

关于下发《海南航空、大新华航空国内航班疫情原因票务操作规定、各处置场景及规则(公开版)》的通知

各销售单位：

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《海南航空、大新华航空国内航班疫情原因票务操作规定、各处置场景及规则（公开版）》，具体内容详见附件。

本文自下发之日起生效，原《HUGN2021-023关于下发疫情防控原因导致大型文体活动取消后国内客票处置流程的通知》、《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》同时废止。

请各单位遵照执行。

特此通知

- 附件：1. 海南航空、大新华航空国内航班疫情原因票务操作规定（公开版）
2. 海南航空、大新华航空国内航班疫情原因票务各处

置场景及规则（公开版）

海南航空控股股份有限公司市场营销部

2022 年 3 月 23 日

附件 1

海南航空、大新华航空国内航班疫情原因 票务操作规定（公开版）

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，以后续下发具体疫情城市或航线文件为准）：

一、适用条件

- （一）适用出票日期：以后续下发文件为准。
- （二）适用航班日期：以后续下发文件为准。
- （三）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。

二、适用航班范围

- （一）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）。
- （二）疫情航线、疫情城市进港、出港或进出港具体以后续下

发文件为准。

三、国内航班客票处理规定

（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。

3. 退票地点按现行海南航空、大新华航空国内客票退改签业务办理地点规定执行。

4. 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。

5. 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”。

6. 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”。

（二）客票有效期内变更

1. 可变更适用航班时间：以后续下发文件为准；在航班计划出港时间前已取消订座记录的客票，首次变更同航司、同航线航班，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新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。

3. 办理免费变更业务地点：

（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。

（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。

4. 不允许变更航程，若旅客要求变更航程，原客票办理退票，另购新票。

（三）客票有效期内签转：按原客票适用条件办理。

四、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。

五、多航段国内航班客票处置规定

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

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。

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。

（二）联程客票/来回程客票/缺口程客票/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》。

六、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：

（一）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），可按疫情文件操作规定执行。

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）。

（二）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：分别购买的全程为HU/CN客票、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等原件、复印件、扫描件、照片或截图。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。

（三）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

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。

2. 不符合具体城市或航线疫情文件的国内航班客票，按我司现行未成行旅客票务处理相关规定办理。

（四）旅客提供本人因疫情隔离证明材料、旅客所住街道或小区的封闭证明、旅客健康码为黄码/红码/带有弹窗等、行程码为黄码/红码/带“*”等、中高风险地区旅居史证明材料

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。

2. 不符合具体城市或航线疫情文件，而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、旅客所住街道或小区的封闭证明时间内、行程码为黄码/红码/带“*”等后14天内，在航班计划出港时间前已取消订座记录的国内航班客票，无需请示，均可在客票有效期内办理免费退票。

（1）疫情隔离证明、封闭证明应由防疫部门、公安机关、派出所、街道办、村委会等组织开具并加盖公章。

（2）旅客提供的行程码上的日期和取消座位日期为同一天。
例：旅客提供的行程码上日期且取消座位日期为3月1日，航班为3月1日-14日期间，可以直接免费退票，其他情况建议代理人联系属

地营业部（无营业部联系监管营业部），营业部根据工作流程办理。

（3）行程码未显示旅客姓名、证件信息时，行程码上手机号前三位和后四位与旅客编码中的手机号码前三位和后四位一致，可作为办理凭证。

3. 旅客提供本人健康码为黄码/红码/带有弹窗等、中高风险地区旅居史的退改需求，代理人可联系属地营业部（无营业部联系监管营业部），营业部根据工作流程办理。

4. 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或上交财务，具体按财务要求执行。

七、因疫情防控原因，各地机场升级管控措施，要求旅客出具核酸检测阴性证明乘机的国内航班客票处置规定

（一）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时间，按照客票适用规定办理，或按我司现行未成行旅客票务处理相关规定办理。

（二）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刻或次日执行的），要求即刻或次日乘机旅客需提供有效核酸阴性证明，导致旅客无法正常成行时，按以下操作规定执行：

1. 航班适用范围：各地机场下发通知或文件中的航班范围（包

含整体出港或进港或单独航线）。

2. 适用出票日期：各地机场要求出具核酸证明的乘机日期（含）之前。

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。

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 30 天之内的航班，首次变更同航司、同航线航班，免收变更手续费但需补票款差额；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新客票的适用条件办理。

