

关于下发海南航空国内航班成都双流国际机场转场成都天府国际机场相关票务处理规定的通知

接成都国际机场通知，自2022年3月27日（含）起，海南航空所有成都进出港国内航班业务由双流国际机场转场至天府国际机场T2航站楼运行，机场三字代码变更为TFU，现针对因转场错走机场旅客下发相关票务处理规定，具体如下：

一、适用范围：

（一）适用航司：HU、CN

（二）适用票证：

1. 880、895 票证；
2. 航空集团成员其他航司国内票证互售HU、CN的客票；
3. 航空集团成员其他航司为市场方、HU、CN为实际承运方的代码共享航班国内客票。

二、因转场错走候机楼导致旅客无法成行的票务处理规定

（一）适用航班日期：2022年3月27日（含）--2022年04月26日（含）。

（二）适用旅客：由于成都机场转场原因，错走机场无法成行的旅客。

（三）适用航班：HU、CN成都出港的国内航班。

（四）客票处理原则：

1. 旅客凭《旅客错走机场证明》，允许免费变更一次，在客票有效期内可免费改期海南航空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。

2. 若旅客提出退票，旅客凭《旅客错走机场证明》，可在客票有效期内办理非自愿退票手续。

3. 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. 联程客票所有未成行航段，包括全程为HU、CN承运的联程航班，以及HU、CN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。

5. 超出以上航班日期、涉及HU、CN实际承运的、成都出港国内航班，因错走成都机场无法成行的旅客，退改签规定依据客票使用条件办理。

（五）《旅客错走机场证明》出具：

1. 在航班起飞当日错走成都机场无法成行的旅客，可前往成都双流国际机场T2航站楼出发层海南航空售票柜台开具《旅客错走机场证明》并加盖海南航空控股股份有限公司票务专用章（附件1），售票处需建立公章使用台账备查。

2. 旅客需在航班起飞当日开具《旅客错走机场证明》，时间允许的旅客，可致电海南航空95339客服或通过海南航空成都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。

3. 《旅客错走机场证明》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。

(六) 非自愿改期

1. 旅客凭《旅客错走机场证明》可在我司直属售票处或95339 客服办理非自愿改期业务。

(七) 非自愿退票

1. 旅客可凭《旅客错走机场证明》及旅客有效身份证件，在原出票地、海南航空直属售票处办理非自愿退票手续。

2. 退票原因备注：“成都转场错走机场”。

3. 直属单位按现行规定将《旅客错走机场证明》上传结算系统，BSP 等代理人通过退票凭证管理系统上传，具体按照如下（1）-（2）条款执行。

（1）BSP 客票：在“中国 BSP 退票凭证管理系统”提交加盖海南航空控股股份有限公司票务专用章的《旅客错走机场证明》扫描件，退票原因选择“授权”。

（2）B2B 客票：在海航 B2B 平台，退票原因选择“特殊退票”，上传加盖海南航空控股股份有限公司票务专用章的《旅客错走机场证明》扫描件，办理退票。

三、其他

其他未明确的规定以海南航空、大新华航空现行国内不正常航班票务管理规定、多等级舱位管理规定；国际及地区航线不正常事件票务处理规定以及相关文件执行。

特此通知

附件 1：旅客错走机场证明

海南航空控股股份有限公司市场营销部

2022 年 3 月 15 日

附件1

旅客错走机场证明

<p>旅客原本应前往成都天府机场 T2（勾选）航站楼乘坐海南航空航班，因个人失误导致前往成都双流机场（勾选）错乘，未能赶上航班。特开此证明。</p>		
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： 盖章：</p>		