

关于下发《疫情期间国内客票特殊处置规则（公开版）》的通知

各单位：

为协助做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，经研究决定，现下发疫情期间国内客票特殊处置规则，具体内容如下：

一、适用旅客

受疫情防控政策影响出行/乘机/到达/中转、或所在单位/学校等机构的防疫要求限制无法正常旅行的旅客。

二、适用航班

由海南航空、大新华航空实际承运的国内航班（含海南航空、大新华航空为市场方的国内代码共享航班）。

三、符合海南航空、大新华航空具体城市或航线疫情文件（以下简称“HU/CN 疫情免费文件”）按 HU/CN 疫情免费文件办理客票退改。

四、不符合 HU/CN 疫情免费文件，但因疫情防控政策升级旅客导致无法出行，符合以下情况可免费办理客票退改：

（一）旅客申请客票免费退改需同时提交相关证明材料，所提供材料必须符合最新疫情防控政策，可为原件、复印件、扫描件、照片或截图。材料格式不限，内容包含但不限于隔离、封控、封闭、静默、静态管理、非必要不离开本市/涉疫区、不前往中高风险地区/涉疫区、严禁出行、禁止外出、不得外出、不得出行、限制出行、居家健康管理、居家监控监测、学校延迟返校/延迟放假/提前开学/提前放假等类似字眼。

1. 申请材料类型参考如下：

（1）由旅客所在地、行程始发地、中转地、目的地的政府机构、防疫单位、机场等官方或主流新闻媒体发布的影响旅客正常旅行的疫情防控政策或由文旅厅等单位下发的禁止/不再接待/暂停接待跨省旅游文件。

（2）旅客本人因疫情无法正常旅行的隔离或居家证明材料。材料可由防疫部门、公安机关、派出所、街道办、居委会、村委会、卫生服务中心等防疫组织（因各地防疫组织不一致，具体单位以当地要求为准）开具并加盖公章。若无法加盖公章，材料上需有清晰可见的开具单位、开具人姓名和有效联系电话。

（3）旅客本人无法正常出行的非绿码/带有弹窗的健康码，旅客提供的本人健康码页面可展示旅客姓名、身份证号码部分信息

（需与定座编码中的信息相符）及查询时间等信息。若旅客健康码仅展示旅客完整姓名，旅客须同步提供身份证、或本人有证件号码的无法正常出行的支付宝健康码。

（4）旅客本人无法正常出行的非绿码行程码，旅客提供的行程码上手机号前三位和后四位与旅客编码中的手机号码前三位和后四位一致，或旅客也可提供其他关联行程码身份证明材料作为办理凭证。

（5）旅客本人所在单位或学校发布的限制出行要求。材料可是加盖公章的证明、或通过官方网站、内部群发电子邮件、体现单位或学校名称的微信群、钉钉群等方式发布信息（若邮件、微信或钉钉群发布的信息上无公章，需提供通知人姓名和有效联系电话）。旅客还需同时提供本人属于该证明开具单位管辖的身份证明（包括工作证/员工卡/出入证、教师证/学生证/学生卡/录取通知书/学信网有效信息、军官证/警官证等）。学生陪同家属的退改需同时申请（不同渠道购买的客票可同一天申请），并提供相应关系证明（包括但不限于户口本、出生证、户籍关系等关系证明）。

（6）旅客本人中高风险地区旅居史证明材料。

（7）旅客需提供乘机要求及本人不符合乘机要求的证明材料。

（8）活动组织单位发布的活动延期、取消或提前通知，包括

书面通知、通过官方网站、官方微博、微信公众号、新闻报道等方式发布的通知。旅客还需同时提供参加上述活动的实名凭证，包括注明乘机人姓名的门票或购票证明、报名表、准考证、活动方的通知、邀请函等。

