

海南航空控股股份有限公司

国内业务文件

关于调整《海南航空国内不正常航班 票务管理规定》的通知

各单位：

为进一步提升海南航空国内不正常航班服务品质，现调整海南航空国内不正常航班票务管理规定。

一、总则

（一）本文适用于海南航空国内不正常航班票务处理（HU为市场方的代码共享航班除外）。

（二）不正常航班分类

1. 按造成航班不正常的原因根据民航局规定分为十一大类：天气、航空公司、民航局航班时刻安排、军事活动、空管、机场、联检、油料、离港系统、旅客、公共安全原因。

2. 按造成航班不正常的责任性质可分为承运人原因和非承运人原因两类。

（1）承运人原因：飞机故障、航班计划、航材保障、航务保障、飞行机组保障、乘务组保障、安全员保障、地面保障、货运保障、运力缺失、运力调配、公司原因。

（2）非承运人原因：天气原因、空管、军事活动（新运行

网上展示为“其它空域用户活动”）、公共安全、民航局航班时刻安排、机场、联检、油料、离港系统、旅客原因。

（三）服务等级

1. 服务等级：指公务舱、超经舱、经济舱。

2. 改变服务等级：公务舱、超经舱、经济舱之间的变更（如Y舱变更至C舱等）。

（四）联程航班：指被列明在单一运输合同中的两个（含）以上的航班。

（五）联程客票：指在单一运输合同内，由不同航班连接两个（含）以上连续航程的客票。

（六）来回程客票：指在单一运输合同内，从出发地点至目的地并按时按原航程返回原出发地点的客票。

（七）连续客票：指填开给旅客与另一本客票连在一起，共同构成一个单一运输合同的客票。

（八）非自愿变更（不含非自愿签转）：海南航空国内航班不正常时，在海南航空后续国内航班有空余座位的情况下，可按本文规定为旅客办理改变航程、航班、日期、舱位等级、服务等级等变更业务。

二、不正常航班保障原则

（一）优先变更至我司后续直达航班。

（二）签转至航空集团旗下各国内航司的直达航班。

（三）变更至原航班始发地或目的地临近城市的我司后续航班，变更后航程的始发站或目的站之一需与原航班相同。

注：临近城市：指同一省份内的所有城市，或相邻的两个省份内的所有城市。

（四）变更至我司中转联程航班。

（五）签转至航空集团旗下各国内航司的中转联程航班。

（六）按非自愿退票处理。

（七）承运人原因导致的航班不正常，允许非自愿签转，原则如下。

1. 各单位按以上第二、（一）-（六）条的保障顺序与旅客沟通保障方案，如旅客不同意以上第二、（一）-（六）条的条款。

（1）将旅客签转至同航线的外航航班对应服务等级；或与我司航班始发地或目的地临近城市的外航航班对应服务等级。

（2）超经舱客票需签转至外航的经济舱。

（八）非承运人原因导致的航班不正常

1. 海南航空国内航班，在始发站发生因非承运人原因导致的航班不正常（含因非承运人原因导致航班返回始发站）。

（1）不允许非自愿签转至航空集团以外的航司，仅允许办理非自愿变更至我司后续航班、非自愿退票或非自愿签转至航空集团旗下各国内航司（目前为：大新华航空、首都航空、天津航

空、祥鹏航空、西部航空、北部湾航空、福州航空、乌鲁木齐航空、长安航空、桂林航空、金鹏航空。后期如有调整，以公司最新通知为准）。

（2）如旅客要求签转至航空集团以外的航司，则仅能按客票使用条件办理自愿签转，由此产生的费用由旅客自行承担，自愿签转的规则以我司现行多等级舱位客票使用条件规则为准。

2. 因非承运人原因导致航班备降或经停地取消，在经停地/备降地可按第二、（七）条的规则，办理未使用航段的非自愿签转。未发生备降或经停地取消的客票，不允许办理非自愿签转。

