

海南航空控股股份有限公司 业务文件

主送：各营业部及境外办事处

发件方：航空股份市场营销部

经办人：鲁华丽、王玫

联系电话：0898-68875211

页数：6

抄送：航空股份财务部、航空股份直属售票处、呼叫中心

请到取

请回复

请签收

请查阅

急件

关于下发海南航空国内航班原湛江机场转场湛江吴川机场相关票务处理规定的通知

各单位：

接湛江吴川国际机场通知，湛江吴川机场将于2022年3月24日（含）正式运营，原湛江机场将同时关闭，海南航空湛江出港国内航班将同日转场湛江吴川机场运营，现针对错走机场旅客下发相关票务处理规定，具体如下：

一、适用条件：

（一）适用航班日期：2022年3月24日（含）--2022年4月23日（含）。

（二）适用旅客：由于湛江机场转场原因，错走机场无法成行的旅客。

(三) 适用航班：HU 实际承运湛江出港的国内航班。

(四) 适用票证：

1. 880 票证；
2. 航空集团成员其他航司国内票证互售 HU 的客票；
3. 航空集团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。

二、《旅客未乘机证明》出具

在航班起飞当日错走湛江机场无法成行的旅客，可前往湛江机场开具《旅客未乘机证明》并加盖湛江机场值机业务章(附件1)，并填写《旅客未乘机证明统计表》（见附件2），汇总后发邮箱（yin_jun@hnair.com）备案。

1. 旅客需在航班起飞当日开具《旅客未乘机证明》，时间允许的旅客，可致电海南航空 95339 客服取消订座记录（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. 《旅客未乘机证明》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。

三、因转场错走机场导致旅客无法成行的票务处理规定

(一) 非自愿改期：

1. 非自愿改期规定：旅客凭《旅客未乘机证明》，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. 非自愿改期流程:

①旅客凭《旅客未乘机证明》可在我司直属售票处或 95339 客服办理非自愿改期业务。

②我司直属售票处或 95339 客服可通过客票换开的方式, 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向 95339 申请 K 位处理。同时在 PNR 中备注: “SSR CKIN HU CTUZ 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, CTUZ。

③我司直属售票处或 95339 客服按现行规定上传《旅客未乘机证明》至海南航空财务结算相关系统。

④海南航空国内国际联程客票, 按照海南航空航班不正常原则, 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。其中 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 OCN, ACNY 输入 0.00。换开客票的 EI 项注明 “INVOL REISSUED DUE TO ZHA AIRPORT CHG” 以表示 “湛江机场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。

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。

（二）非自愿退票

1. 旅客可凭《旅客未乘机证明》及旅客有效身份证件，可联系原出票地、海南航空直属售票处在客票有效期内办理非自愿退票手续。

2. 退票原因备注：“湛江转场错走机场”。

3. 直属单位按现行规定将《旅客未乘机证明》上传结算系统，BSP 代理人通过退票凭证管理系统上传。

（三）联程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规定处理。

（四）超出以上航班日期，因错走湛江机场无法成行的旅客，退改签规定依据客票使用条件办理。

四、其他

（一）若旅客对我司湛江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。

(二) 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。

(三) 其他未明确的规定以海南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. 旅客未乘机证明
2. 旅客未乘机证明统计表

海南航空控股股份有限公司市场营销部

2022年3月21日

附件：1. 旅客未乘机证明

旅客未乘机证明
No-Boarding Certificate 编号 NO.

旅客姓名 Name		票号 Ticket No.	
日期 Date		航班号 Flight No.	
旅客同行人姓名 Travel companion		旅客同行人票号 Ticket No. Of travel companion	
行程 Itinerary		旅客联系方式 TEL.	
未乘机原因 Reason(s) for no-boarding	<input type="checkbox"/> 身体不适 Physically unfit <input type="checkbox"/> 突发疾病 Sudden illness <input type="checkbox"/> 航班超售 Overbooking <input type="checkbox"/> 疫情防控 Epidemic prevention and control <input type="checkbox"/> 旅行文件或证件材料不符合相关要求 Certificate non-compliance <input type="checkbox"/> 未能掌握新机场位置或交通路线 Failed to get to the right location of the new airport or take the right routes.		
旅客当日未能搭乘航班成行，具体原因为（详细说明）： Specific reasons for no-boarding on the part of the passenger on the day (details):			

此证明仅作为未乘机凭证。如有客票退改问题，敬请咨询直属票务柜台或原购票渠道，谢谢。

This certification letter is only limited to the certification letter of information. If you have any questions about refunding or changing your ticket, we recommend you to refer to the ticket counter or original ticket purchasing channel, thank you.

填开单位（盖章）：
Issued by (seal):



填开日期：
Issue Date:

附件：2. 旅客未乘机证明统计表

附件 2

日期	旅客姓名	航段	航班号	航班日期	票号	旅客联系电话	证明出具人	备注