2. 同时满足以下适用条件

(1) 适用出票日期：需在以上材料通知或开具时间（健康码/行程码查询时间）当日或之前。

(2) 适用航班日期

①若申请材料上有列明具体时间段，旅客客票航班日期需要材料列明的时间段内。

②若所提供申请材料未标明截止日期，适用航班日期须在申请材料的14天（含）内。若材料上列明管控起始日期，按起始日期计算，若材料上未列明管控起始日期，按开具日期计算。健康码/行程码按查询时间计算。

例：旅客提供的封闭证明上开始封闭日期是3月1日，若无封闭截至日期，航班为3月1日-14日期间，出票日期在3月1日（含）之前，可以直接免费退改。

（二）因疫情防控原因，各地机场升级管控措施，要求旅客出具核酸检测阴性证明乘机的国内客票处置规定

1. 机场提前两天（不含当天）及以上下发文件（如 8 月 7 日下发文件，从 8 月 9 日起正式执行），已给予旅客充分的核酸检测时间，按照客票适用规定办理，或按我司现行未成行旅客票务处理相关规定办理。

2. 机场临时升级管控措施，要求即刻或次日乘机旅客需提供有效核酸阴性证明，导致旅客无法正常成行时，按以下操作规定执行，以下条件需同时满足：

（1）航班适用范围：以机场下发为准。

（2）适用出票日期：各地机场要求出具核酸证明的乘机日期（含）之前。

（3）适用航班日期：各地机场要求出具核酸证明的乘机日期（含）至 3 天之内的航班。

（4）办理凭证：临时发布需持核酸证明乘机的通知（政府机构、机场、防疫单位等官方或主流新闻媒体发布的新闻、海南航空官网公告、海南航空短信通知等原件、复印件、扫描件、照片或截图）。

（5）原则上需在航班计划出港时间前取消座位，临时下发或调整文件要求即刻或次日执行的，次日早上 10 点（含）之前的航班未取消座位的客票也可免费退改。

举例：海口机场于 12 月 1 日下发文件，要求自 12 月 2 日起，海口出港旅客需持 48 小时核酸证明进入航站楼。规则为：出票日期在 12 月 2 日（含）之前购买的航班日期为 12 月 2 日（含）至 12 月 4 日（含）的客票可免费退改。

（三）旅客提供本人的机场或我司出具的疫情原因拒载或未成行证明

1. 符合HU/CN疫情免费文件出票和航班日期的国内航班客票，于HU/CN疫情免费文件下发后申请退改，可按HU/CN疫情免费文件办理免费退改。

2. 不符合HU/CN疫情免费文件的国内航班客票，按我司现行未成行旅客票务处理相关规定办理。

五、多航段国内客票处置规定

（一）符合 HU/CN 疫情免费文件的适用条件

1. 880/895 票证开具的单一运输合同内的联程客票/来回程客票/缺口程客票/连续客票（含与 HU/CN 客票组合使用的其他航司客票），只需 HU/CN 承运的其中一个航段符合 HU/CN 疫情免费文件即可同时办理免费退改。

(1) 相关客票定义见《海南航空控股股份有限公司旅客行李国内运输总条件》、《大新华航空有限公司旅客行李国内运输总条件》。

(2) 各航段同时办理退改业务的，则未使用航段均可按免费办理。

(3) 各航段未同时办理退改业务的，则符合 HU/CN 疫情免费文件的未使用航段可办理免费退改，其他未使用航段按定座舱位适用条件办理。

2. 分别购买的全程为HU/CN客票、与HU/CN客票组合使用的其他航司客票、火车票等地面交通运输凭证、疫情城市酒店预订单等：

(1) 出票（或购买）日期：所有凭证均需符合HU/CN疫情免费文件出票日期范围。

(2) 旅行（或入住）日期：涉疫凭证符合HU/CN疫情免费文件航班日期范围，非涉疫航段日期在涉疫凭证日期14天(含)内。

(3) 符合以上日期，非涉疫HU/CN航段客票可免费办理退改。

(4) 分别购买的全程为HU/CN客票，需在同一天办理退改，如未在同一天办理退改，则符合HU/CN疫情免费文件的未使用航段可办理免费退改，其他未使用航段按定座舱位适用条件办理。