3. 旅客对第二、（八）条非承运人原因导致的航班不正常保障条款不满意时，市场营销委员会预处理环节特殊请示流程如下。

（1）存在服务差错或瑕疵、同一行程连续3次（含）以上航班取消、特殊身份旅客（重要旅客、白金卡）且当天无海南航空航班等情况时，市场营销委员会预处理环节可邮件请示当日客户服务部值班航班保障主管或当日市场营销委员会航班保障值班员审批，按审批意见操作OI或以重出外航BSP客票方式非自愿签转。各单位需将领导审批同意的邮件留存，以备核查。

注：针对比较紧急的旅客问题，一线可以先电话请示，处理完旅客问题之后再补发邮件留存。

（2）当旅客明确表达有投诉意向时，市场营销委员会预处理环节：除上述第二、（八）、3、（1）条列明的情况外，其余

情况均可拒绝旅客非自愿签转至航空集团以外航司的需求。

三、后续航班的界定标准

（一）后续航班的界定，需符合第二条不正常航班保障原则。其中非承运人原因导致的航班不正常，需在符合第二、（七）-（八）条非自愿签转保障原则的基础上实施签转。

（二）每年春运时段为（农历腊月十六到正月二十五）、每年国庆时段为（9月28日至10月9日），后续如该时段有调整，以我司最新下发的日期段为准。

（三）非自愿变更

1. 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。

2. 旅客原票票价 $<$ 我司后续航班散客对外最低开放舱位价格

（1）保护至非春运/国庆航班。

①将我司原不正常航班客票，非自愿变更至原客票航班起飞当日及前后7天内的我司非春运/国庆航班。如该日期段我司已无可保护的航班，可非自愿变更至我司有可利用座位的最早航班。

例：原客票为9月8日的航班，可非自愿变更至9月1日-9月15日间的航班）。

（2）保护至春运/国庆航班。

①将我司原不正常航班客票，非自愿变更至原客票航班起飞当日及前后3天内的我司春运/国庆航班。如该日期段我司已无可保护的航班，可非自愿变更至我司有可利用座位的最早航班。

例：原客票10月1日的航班，可非自愿变更至9月28日-10月4日的航班。

（3）公司发布Ⅰ级红色预警/Ⅱ级橙色预警

①非自愿变更至非春运/国庆航班时，可根据旅客需求操作无需请示。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三、（三）、2、（1）条操作非自愿变更。

②非自愿变更至春运/国庆航班时，按照第三、（三）、2、（2）条春运、国庆时段的标准执行。

3. 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第8天（含）之后（春运及国庆期间为航班起飞第4天（含）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。

（四）非自愿签转

1. 非自愿签转原则

（1）优先非自愿签转至航空集团成员航司

①须使用 TRI:F 或 OI 非自愿签转至航空集团成员航司。

②OI 至航空集团成员航司时，应签至与我司原客票同服务

等级、对应价格的散客舱位或者对外开放较低舱位中（不得签转至产品舱位）。

（2）非自愿签转至集团外航司时

①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。

②使用 TRI:F 或 OI 非自愿签转至航空集团以外的航司时，优先签转至与我司签有互售、不正常航班签转协议的外航。须在外航互售协议舱位范围内由低至高订座（须等于或高于互售协议最低结算标准）。

