

关于下发《国内航班疫情原因票务操作补充规定》的通知

各单位：

为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，经研究决定，现下发国内航班疫情原因票务操作补充规定如下：

一、旅客健康码黄码红码及带有弹窗的客票处置规则

（一）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。

（二）不符合具体城市或航线疫情文件，按如下办理：

1. 旅客客票出票日期在健康码黄码红码及带有弹窗信息健康码查询时间之前，且航班日期在查询日期14天（含）内。

例：旅客提供的健康码黄码红码及带有弹窗信息健康码查询时间为7月13日，出票日期应在7月13日（含）之前，且航班为7月13日（含）-26日（含）期间，可以直接办理免费退票或变更。

2. 旅客提供的本人健康码黄码红码及带有弹窗材料，页面可展示旅客姓名、身份证号码部分信息（需与PNR中的信息相符）及查询时间等信息。

3. 在航班计划出港时间前已取消订座记录的客票，可至原购票渠道办理免费退票，不收取退票费。

4. 在航班计划出港时间前已取消订座记录的客票，首次可变更至客票有效期内，同航司、同航线航班，免收变更手续费，但需收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额。

5. 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改业务。

6. 旅客提供的材料，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。

二、其他

（一）旅客提供的本人健康码黄码红码及带有弹窗展示材料中未显示旅客姓名、身份证号码部分信息等及其他条款执行《HUGN2022-525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、审批权限、各处置场景及规则》文件，若公司有最新要求，请按最新要求文件执行。

（二）本文自 2022 年 7 月 18 日起生效，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。

特此通知

附件：健康码黄码及弹窗带有旅客信息截图示例

海南航空控股股份有限公司市场营销部

2022年7月18日

附件：健康码黄码及弹窗带有旅客信息截图示例

HUGN20

除疫情关联风险，满足14天内无涉疫县（市、区、旗）旅居史等进（返）京其他规定后，您可通过健康宝重新申请获取“绿码”状态。

如有疑问或有紧急情况，请联系北京12345市民服务热线（电话010-12345、微信“北京12345”）登记，防疫管理部门将尽快为您排查核实。

我知道了

姓名：	马*
身份证号：	64*****88
查询时间：	07-13 08:38
失效时间：	07-13 24:00