例：A为疫情城市，BC为非疫情城市：旅客分别购买的HU承运

的A-B客票、B-C客票,如A-B、B-C客票出票日期符合HU/CN疫情免费文件, A-B客票航班日期符合HU/CN疫情免费文件, A-B客票航班日期为3月1日, 则B-C客票航班日期为3月1日-14日, 于A城市疫情文件下发后同一天申请退改, 各未使用航段可办理免费退改。

(二) 不符合HU/CN疫情免费文件的适用条件

1. 若旅客可提供第四点的相应证明材料, 按各证明材料规定办理。

2. 分别购买的与其他航司组合使用的非疫情城市的HU/CN国内客票, 旅客提供本人外航客票因疫情免费退改截图、外航疫情文件或其他外航因疫情免费退改相关材料, 若我司客票出票日期符合外航疫情文件出票日期, 我司客票航班日期在外航航班日期14天(含)内, 在航班计划出港时间前已退座的我司客票可办理免费退改。

例: AB为非疫情城市, C为疫情城市: 旅客分别购买880票证所出HU承运的非疫情城市A-B客票, 999票证所出CA承运的B-C客票, 如旅客提供999票证所出CA承运的B-C客票因疫情免费全退截图和国航疫情文件, 若我司客票符合国航疫情文件出票日期, 航班日期在国航客票航班日期14天内, 我司A-B客票在航班计划出港时间前已退座的可办理免费退改。

六、退改签规则

（一）客票退票期限内退票

1. 在航班计划出港时间前已取消定座记录的客票，可办理未使用航段退票，不收取退票费。

2. 退票地点按现行海南航空、大新华航空国内客票退改签业务办理地点规定执行。

（二）客票有效期内改期

1. 在航班计划出港时间前已取消定座记录的客票，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。如按照以上原则办理过客票变更后，旅客再次提出客票退改申请，需在客票有效期内依据变更后新客票的适用条件办理。

2. 办理免费变更业务地点

（1）我司各直属售票处、客服热线95339、官网（含官网APP）及官网OTA旗舰店（B2C签约用户）所售客票原则上可至原购票渠道办理，若原购票渠道因特殊情况无法办理免费变更业务时，可至我司各直属售票处或客服热线95339办理。

（2）其他代理人所售客票，可至我司各直属售票处或客服热线95339办理。

（三）变更航程：不允许变更航程。如旅客要求变更航程，建

议原客票办理退票后另购新票。

（四）客票有效期内签转：按原客票适用条件办理。

（五）在航班计划出港时间前未取消定座记录的客票，应依据原客票适用条件办理退改业务。

七、请各单位做好旅客票务服务工作，如有问题，请及时联系属地营业部（无营业部联系监管营业部）。

八、其他说明

（一）产品客票疫情原因退改规则以产品规定为准，如产品文件中未提及该产品客票疫情原因退改规定，则该客票的疫情原因退改规定以本文为准。

（二）旅客提供的相关证明材料可为原件、复印件、扫描件、照片或截图，各单位须将旅客提供的相关证明材料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。

（三）各办理单位须积极做好旅客服务工作，并请做好材料审核工作。

本文自下发之日起生效，HUGN2022-783《关于下发〈疫情期间国内客票特殊处置规则（公开版）〉的通知》同时废止。

请各单位遵照执行。

特此通知

附件：1. 海南航空、大新华航空国内航班疫情原因票务
操作规定

海南航空控股股份有限公司市场营销部

2022 年 8 月 27 日

附件 1

海南航空、大新华航空国内航班疫情原因 票务操作规定

为快速响应各地疫情防控政策，现将受疫情或疫情防控政策影响的国内航班票务操作规则明确如下（以下文件中，涉及具体疫情城市或航线、适用航班日期及出票日期，以后续下发具体疫情城市或航线文件为准）：

