

海南航空控股股份有限公司

国际业务文件

主送：各营业部及驻外办事处

发件方：海南航空控股股份有限公司市场营销部

经办人：魏然

联系电话：010-57817603

页数：3

抄送：财务部

☐请到取

☐请回复

☒请签收

☒请查阅

☐急件

关于渠道销售境外赴华航班相关业务提示的通告

各销售单位：

为加强国际航线销售，近期计划恢复境内渠道销售部分国际航线回程航班的销售权限，同时基于疫情防控需要，为提高境外归国旅客核酸检测准确性和真实性，保证乘机安全，降低疫情输入风险，提升服务体验，现下发《关于渠道销售境外赴华航班相关业务提示的通告》。请做好文件下沉，并督促渠道严格执行。

具体要求如下：

1. 渠道应严格遵守中国民航局在疫情期间的相关规定，不炒卖机票；
2. 提前了解购票旅客真实身体状况和所在社区或公司接触史，禁止销售高风险旅客；

3. 提示旅客在航班起飞前 14 天注意个人防护，出行佩戴口罩，尽量采用居家隔离的方案，减少不必要的出行活动。在检测机构/机场等高风险场所，务必做好防护和隔离，全程佩戴 N95 及以上非呼吸阀口罩和隔离手套，严格落实行前和旅途中个人防护，做好自我健康监控，避免因登机前检测阳性造成滞留或入境后造成输入。航司有权利拒绝在航班起飞前频繁外出且不注意新冠防控的高风险旅客；

4. 确保旅客知晓海南航空下发《HUIGW22025-关于下发搭乘海南航空境外赴华航班旅客需额外增加一次核酸检测的业务通告》（及后期更新公告），并通过通话录音、书面确认、网页浏览记录等方式留痕；

5. 对于达不到乘机要求或无法拿到登机绿码的旅客，积极配合航司处理客票自愿退改，并做好旅客安抚工作；

6. 如遇航班熔断等特殊情况，需主动配航司对旅客进行疏导，协助旅客进行客票退改，禁止恶意加收退改手续费；

7. 境外渠道需签署《渠道销售承诺书》后才可进行赴华航班销售。

如未按航司要求处理而导致 2 名及以上旅客落地阳性，则暂停渠道对应航线回程航班分销权限一个月；如发生加价炒卖机票等违规行为，将视情节严重程度，对渠道处以票面价格 5-10 倍金额处罚。

本通告最终解释权归海南航空所有。

海南航空控股股份有限公司市场营销部

2022 年 6 月 23 日