



# 航空股份市场营销部渠道业务提示

GNQD〔2022〕 11 号

<b>提示主题</b>	<b>关于航班取消自动保护规则及操作流程的业务提示</b>		
<b>签发时间</b>	2022 年 3 月 29 日	<b>签发人</b>	艾朱巍
<b>执行类型</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	<b>联系人</b>	张国豪
<b>发布范围</b>	<b>主送</b>	境内各区域营销中心/营业部/境外办事处/电子商务中心	
	<b>抄送</b>	销售部领导、境内各区域营销单位经理及境外办事处经理	
<b>提示内容</b>	<p>各一线销售单位：</p> <p>海航航空自助保护功能已成功上线，在实际操作中，部分旅客未在短信点击确认，导致系统取消保护方案。现请各位代理人务必提示旅客如下自动保护规则及操作流程：</p> <p>1、海航部分航班取消后，会进行自动保护后续航班，给编码中预留手机号码发送航变保护通知短信如下；</p> <p>尊敬的旅客，您预订的 XXXX-XX-XX 从 XX 到 XX 的 HUXXXX 由于计划原因航班取消，现免费变更至 XXXX-XX-XX 从 XX 到 XX 的 HUXXXX，计划 XX:XX 出港，XX:XX 到港。如同意变更，请于 3 小时内点击 <a href="http://XXXXXXXXXX">http://XXXXXXXXXX</a>（每位旅客不同）确认，超时将自动取消。如需帮助请联系原出票地或致电海航官方热线 95339。</p> <p>2、旅客收到短信后，如同意更改保护的航班，应该打开短信中的链接，点击同意。点击同意后显示旅客航班信息则更改成</p>		

功,旅客直接乘机即可。如果更改失败,联系原出票地或 95339。  
(如果不通过链接确认,也可以由原出票地或 95339 在原编码中保护航段做 RR 进行确认保护)

3、如果不同意保护的航班,点开链接点击不同意,页面自动跳转至自助改签,旅客可根据自己的改签意愿改到自己合适的航班。如果自助改签仍无法满足旅客需求或者自助改签失败,可联系原出票地或 95339。

4、3 小时内未点开链接进行确认,系统会自动取消保护的航班座位。如果旅客有其他需求,可联系原出票地或者联系 95339。

特此提示

市场营销部渠道管理中心

2022 年 3 月 29 日