2. 保护至非春运/国庆的外航航班

①将我司原不正常航班客票，非自愿签转至原客票航班起飞当日及前后 3 天内的外航非春运/国庆航班。

例：原客票为 9 月 4 日的航班，可非自愿签转至 9 月 1 日-9 月 7 日间的外航航班）。

3. 保护至春运/国庆的外航航班。

①将我司原不正常航班客票，非自愿签转至原客票航班起飞当日及前后 1 天内的外航春运/国庆航班。

例：原客票 10 月 1 日的航班，可非自愿签转至 9 月 30 日-10 月 2 日的外航航班。

4. 非自愿签转操作方式。

(1) 非自愿签转至航空集团以外，且与我司签有互售协议的航司。

①外航对外开放舱位<互售协议中规定的最低结算标准：在外航对外开放的低舱位中以重出外航 BSP 客票的方式操作非自愿签转。

②外航对外开放舱位>=互售协议中规定的结算标准：TRI:F 或 OI 至外航对外开放的低舱位中。

(2) 非自愿签转至航空集团旗下各国内航司航班时，须使用 TRI:F 或 OI 的方式签转。

(3) 非自愿签转至未与我司签有互售协议的航司。

①在外航对外开放的低舱位中以重出外航 BSP 客票的方式操作非自愿签转。

②如外航对外仅开放公务舱，经济舱全价舱位，可将我司原票 OI 至外航对应服务等级的全价舱。

(五)市场营销委员会预处理环节请示流程(超出以上第三、(三) - (四) 条非自愿变更/签转范畴)。

1. 非自愿变更/非自愿签转（重出外航BSP除外）

(1) 客服调度中心

①非自愿变更/签转至非春运及国庆航班：请示当日客户服务部-客服调度中心-航班保障主管，并按指示办理。

②非自愿变更/签转至春运及国庆航班：请示当日市场营销

委员会航班保障值班员审批，并按保障值班员的指示办理。

（2）其它单位：邮件请示当日市场营销委员会航班保障值班员审批，并按保障值班员的指示办理。

2. 以重出外航BSP客票方式操作非自愿签转时，如我司旧票与重出外航BSP新票间存在票价差，按以下流程办理。

（1）单个航段经济舱票价差在500元（含）以内、公务舱票价差在1000（含）元以内，可直接以重出外航BSP客票方式操作非自愿签转，无需请示。

（2）单个航段经济舱票价差在500元（不含）以上、公务舱票价差在1000元（不含）以上，需请示现场国内客服主管/国际客服主管/国内航班保障主管/国际航班保障主管/直属售票处主管/国内消峰主管/国际消峰主管/控票业务主管，并按批示办理。

（3）承运人原因航变，我司按顺序推荐保障方案，但旅客均不满意时，符合以下场景的可直接以重出外航BSP客票方式签转，无需请示。

①原客票起飞当日无我司直达航班或我司当日航班无票，可按重出外航BSP客票方式非自愿签转，无需请示。

②当外航对外开放舱位<互售协议中规定的最低结算标准时，可在外航对外开放的低舱位中以重出外航BSP客票方式非自愿签转，无需请示。

③旅客提出非自愿签转诉求的时间，与接受方航班计划出港

间隔24小时以内的，可直接以重出外航BSP客票方式非自愿签转，无需请示。

④在公司发布 I 级红色预警/II 级橙色预警的时间段内，可直接以重出外航BSP客票的方式操作非自愿签转，无需请示。

3. 各单位需将领导审批同意的邮件留存，以备核查。

4. 现场按地服管理部现行流程办理。

四、不正常航班识别

（一）新运行网航班动态中各时间点定义：

1. 计划离港（即：计划出港）

（1）是指航班时刻管理部门批准的离港时间。即：订座终端或行程单上显示的航班离港时间。

2. 离港

（1）指撤轮挡时间。即：机组得到空管部门推出或开车许可后，地面机务人员实施撤去航空器最后一个轮挡这一动作的时间。

3. 预/实起飞

（1）指预计的航班起飞时间，如已实际起飞，则为轮子离地的时间。

4. 计划到港

（1）指航班时刻管理部门批准的到港时间。

5. 预/实落地

(1) 指预计的航班到达时间，如已实际到达，则为轮子着陆的时间。

6. 到港

(1) 指挡轮挡时间。即：飞机在机位停稳后，地面机务人员实施挡上航空器第一个轮挡这一动作的时间。

(二) 不正常航班定义

1. 航班延误：指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过15分钟（不含）的情况。

例：航班计划到港时间为12:00，若航班实际到港挡轮挡时间为12:15时，该航班属于正常航班；若实际到港挡轮挡时间为12:16分及以后时，该航班属航班延误。

(1) 对应新运行网上的时间点判断标准为：到港-计划到港

2. 航班出港延误：指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过15分钟（不含）的情况。

(1) 对应新运行网上的时间点判断标准为：离港-计划离港

3. 航班提前：指航班实际出港撤轮挡时间早于计划出港时间超过15分钟（不含）的情况。

(1) 对应新运行网上时间点判断标准为：离港-计划离港。

4. 航班取消：指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延误而导致停止飞行计划的情况。

5. 机上延误：指航班飞机关舱门后至起飞前或者降落后至开

舱门前，旅客在航空器内等待超过机场规定的地面滑行时间的情况。

(1) 机上延误的条款仅适用于已登机的旅客。

(2) 目前局方规定的地面滑行时间。

①30分钟：北京首都、北京大兴、上海虹桥、上海浦东、广州白云、深圳宝安、成都双流、昆明长水、西安咸阳、重庆江北、杭州萧山、港澳台及境外机场。

②25分钟：乌鲁木齐地窝堡、南京禄口、厦门高崎、长沙黄花、武汉天河、郑州新郑、青岛胶东、天津滨海、海口美兰、三亚凤凰、哈尔滨太平、贵阳龙洞堡、大连周水子、沈阳桃仙、成都天府。

