

关于下发海航控股、大新华航空国内航班疫情原因票务操作规定及应急处置方案的通知（公开版）

各单位：

为协助做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，提升一线疫情原因客票处置能力，经研究决定，现下发海航控股、大新华航空国内航班疫情原因票务操作规定及应急处置方案，具体内容详见附件。

本文自下发之日起生效，请各单位遵照执行。

特此通知

附件：1.海航控股、大新华航空国内航班疫情原因票务操作规定
2.海航控股、大新华航空国内航班疫情原因票务应急处置规

则

海南航空控股股份有限公司市场营销部

2021年08月12日

附件1：

海航控股、大新华航空国内航班疫情原因票务操作规定

为快速响应各地疫情防控政策，现将受疫情或疫情防控政策影响的国内航班票务操作规则明确如下（以下文件中，涉及具体疫情城市或航线、适用航班日期及出票日期，以后续下发文件为准）：

1 适用条件

1.1 适用出票日期：以下发文件为准；

1.2 适用航班日期：以下发文件为准；

1.3 适用票证：880/895国内、国际票证以及使用非880/895票证互售的HU/CN实际承运的国内航班客票；

2 适用航班范围：由海航、大新华实际承运的涉及疫情航线、疫情城市进港、出港或进出港国内航班（含海航、大新华为市场方的国内代码共享航班）；

2.1 疫情航线、疫情城市进港、出港或进出港具体以下发文件为准；

3 国内航班客票处理规定：

3.1 变更航程及承运人

3.1.1 不允许变更航程及承运人，若旅客要求变更航程或承运人，建议原客票办理退票，另购新票；

3.2 客票有效期内退票

3.2.1 在航班离站前已取消订座记录的客票，可至原购票渠道办理

免费退票业务，不收取退票费；

3.2.2 在航班离站前未取消订座记录的客票，应依据原客票适用条件办理退票业务；

3.2.3 官网客票办理退票业务时，旅客可自行在官网点击“其他原因”提交退票申请；

3.2.4 代理人（B2B端口）提交退票：通过B2B端口为旅客提交退票申请，退票类型选择“非自愿退票”；

3.2.5 BSP 客票提交退票：通过中国 BSP 退票凭证管理系统为旅客提交退票申请，退票类型选择“其他”或“授权”；

3.2 客票有效期内变更

3.2.1 **可变更适用航班时间及标准**：以下发文件为准；

3.2.2 在航班离站前已取消订座记录的客票：具体处置标准以下发文件为准；

3.2.3 在航班离站前未取消订座记录的客票，应依据原客票适用条件办理变更业务；

3.2.4 办理免费变更业务地点：

3.2.4.1 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；

3.2.4.2 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；

3.3 客票有效期内签转：按原客票适用条件办理；

3.4 已申请退票、变更业务的客票，一律不再返还已收取的退票/变更手续费和票款差价；

4 多航段国内航班客票处置规定：

4.1 所有国内航段均由 HU\CN 承运的联程客票/来回程客票/连续客票，且其中一段符合本文疫情免费退改的适用条件：

4.1.1 各航段**同时**办理退票或变更业务的，则未使用航段均可按本文规定免费办理；

4.1.2 各航段**未同时**办理退票或变更业务的，则符合疫情条件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；

4.1.3 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 其他特殊情况的国内航班客票处置

以下情况之一的国内航班客票的出票日期和航班适用日期，**符合**下发的具体疫情文件规定的，可按疫情文件操作规定执行：

5.1 同一航班号经停航班，所有航段客票均适用，非疫情航点的航段须提供同一经停航班的证明（如黑屏截图）；

例：C为疫情地区城市，航班号为HU1234/HU1235的A=B=C航班，则旅客购买的符合具体疫情免费退改的适用条件的HU1234 A-B或

HU1235 B-A客票，旅客于**具体疫情城市或航线文件下发后**申请退票\变更，可免费退票\变更（办理单位须附上同一经停航班的证明）；

5.2 旅客所持符合疫情文件出票和航班日期的非疫情城市HU/CN客票，但其实际行程涉及疫情城市，如旅客可提供**本人**涉及疫情城市，且旅行（或入住）日期符合疫情免费退改适用条件的任一材料：包含但不限于与HU、CN客票组合使用的其他航司机票（可为分别购买的机票）、火车票等地面交通运输凭证、疫情城市酒店预订单。旅客所持符合疫情出票和航班日期的非疫情城市HU/CN客票可按疫情文件规定办理免费退票\变更；

例：AB为非疫情城市，C为疫情城市：旅客分别购买880票证所出HU承运的非疫情城市A-B客票，826票证所出GS承运的B-C客票，如两张客票出票及航班日期均符合疫情文件免费退改适用条件，旅客提供826票证所出GS承运的B-C客票，**于具体疫情城市或航线文件下发后**申请退票\变更，我司A-B客票可办理免费退票\变更；

5.3 旅客提供本人的机场或海航出具的疫情原因拒载或未成行证明：

5.3.1 符合具体城市或航线疫情文件出票和航班日期的国内航班客票，于具体疫情城市或航线文件下发后申请退票\变更，可按具体城市或航线疫情文件规定办理免费退票\变更；

