

关于调整《国内航班 非自愿签改规则及机型调整判定标准》的通知

各单位：

根据需要，现调整海南航空、大新华航空国内不正常航班，非自愿签改规则及机型调整判定标准。

一、非自愿变更（满足以下四种条件之一，即可操作非自愿变更）

（一）非春运及国庆时段

1. 可将旅客非自愿变更至原客票航班起飞当日及前后七天内的航班（如：9月8日的航班，可保护至9月1日-9月15日间的航班）。如操作非自愿变更时，原客票航班起飞当日及前后七天内我司已无可保护的航班，则可非自愿变更至我司有可利用座位的最早航班。

2. 非春运及国庆时段保护至春运及国庆时段

（1）原票为非春运时段的航班，保护至春运时段航班时，在满足第一、（一）、1条的基础上，最晚可非自愿变更至腊月十八的航班（例：腊月十五的航班，最晚可保护至腊月十八），如需保护至腊月十九及以后的航班且超过第一、（三）至（四）条比价范畴的，需请示事发当日市场营销部航班保障值班员。

(2) 原票为非国庆时段的航班，保护至国庆时段航班时，超过第一、(三)至(四)条比价范畴的，需请示事发当日市场营销部航班保障值班员。

3. 在公司发布 I 级红色预警/II 级橙色预警的时间段内

(1) 各单位可根据旅客需求操作非自愿变更。当公司关闭 I 级红色预警/II 级橙色预警后，各单位仍需按以上第一、(一)、1 条非春运及国庆时段的标准，操作非自愿变更。

(二) 春运（农历腊月十六到正月二十五）、国庆（9 月 28 日至 10 月 9 日）时段

1. 非自愿变更至我司后续航班时，原则上须非自愿变更至原客票同日航班，如同日已无可利用座位，则可非自愿变更至我司有可利用座位的最早航班（如：大年初一的航班，可保护至大年初一当日的航班）。

(三) 如旅客原票票价 \geq 我司后续航班散客对外最低开放舱位价格，可非自愿变更至该航班的同舱且无天数及淡旺季的限制。

(四) 前期仅退座但未操作非自愿退改签，如旅客在原客票航班起飞七日之后（春运及国庆期间为航班起飞第二天及以后）再申请非自愿变更时。

1. 如旅客原票票价 \geq 我司后续航班散客对外最低开放舱位价格，可非自愿变更至该航班的同舱且无天数及淡旺季限制。

(六) 举例

例 1：原不正常航班客票为 4 月 1 日的 HU7181 航班 N 舱 42 折，旅客于 4 月 7 日向我司申请非自愿变更至 4 月 8 日的 HU7281，虽然 4 月 8 日的 HU7281 对外已开放 8 折，但符合非春运/国庆时段，前后七天的概念，可直接将 4 月 1 日的 HU7181 非自愿变更至 4 月 7 日 HU7281 的 N 舱。

例 2：原不正常航班客票为 4 月 1 日的 HU7181 航班 K 舱 76 折，旅客申请非自愿变更至 5 月 1 日的 HU7281，如 5 月 1 日的 HU7281 对外亦开放 K 舱 76 折时，可将 4 月 1 日的 HU7181 非自愿变更至 5 月 1 日 HU7281 的 K 舱。

例 3：原不正常航班客票为大年初一的 HU7181 航班 N 舱 42 折，旅客申请非自愿变更至 5 月 1 日的 HU7281，如 5 月 1 日的 HU7281 对外已开放 42 折时，可将大年初一春运期间的 HU7181 非自愿变更至 5 月 1 日 HU7281 的 N 舱。

例 4：原不正常航班客票为 4 月 1 日 HU7181 的 N 舱 42 折，旅客于 4 月 30 日向我司申请非自愿变更至 5 月 1 日的 HU7281，如 5 月 1 日的 HU7281 对外已开放 42 折时，可直接将 4 月 1 日的 HU7181 非自愿变更至 5 月 1 日 HU7281 的 N 舱。