5. 办理凭证

（1）临时发布需持核酸证明乘机的通知（政府机构、机场、防疫单位等官方或主流新闻媒体发布的新闻、海航官网公告、海航短信通知等原件、复印件、扫描件、照片或截图）。

（2）办理凭证需上传至相关财务结算系统或上交财务，具体按财务要求执行。

6. 客票应急处置规则：无需请示，在航班计划出港时间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七（二）4 条款范围内航班。

7. 原则上需在航班计划出港时间前取消座位，临时下发文件要求即刻或次日执行的，次日早上 10 点（含）之前的航班未取消座位的客票也可按七（二）6 条款处置。

举例：海口机场于 2021 年 12 月 1 日下发文件，要求自 2021 年 12 月 2 日起，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 12 月 2 日（含）之前购买的航班日期为 2021 年 12 月 2 日（含）至 12 月 4 日（含）的客票可免费退票，或可变更至 2021 年 12 月 31 日（含）之内的航班，免收变更手续费但需补票款差额。

八、疫情防控原因导致大型文体活动取消后的国内航班客票处置规定

（一）适用范围

1. 因疫情防控原因导致各地市政府组织的大型文体活动取消或改期，需要海南航空、大新华航空协助办理国内客票免费退改业务。

2. 大型文体活动：如大型演唱会、政府机构承办的马拉松等各类赛事活动等。

（二）处理单位

1. 由大型文体活动举办属地营业部负责处理。

2. 大型文体活动举办地无营业部的由监管营业部负责处理。

九、其他

（一）本文中涉及的疫情城市或航线、适用出票时间、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。

（二）疫情城市或航线票务操作规定按本文执行。

（三）产品客票疫情原因退改规则以产品规定为准，如产品文件中未提及该产品客票疫情原因退改规定，则该客票的疫情原因退改规定以本文为准。

（四）旅客提供的相关证明材料可为原件、复印件、扫描件、照片或截图，各单位须将旅客提供的相关证明材料上传至相关财务结算系统或上交财务，具体按财务要求执行。

（五）请各单位做好旅客票务服务工作，如有问题，请及时联系属地营业部（无营业部联系监管营业部）。

附件 2

海南航空、大新华航空国内航班疫情原因 票务各处置场景及规则（公开版）

为便于一线理解和操作，现下发海南航空、大新华航空国内航班疫情原因票务各处置场景及规则，具体如下：

一、未下发或不符合疫情免费退改文件时旅客退改需求

（一）若旅客确定不出行，可提醒旅客或为旅客取消航班座位。

（二）若旅客可提供或提醒旅客提供因疫情无法出行的相应证明材料，按各证明材料流程办理，或代理人联系属地营业部（无营业部联系监管营业部），营业部根据工作流程办理。

二、客票的出票日期或航班日期不在疫情文件免费退改范围之内时旅客退改需求

（一）若旅客确定不出行，可提醒旅客或为旅客取消航班座位。

（二）若旅客可提供或提醒旅客提供因疫情无法出行的相应证明材料，可按各证明材料流程办理，或代理人联系属地营业部（无营业部联系监管营业部），营业部根据工作流程办理。

三、旅客到机场后因疫情防控原因被拒载，但因某种原因未开

具拒载或未成行证明的退改需求

（一）受理单位可按我司现行未成行旅客票务处理相关规定为旅客联系现场核实拒载情况，按我司现行未成行旅客票务处理相关规定办理。

（二）若旅客可提供或提醒旅客提供因疫情无法出行的相应证明材料，按各证明材料流程办理，或代理人联系属地营业部（无营业部联系监管营业部），营业部根据工作流程办理。

（三）若旅客无法提供相关证明材料，旅客确定不出行且航班座位尚未取消时，可提醒旅客或为旅客取消航班座位，若符合相关疫情文件免费退改政策，按疫情文件执行；若不符合相关疫情文件规定且无合理诉求材料的，可在客票有效期内按自愿退改签办理。

四、请各销售单位做好旅客票务服务工作，如有问题，请及时联系属地营业部（无营业部联系监管营业部）。