

《疫情期间国内客票特殊处置规则（代理版）》解读

适用范围:

1、880/895 开头客票，包括里程兑换客票，座位已定妥未使用，**航班起飞前取消订座**；

2、含海南航空、大新华航空为市场方的国内代码共享航班；

3、购票后因疫情或防疫等影响出行受阻，要求按疫情免费退改处理，办理退改同时提供的材料如下：

4、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、新增社会面疫情病例、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/提前放假等因疫情防控政策导致旅客无法正常旅行的类似字眼。

序号	适用场景	证明材料 (包括但不限于原件、复印件、扫描件、照片、截图、视频等。)	
1	旅客本人	疫情防控政策	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、 海南航空官网公告、海南航空短信通知 等影响旅客正常旅行的疫情防控政策
2	旅客本人	被政府封控	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	被所在单位或学校限制出行	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）。学生同行家属的退改需同时办理（不同渠道购买的客票可同一天办理），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）。
4	旅客本人	活动组织方通知	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，如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。
5	旅客本人	健康码	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。
6	旅客本人	行程码	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。
7	旅客本人	其他材料	旅客本人中高风险地区旅居史证明材料。
8	旅客本人	其他材料	乘机要求及本人不符合乘机要求的证明材料

(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。鉴于部分参加活动的旅客会在活动开始前到达或活动结束后离开，旅客申请免费退改的适用去程航班日期可为活动起始日期（含）前7天至活动结束日期（含），适用回程航班日期为活动起始日期（含）至活动结束日期（含）后7天。第一张客票到达地和第二张客票始发地一致，且需同时办理（不同渠道购买的客票可同一天办理）。

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。

9	旅客本人	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。	(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天以内的航班。 (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、截图或视频）。 (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。
10	旅客本人	疫情原因拒载或未完成行证明	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。
11	在同一座编码PNR中同行儿童、婴儿旅客	成人旅客材料	可共用同行成人旅客材料，无需另外提供材料，但退改需求需同时办理，并备注成人票号。
12	符合HU/CN疫情免费文件的适用条件的多航段国内客票	联程客票/来回程客票/缺口客票/连续客票 分别购买的全程为HU/CN客票 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	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。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。 (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。
13	不符合HU/CN疫情免费文件的适用条件的多航段国内客票	联程客票/来回程客票/缺口客票/连续客票 分别购买的全程为HU/CN客票 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	可提供1-8项无法正常旅行的相应证明材料，按各证明材料规定办理。 1. 可提供1-8项无法正常旅行的相应证明材料，按各证明材料规定办理。 2. 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。