例 5：原不正常航班客票为 4 月 1 日的北京-满洲里航班 N 舱 42 折，旅客于 4 月 7 日向我司申请非自愿变更。

(1) 如我司北京-满洲里航线，最早有可利用座位的航班为 5 月 1 日（4 月 7 日-4 月 30 日间均无北京-满洲里航班），可直

接将 4 月 1 日的客票，非自愿变更至 5 月 1 日北京-满洲里 N 舱。

(2) 在 5 月 1 日我司北京-满洲里有剩余座位的情况下（4 月 7 日-4 月 30 日间均无北京-满洲里航班），旅客申请改为 5 月 2 日的北京-满洲里，如 5 月 2 日我司对外已开放 42 折，可直接将 4 月 1 日的客票非自愿变更至 5 月 2 日的北京-满洲里 N 舱；如 5 月 2 日我司对外最低开放 6 折以上，则需请示。

例 6：原不正常航班客票为 2022 年 1 月 4 日的 HU7181 航班 K 舱 76 折，旅客申请非自愿变更至 2022 年 2 月 1 日（大年初一）的 HU7281。

(1) 如 2 月 1 日的 HU7281 航班对外最低开放 K 舱 76 折时，可将 1 月 4 日的 HU7181 非自愿变更至 2 月 1 日 HU7281 航班 K 舱。

(2) 如 2 月 1 日 HU7281 航班对外最低开放 B 舱 92 折时，需请示。

例 7：原不正常航班客票为 2022 年 9 月 27 日的 HU7181 航班 K 舱 76 折，旅客申请非自愿变更至 2022 年 9 月 28 日 HU7281。

(1) 如 2022 年 9 月 28 日的 HU7281 航班对外最低开放 K 舱 76 折时，非自愿变更至 9 月 28 日 HU7281 航班的 K 舱。

(2) 如 2022 年 9 月 28 日 HU7281 航班对外最低开放 B 舱 92 折时，需请示。

(3) 如 2022 年 9 月 27 日-29 日我司均无航班，最早为 9 月 30 日的 B 舱 92 折时，需请示。

例 8：原不正常航班客票为 2022 年 2 月 5 日（大年初五）的北京-满洲里航班 K 舱，如我司北京-满洲里航线，最早有可利用座位的航班为 2022 年 2 月 7 日（2 月 5 日-2 月 6 日间我司均无北京-满洲里航班），可 2 月 5 日的客票非自愿变更至 2 月 7 日北京-满洲里 K 舱。

二、非自愿签转

（一）非自愿签转原则

1. 海南航空、大新华航空国内航班因承运人原因导致不正常，方可非自愿签转至海航航空集团有限公司以外的航司。

2. 在办理非自愿签转业务时，对比 OI 或重出外航 BSP 等各种签转方式，选择签转成本较低的操作方式。

3. 以重出外航 BSP 客票方式操作非自愿签转的其它规则，以我司现行不正常航班票务管理规定为准。

三、机型调整判定标准

（一）双通道机型调整为单通道机型，属于正常航班范畴。

（二）因我司机型调整，导致旅客无法搭乘原航班或降舱至原航班低服务等级的舱位时，该旅客所持原客票判定为不正常航班客票，按非自愿规则办理票务业务。

例：我司HU1234航班由双通道机型调整为单通道，属于正常航班。如HU1234航班调整为单通道机型后，公务舱实超需拉减旅客，则被拉减旅客的客票判定为不正常航班客票按非自愿规则办

理票务业务，其它旅客仍按自愿规则办理。

四、其它

（一）本文自下发之日起生效。原HUGN2022-479《关于下发调整国内不正常航班票务管理规定部分条款的通知》同时废止。

（二）本文生效之日起，涉及不正常航班保障的条款，与本文件不符的，以本文为准。

（三）涉及不正常航班保障的其它条款，以我司现行不正常航班票务管理规定为准。

特此通知

海南航空控股股份有限公司市场营销部

2022年7月8日