220106880580496372600012JZ		旅客联 Passenger Coupon	
旅客姓名 Name	李汉云	票号 Ticket Number	8805804963726
航班日期 Flight Date	2022-01-06	航班号 Flight Number	HU7667
旅客有效身份证件号码 Travel document	420103195010071212	旅客联系电话 Contact Number	
航班信息 Flight information	从 三亚 经 至 武汉 From SYX Via TO WUH		
未成行原因 Reason for Refusal	<input checked="" type="checkbox"/> 不符合疫情出发地或目的地防控政策要求; The transportation request is not fit to the epidemic prevention regulation on origin or destination. <input type="checkbox"/> 旅客的年龄、精神或身体状况不适合航空旅行; Passenger's age and mental or physical conditions are not fit to fly. <input type="checkbox"/> 特殊旅客数量超过航班最大可运输数量; The amount of special passenger exceeds the maximum transportable number per flight. <input type="checkbox"/> 特殊旅客/特殊行李申请材料、托运行李包装不符合海南航空规定; The application documents prepared for special passenger/baggage or package of checked in baggage are not fit for Hainan Airlines regulations. <input type="checkbox"/> 旅客未支付适用的票价、费用以及(或)未承兑其与海南航空或有关承运人之间的信用付款; Passenger doesn't pay for proper fare ticket fee and(or) failure to pay his/her credit payment with Hainan Airlines or other relevant carriers. <input type="checkbox"/> 依据国家有关规定禁止运输的旅客或者物品; According to the relevant national regulations, some specific passenger or items are not allowed to be transported. <input type="checkbox"/> 拒绝接受安全检查的旅客; Passenger who refuses security check. <input type="checkbox"/> 因安检原因拒绝放行的旅客; Passenger who is refused by security reason. <input type="checkbox"/> 未经安全检查的行李; Baggage that is not gone through security screening. <input type="checkbox"/> 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; Passenger who provides a travel document which is different from the one used to book the ticket. <input type="checkbox"/> 国家规定的其他情况; Other circumstances stipulated by the government.		

	<input type="checkbox"/> 旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序; Passenger whose behavior is dangerous for flight safety or public security. <input type="checkbox"/> 旅客不遵守国家有关法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定,或不遵守海南航空的规定; Passenger doesn't obey relevant government aviation regulations or Hainan Airlines regulations. <input type="checkbox"/> 旅客未能出示本人的有效身份证件; Passenger who cannot provide his/her own valid travel document. <input type="checkbox"/> 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、或不是由海南航空或其销售代理企业更改的乘机联或乘机联被涂改的; The ticket presented by the passenger is proved to be illegally obtained or not purchased from the issuing carrier or its sales agent, or to have been reported lost or stolen, or to be forged, or to have been altered or altered by Hainan Airlines or its sales agent. <input type="checkbox"/> 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; The ticket presented by the passenger cannot identify the passenger is matched to the one mentioned on the column of "passenger name". <input type="checkbox"/> 其它(不属于以上情况的,由工作人员简述旅客未成行原因) Others(if the reason is not belongs to any circumstances mentioned above, airport staff should directly tell the passenger about the reason for refusal)
<p>注:出于安全原因或根据合理判断,海南航空认为有以上情形之一的旅客不适宜于乘机。此证明仅作为海南航空未运输旅客、行李的证明。如无海南航空授权,不能作为其他用途。未成行旅客如需变更客票或者退票,海南航空将按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理,具体请咨询海南航空客服95339。</p> <p>Note: For safety reasons or based on reasonable judgment, Hainan Airlines considers that passengers in one of the above situations are not fit to fly. This certificate only serves as the proof that Hainan Airlines does not carry passengers or baggage. It cannot be used for other purposes without authorization from Hainan Airlines. If the passenger who does not take the flight needs to change the ticket or refund the ticket, Hainan Airlines will deal with the issue according to the applicable general conditions of transportation and the ticket usage conditions. Please contact our hotline number 95339 for further explanations.</p>	

附件 3：纸质版《未成行旅客、行李证明书》样本

未成行旅客、行李证明书

Certificate of denied passenger or baggage

编号 NO.:

旅客联 Passenger Coupon

旅客姓名 Name		票号 Ticket Number	
航班日期 Flight Date		航班号 Flight Number	
旅客有效身份证件号码 Travel document		旅客联系电话 Contact Number	
航班信息 Flight information	从 From	经 Via	至 TO
未成行原因 Reason for Refusal	<input type="checkbox"/> 不符合疫情出发地或目的地防控政策要求; The transportation request is not fit to the epidemic prevention regulation on origin or destination <input type="checkbox"/> 旅客的年龄、精神或身体状况不适合航空旅行; Passenger's age and mental or physical conditions are not fit to fly. <input type="checkbox"/> 特殊旅客数量超过航班最大可运输数量; The amount of special passenger exceeds the maximum transportable number per flight. <input type="checkbox"/> 特殊旅客/特殊行李申请材料、托运行李包装不符合海南航空规定; The application documents prepared for special passenger/baggage or package of checked in baggage are not fit for Hainan Airlines regulations. <input type="checkbox"/> 旅客未支付适用的票价、费用以及(或)未承兑其与海南航空或有关承运人之间的信用付款 Passenger doesn't pay for proper fare ticket fee and(or) failure to pay his/her credit payment with Hainan Airlines or other relevant carriers. <input type="checkbox"/> 依据国家有关规定禁止运输的旅客或者物品; According to the relevant national regulations, some specific passenger or items are not allowed to be transported. <input type="checkbox"/> 拒绝接受安全检查的旅客; Passenger who refuses security check. <input type="checkbox"/> 因安检原因拒绝放行的旅客; Passenger who is refused by security reason. <input type="checkbox"/> 未经安全检查的行李; Baggage that is not gone through security screening. <input type="checkbox"/> 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; Passenger who provides a travel document which is different from the one used to book the ticket. <input type="checkbox"/> 国家规定的其他情况;		

	<p>Other circumstances stipulated by the government.</p> <p><input type="checkbox"/>旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序；</p> <p>Passenger whose behavior is dangerous for flight safety or public security.</p> <p><input type="checkbox"/>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，或不遵守海南航空的规定；</p> <p>Passenger doesn't obey relevant government aviation regulations or Hainan Airlines regulations.</p> <p><input type="checkbox"/>旅客未能出示本人的有效身份证件；</p> <p>Passenger who cannot provide his/her own valid travel document.</p> <p><input type="checkbox"/>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、或不是由海南航空或其销售代理企业更改的乘机联或乘机联被涂改的；</p> <p>The ticket presented by the passenger is proved to be illegally obtained or not purchased from the issuing carrier or its sales agent, or to have been reported lost or stolen, or to be forged, or to have been altered or altered by Hainan Airlines or its sales agent.</p> <p><input type="checkbox"/>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；</p> <p>The ticket presented by the passenger cannot identify the passenger is matched to the one mentioned on the column of "passenger name".</p> <p><input type="checkbox"/>其它（不属于以上情况的，由工作人员简述旅客未成行原因）</p> <p>Others (If the reason is not belongs to any circumstances mentioned above, airport staff should directly tell the passenger about the reason for refusal)</p>
--	---

注：出于安全原因或根据合理判断，海南航空认为有以上情形之一的旅客不适宜于乘机。此证明仅作为海南航空未运输旅客、行李的证明。如无海南航空授权，不能作为其他用途。未成行旅客如需变更客票或者退票，海南航空将按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理，具体请咨询海南航空客服 95339。

Note: For safety reasons or based on reasonable judgment, Hainan Airlines considers that passengers in one of the above situations are not fit to fly. This certificate only serves as the proof that Hainan Airlines does not carry passengers or baggage. It cannot be used for other purposes without authorization from Hainan Airlines. If the passenger who does not take the flight needs to change the ticket or refund the ticket, Hainan Airlines will deal with the issue according to the applicable general conditions of transportation and the ticket usage conditions. Please contact our hotline number 95339 for further explanations.

海南航空控股股份有限公司

Hainan Airlines Holding Co., Ltd

大新华航空航空有限公司

Grand China Air Co., Ltd

经办人：

联系电话：

_____ 年 (year) _____ 月 (month) _____ 日

附件 4：疫情原因未成行旅客纸质《证明书》样本

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：