

疫情期间销售规定

(2022年11月15日更新)

一、售前信息告知

(一) 服务信息及运输规定

应当告知旅客购票的主要服务信息、航空安全信息等必要内容，包括但不限于：

1. 承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；
2. 航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；
3. 航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间；
4. 同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；
5. 该航班适用的票价以及客票使用条件，包括客票变更规则和退票规则等；
6. 该航班是否提供餐食；
7. 按照国家规定收取的税、费；
8. 该航班适用的行李运输规定，包括行李尺寸、重量、免费行李额等；
9. 运输总条件、客票使用条件、运价规定、特殊旅客承运标准、行李运输要求、超售处置规定等运输规定。

(二) 销售国内客票

应当提示旅客自行关注始发地、目的地的防疫政策和核酸检测要求，避免影响出行。

(三) 销售国际客票

应当提示旅客自行查阅航班始发地、经停地或者目的地

的出入境相关规定。销售境外返华国际客票还需提示旅客自行查阅厦航官网的旅行健康通知及防疫要求，详见：

https://www.xiamenair.com/brandnew_CN/about/business-notice/notice2021012652822.html

https://www.xiamenair.com/brandnew_CN/about/business-notice/notice2022011453748.html

二、定座信息录入

（一）销售国内客票

必须录入旅客本人主要联系电话。

（二）销售国际客票

根据政府要求，订座时必须收集旅客的必要身份信息，如旅客不提供相应信息，则无法提供运输服务。厦航将依法保护旅客个人信息，所收集的个人信息仅用于疫情防控的目的，非经旅客授权或国家法律法规要求，不会提供给除出发地、经停地以及目的地国家（地区）政府、机场及其授权的机构或个人以外的任何第三方。

需要录入的信息，包括但不限于：

1. 旅客姓名全名（包括姓、名、中间名，以护照页下方MRZ 机读码为准）；
2. 主要联系电话（需录入国家区号）；
3. 紧急联络人及联系电话（录入非同乘机的紧急联络人姓名、需录入国家区号）；
4. 护照、旅行证信息（包括出生日期、性别、护照签发日期、护照有效期、护照类型）；
5. 有效住址或暂住地（包括街道门牌，城市，州及邮编，

往来美国、加拿大航线适用);

6. 电子邮件地址。

三、售后信息告知

出票后，应当以电子或者纸质等书面方式告知旅客涉及行程的重要内容，至少应当包括：

1. 本规定第一条第一款所列信息；
2. 旅客姓名；
3. 票号或者合同号以及客票有效期；
4. 出行提示信息，包括航班始发地停止办理乘机登记手续的时间要求、禁止或者限制携带的物品等；
5. 免费获取所适用运输总条件的方式。

四、其他注意事项

（一）美国、加拿大航线

涉美航班起飞前 72 小时内，不允许对旅客的身份信息（SSR DOCS）进行任何修改，包括：修改或补充旅客姓名，修改性别、出生日期、旅客证件号码，增加或删除字符和空格等操作。但住址信息（SSR DOCA）可修改或补充。如确需修改旅客身份信息，则不得使用原 PNR 直接修改。原则上应删除原 PNR，按自愿退票办理原票退票，重新定妥 PNR 并填开新票。

（二）境外返华航线

1. 持有国际（含港澳台地区）中转国内航班联程客票的旅客，须在航班起飞前取消中国大陆地区国内航班定座，后续可在入境统一医学观察结束后免费变更相同航程的厦航集团（厦门航空、河北航空、江西航空）实际承运国内航班

一次，变更后的航班日期仅限入境医学观察期结束后的 14 天（含）内；不得签转，不得变更航程，退票按自愿退票处理。变更办理渠道仅限客服中心、自营直销机构。

2. 搭乘法荷航的航班经阿姆斯特丹或巴黎中转至中国大陆的旅客，均需持有联程客票（一张客票）。持非联程客票（两张及以上单独客票）的旅客将被拒绝登机。在销售客票时，须主动向旅客询问全行程信息，提醒旅客不要单独购买经阿姆斯特丹或巴黎中转至中国大陆的非联程客票。受此规定影响而无法乘机的旅客，其客票可按非自愿退票规则办理。

3. 中国大陆籍旅客无法在中国台湾地区中转。如需销售联程中转客票，或分开销售中转客票，请务必遵守相关国家或地区政府及航空公司有关中转要求。