5.3.2 不符合具体城市或航线疫情文件的国内航班客票，按我司现行疫情原因拒载或未成行证明书相关规定办理；

5.4 旅客健康码为“黄码”或“红码”：

5.4.1 符合具体城市或航线疫情文件出票和航班日期的国内航班客票，于具体疫情城市或航线文件下发后申请退票\变更，可按具体城市或航线疫情文件规定办理免费退票\变更；

5.4.2 不符合具体城市或航线疫情文件的国内航班客票，建议代理人联系所辖营业部，营业部根据工作流程办理；

5.5 旅客提供本人因疫情隔离证明材料：

5.5.1 疫情隔离证明应由防疫部门、公安机关、派出所、街道办等组织开具并加盖公章；

5.5.2 符合具体城市或航线疫情文件出票和航班日期的国内航班客票，于具体疫情城市或航线文件下发后申请退票\变更，可按具体城市或航线疫情文件规定办理免费退票\变更；

5.5.3 不符合具体城市或航线疫情文件，而航班日期在旅客**本人**因疫情隔离证明材料隔离时间内，在航班离站前已取消订座记录的国内航班客票，均可在客票有效期内办理**免费退票**；

5.6 旅客提供的相关证明材料，各单位须上传至相关财务结算系统；

6 其他

6.1 本文中涉及的疫情城市或航线、适用出票日期、适用航班时间及可变更航班日期等标准，以后续下发的疫情文件为准。**疫情原因票务操作规定按本文执行。**

附件2：

**海航控股、大新华航空国内航班疫情原因票务
应急处置规则**

当各地疫情防控升级后，为快速响应当地疫情防控政策，及时解决旅客的问题，现下发海航控股、大新华航空国内航班疫情原因票务应急处置规则和案例，具体如下：

1 因疫情防控原因，各地机场升级管控措施，要求旅客出具 48 小时或 72 小时及以上时间核酸检测阴性证明乘机的应急处置规则

1.1 机场提前两天（不含当天）及以上下发文件（如 8 月 7 日下发文件，从 8 月 9 日起正式执行），已给予旅客充分的核酸检测阴性时间的，按照客票适用规定办理，或凭机场或海航现场等单位开具的拒载或未成行证明按我司现行疫情原因拒载或未成行证明书相关规定办理；

1.2 机场临时升级管控措施，临时下发文件（即当日下发文件要求即时或次日执行的），要求即时或次日乘机旅客需提供 48 小时或 72 小时内及以上时间有效核酸阴性证明，导致旅客无法正常成行时：

1.2.1 航班适用范围：各地机场下发文件中的航班范围（包含整体出港或进港或单独航线）；

1.2.2 适用出票日期：各地机场要求出具核酸证明的乘机日期；

1.2.3 适用航班日期范围：各地机场要求出具核酸证明的乘机日期

(含)至3天之内的航班；

1.2.4 可变更后续航班的时间范围:各地机场要求出具核酸证明的乘机日期(含)至10天之内的航班;变更需至海航直属售票处或海航呼叫中心办理;

1.2.5 办理凭证:凭当地机场下发的需持核酸证明乘机的通知(可凭机场官方发布的新闻);

1.2.6 客票应急处置规则:无需请示,在航班离站前已取消订座记录且符合以上条款的客票可免费退票或变更至1.2.4条款范围内航班。办理凭证需做为免费退改依据上交财务;

1.2.7 原则上需在航班起飞前取消座位,临时下发文件要求次日执行的,次日早上10点之前的航班未取消座位的客票也可按1.2.6条款处置;

举例:海口机场于2021年8月5日下发文件,要求自2021年8月6日6时起,海口出港旅客需持48小时核酸证明进入航站楼。规则为:出票日期在2021年8月6日0时(含)之前购买的航班日期为2021年8月6日(含)至8月8日(含)的客票可免费退票,或可变更至2021年8月15日(含)之内的航班;

2 “未下发疫情城市或航线免费退改文件时旅客退改需求” 应急处置规则:

若旅客确定不出行,可提醒旅客或为旅客取消航班座位,并提醒旅客通过海南航空官网、微信公众号、原购票渠道关注相关政策;若

后续没有下发相关疫情政策或客票不符合疫情免费退改政策，客票需在客票有效期内按自愿退改签办理。

3 “未下发或不符合疫情城市免费退改文件时，旅客提供本人因疫情隔离证明材料的退改需求” 应急处置规则

3.1 旅客客票航班日期在本人疫情隔离证明材料的隔离时间内，在航班离站前已取消订座记录的国内航班客票，**均可在客票有效期内办理免费退票；**

3.2 疫情隔离证明应由防疫部门、公安机关、派出所、街道办等组织开具并加盖公章；

3.3 旅客提供的相关证明材料，各单位须上传至相关财务结算系统；

4 已申请退票、变更业务的客票，一律不再返还已收取的退票/变更手续费和票款差价；

5 请各销售单位做好旅客票务服务工作，如有问题，请及时联系当地营业部。