



航空股份市场营销部渠道业务提示

GNQD〔2022〕13号

提示主题	关于不正常航班管理规定的业务提示		
签发时间	2022年4月1日	签发人	艾朱巍
执行类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	联系人	张国豪
发布范围	主送	境内各区域营销中心/营业部/境外办事处	
	抄送	销售部领导、境内各区域营销单位经理及境外办事处经理	
提示内容	<p>各一线销售单位：</p> <p>3月31日，公司生产例会通报1起航班取消后，代理人客服错误告知旅客改签需交改期费，引起旅客投诉的事件。为避免此类事件再次发生，再次重申不正常航班管理规定，请各单位通知代理人遵照执行。</p> <p>一、海南航空、大新华航空国内航班发生不正常时，下列用语的含义是：</p> <p>（一）“航班延误”是指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过15分钟的情况。</p> <p>（二）“航班出港延误”是指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过15分钟的情况。</p> <p>（三）“航班提前”是指航班实际出港撤轮挡时间早于计划出港时间超过15分钟的情况。</p> <p>（四）“航班取消”是指因预计航班延误而停止飞行计划或</p>		

者因延误而导致停止飞行计划的情况。

(五) “机上延误”是指航班飞机关舱门后至起飞前或者降落后至开舱门前,旅客在航空器内等待超过机场规定的地面滑行时间的情况。

(六) “承运人原因”是指承运人内部管理原因,包括机务维护、航班调配、机组调配等。

(七) “非承运人原因”是指与承运人内部管理无关的其他原因,包括天气、突发事件、空中交通管制、安检、旅客等因素。

二、非自愿变更：

(一)如您乘坐的海南航空、大新华航空国内航班,由于非海南航空、大新华航空原因导致非自愿变更客票时,在客票有效期内,我们将考虑您的合理需要并采取以下措施之一：

1.为您优先安排最早有可利用座位的,与您原票同服务等级的海南航空、大新华航空国内后续航班,您无需支付客票变更费和票款差价。

2.征得您及有关承运人的同意后,签转至最早有可利用座位的与您原票同服务等级的海航航空集团成员公司国内后续航班,您无需支付客票变更费和票款差价。

3.如您需要签转至海航航空集团成员公司以外的航空公司后续航班,我们将按您客票所适用的运输总条件以及客票使用条件办理,如涉及客票变更费或票价差价,产生的费用需要您自行承担。

(二)如您乘坐的海南航空、大新华航空国内航班,由于海南航空、大新华航空原因导致非自愿变更客票时,我们将考虑您的合理需要并采取以下措施之一:

1.为您优先安排最早有可利用座位的,与您原票同服务等级的海南航空、大新华航空国内后续航班,您无需支付客票变更费和票款差价。

2.征得您及有关承运人的同意后,签转至最早有可利用座位的与您原票同服务等级的其他航司国内后续航班,您无需支付客票变更费和票款差价。

(三)海南航空、大新华航空国内不正常航班,在您确认新航班并办理完客票非自愿变更手续后,由于您的原因再次提出变更或退票,海航将按照新航班客票使用条件办理。

三、非自愿退票:

(一)如您乘坐的海南航空、大新华航空国内航班发生不正常,您可在客票有效期内办理非自愿退票。始发站退还您所付全部票款,不收取退票费。

(二)如您乘坐的海南航空、大新华航空国内航班在非客票所列经停点的其他航站备降时,在客票有效期内:

1.可退还由备降地至到达站的未使用票款,计算方式为:(备降地至到达站航距÷原客票航段的航距)×原付票款,不得超过原付票款金额,且不收取退票费。

2.当备降地至到达站间无公布普通票价时,可退还原付票款

与已使用航段票款的差额，计算方式为：原付票款-（始发站至备降地航距÷原客票航段的航距）×原付票款，不得超过原付票款金额，且不收取退票费。

3.民航发展基金、燃油附加费不退。

4.各航段航距，以办理退票当日在“中国民航信息网络股份有限公司的计算机定座系统（ETERM）”查询到的航距为准。

四、多航段客票：

（一）被列明在单一运输合同中的两个（含）以上航班的联程客票，当其中某段海南航空或大新华航空国内航班发生不正常，导致您无法按照约定时间完成整个行程时：

1.不正常航班按本文第二点非自愿变更的规则办理相关变更及签转手续；或按本文第三点非自愿退票的规则办理相关退票手续。

2.如在海南航空或大新华航空发布航班延误、取消等不正常航班信息前，正常航班已取消座位，则该正常航班按照您的客票使用条件办理，产生的费用需要您自行承担。

3.如正常航班在海南航空或大新华航空发布航班延误、取消等不正常航班信息后，取消座位，则该正常航班按本文第二点非自愿变更的规则，办理相关变更及签转手续；或按本文第三点非自愿退票的规则办理相关退票手续。

（二）除以上联程航班客票外，您所购买的其他多航段客票，各航段分属不同的运输合同，当其中某段海南航空或大新华航空

航班发生不正常，而其他航班正常时，其中海南航空、大新华航空不正常航班的客票按本文第二点非自愿变更的规则，办理相关变更及签转手续；或按本文第三点非自愿退票的规则办理相关退票手续。而其他正常航班的客票均按自愿退改签规定处理，产生的费用需要您自行承担。

五、相关说明：

（一）海航航空集团成员公司指首都航空、天津航空、祥鹏航空、西部航空、北部湾航空、福州航空、乌鲁木齐航空、长安航空、桂林航空、金鹏航空。

（二）后续航班指有可利用座位的最早航班。

（三）您购买的任何情况下均不允许非自愿变更的个别产品客票，我们按产品规则办理。

（四）除另有规定外，在海南航空、大新华航空发布航班延误、取消等不正常航班信息前，如您已自愿取消订座或因非承运人原因误机、漏乘等情况，后续办理客票退改签手续时，我们将按照您的客票使用条件办理。

（五）您可以通过海航官网、APP、官方微信或短信链接办理客票自助变更，如有疑问可致电海航官方热线 95339 转 6 号键。

特此提示

市场营销部渠道管理中心

2022 年 4 月 1 日