一、适用条件

- （一）适用出票日期：以后续下发文件为准。
- （二）适用航班日期：以后续下发文件为准。
- （三）适用票证：880/895票证；经海南航空880及大新华航空895确认的国内BSP客票；与海南航空、大新华航空签订的互售协议的航司票证。

二、适用航班范围

- （一）由海南航空、大新华航空实际承运的涉及疫情航线、疫情城市进港、出港或进出港国内航班（含海南航空、大新华航空为市场方的国内代码共享航班）。

（二）疫情航线、疫情城市进港、出港或进出港具体以后续下发文件为准。

（三）同一航班号经停航班，所有航段客票均适用，非疫情航点的航段须提供同一经停航班的证明（如黑屏截图）。

三、国内航班客票处理规定

（一）客票退票期限内退票

1. 在航班计划出港时间前已取消定座记录的客票，可办理免费退票业务，不收取退票费。

2. 在航班计划出港时间前未取消定座记录的客票，应依据原客票适用条件办理退票业务。

3. 退票地点按现行海南航空、大新华航空国内客票退改签业务办理地点规定执行。

4. 海南航空各直属售票处办理退票：审核退票旅客有效身份证件，在中航信黑屏系统使用电子退票指令办理退票操作，填写退款报表，随同审核材料提交财务审核。

5. 客服热线95339办理退票：在客服热线95339国内白屏系统操作退票退款。

6. 官网客票办理退票业务时，旅客可自行在官网点击“其他原因”提交退票申请。

7. 代理人（B2B 端口）提交退票：通过 B2B 端口为旅客提交退票申请，退票类型选择“非自愿退票”。

8. BSP 客票提交退票：通过中国 BSP 退票凭证管理系统为旅客提交退票申请，退票类型选择“其他”或“授权”。

（二）客票有效期内变更

1. 可变更适用航班时间：以后续下发文件为准；在航班计划出港时间前已取消定座记录的客票，首次变更同航司、同航线航班，需收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额，免收变更手续费；如按照以上原则办理过客票变更后，旅客再次提出客票退改申请，需在客票有效期内依据变更后新客票的适用条件办理。

2. 在航班计划出港时间前未取消定座记录的客票，应依据原客票适用条件办理变更业务。

3. 办理免费变更业务地点：

（1）我司各直属售票处、客服热线95339、官网（含官网APP）及官网OTA旗舰店（B2C签约用户）所售客票原则上可至原购票渠道办理，若原购票渠道因特殊情况无法办理免费变更业务时，可至我司各直属售票处或客服热线95339办理。

（2）其他代理人所售客票，可至我司各直属售票处或客服热线95339办理。

（三）变更航程

不允许变更航程。如旅客要求变更航程，建议原客票办理退票后另购新票。

（四）客票有效期内签转：按原客票适用条件办理。

四、其他

（一）本文中涉及的疫情城市或航线、适用出票时间、适用航班时间及可变更航班日期等标准，以后续下发的疫情文件为准。

（二）自具体的疫情文件生效之时起，至公司电商平台相应功能上线止，此过渡期间，如产生与疫情文件规定不符情况，请各单位以疫情文件规定为准执行；若公司有新要求，按新要求执行。

（三）疫情城市或航线文件的启动和制定按照现行海南航空、大新华航空疫情防控、自然灾害等原因国内航班票务规定制定指导性原则执行；疫情城市或航线票务操作规定按本文执行。

（四）产品客票疫情原因退改规则以产品规定为准，如产品文件中未提及该产品客票疫情原因退改规定，则该客票的疫情原因退改规定以本文为准。

（五）旅客提供的相关证明材料可为原件、复印件、扫描件、照片或截图，各单位须将旅客提供的相关证明材料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。