

海南航空控股股份有限公司

业务文件

主送：航空股份各营业部

发件方：航空股份市场营销部

经办人：刘 婧

联系电话：0898-68875067

页数：3

抄送：航空股份销售部、财务部

☒ 请到取

☐ 请回复

☒ 请签收

☒ 请查阅

☐ 急件

关于下发疫情防控期间海南航空、大新华 航空涉及广州进出港国内航线 票务处理规定的通知

各销售单位：

为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，尽可能为旅客提供便利，经研究决定，现下发疫情防控期间海南航空、大新华航空涉及广州进出港国内航线票务处理规定，具体如下：

一、适用条件

（一）适用出票日期：2022年3月11日（含）之前；

（二）适用航班日期：2022年3月10日（含）至2022年4月6日（含）；

（三）适用航班：由海航、大新华实际承运的涉及广州进出港国内航班（含海航、大新华为市场方的进出港国内代码共享航班）。

二、客票处理规定

（一）客票有效期内退票

1. 在航班计划出港时间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；

2. 在航班计划出港时间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；

（二）客票有效期内变更

1. 在航班计划出港时间前已取消订座记录的客票，首次变更至2022年5月31日（含）之前，同航司、同航线航班，免收变更手续费，**但需收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额**；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的适用条件办理；

2. 在航班计划出港时间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；

三、其他条款执行《HUGN2021-522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》文件，若公司有最新要求，请按最新要求执行。

四、本文件于2022年3月11日12:00时生效。符合上述适用范围的客票，在本通知生效前已办理退票或变更，收取的手续费不予补退。

特此通知

海南航空控股股份有限公司市场营销部

2022 年 3 月 11 日