③20分钟：济南遥墙、福州长乐、南宁吴圩、兰州中川、太原武宿、长春龙嘉、南昌昌北、呼和浩特白塔、合肥新桥、珠海金湾、宁波栎社、温州龙湾、石家庄正定、银川河东、烟台蓬莱、绵阳南郊。

④15分钟：其他国内机场。

⑤如后期地面滑行时间标准有调整，则以运行控制部最新下发的为准。

(3) 机上延误对应新运行网上的时间点判断标准为

①起飞时机上延误时间点判断标准：预/实起飞-离港

②落地时机上延误时间点判断标准：到港-预/实落地

6. 满足第四、（二）、1-5条其中任意一种情况的航班，可判定为不正常航班，旅客所持客票是否属于不正常航班客票的判定标准以第四、（三）条为准。

（三）不正常航班客票的判定：

1. 在DETR票面信息中显示了“IRR”标识的客票，可判定为不正常航班客票。

（1）DETR票面信息中同时存在IRR SET及IRR REMOVE标识，或PNR中有UN但票面无IRR标识时，应判定为正常航班客票，如DETR票面信息中虽然同时存在IRR SET及IRR REMOVE标识或PNR中有UN但票面无IRR标识，但海南航空APP、微信公众号、微信小程序等渠道可开出该客票的不正常航班证明，则该客票可视为不正常航班客票。

（2）IRR在DETR票面信息中的查询：

①DETR提取客票信息时，如票面信息中显示了IRR标识则可判定为不正常航班客票。

```
▶DETR:TN8802124340555.
ISSUED BY: HAINAN AIRLINES          ORG/DST: TAO/CAN          ARL-D
E/R: 不得签转WEB
TOUR CODE:
PASSENGER: 罗雪英
EXCH:
CONJ TKT:
O FM:1TAO HU 7276 U 29SEP 2300 OK U/010WO          20K_OPEN FOR USE
T1-- RL:PBCBLD /          IRR
TO: CAN
FC: M 29SEP16TAO HU CAN850.00CNY850.00END
FARE: CNY 850.00|FOP:CC/
TAX: CNY 50.00CN|OI:
▶pn
TAX: EXEMPTYQ|
TOTAL: CNY 900.00|TKTN: 880-2124340555
```

②操作完非自愿退改签后，标识自动变为INV。

```
▶DETR TN/880216403...
ISSUED BY: HAINAN AIRLINES          ORG/DST: CKG/HGH          ARL-D
E/R: 不得自愿签转WEB
TOUR CODE:
PASSENGER: XXX
EXCH:
O FM:1CKG HU      OPEN J OPEN      CONJ TKT:      20K REFUNDED
      RL:              U/2TJ              INV
      TO: HGH
FC: 28JUL22CKG HU HGH548.00CNY548.00END
FARE:          CNY 548.00|FOP:CC NULL
TAX:          CNY 50.00CN|OI:
TAX:          CNY200.00YQ
TOTAL:        CNY 798.00|TKTN: 880-21640....
```

(3) IRR在DETR历史信息中的查询

①IRR SET：指IRR标识的录入

②IRR REMOVE：指取消原已录入的IRR标识

```
detr:tn/8802124287913,h
▶DETR:TN/8802124287913,H•
TKTN:8802124287913  NAME: 于新记
IATA OFFC: 08688003 ISSUED: 11SEP16 RVAL: 00
12 1 27SEP/0311/9940  NFMU COUPON REPORTED TO ACCA
11 1 26SEP/1429/27219  ETSU SAC 8806270142955
10 1 26SEP/1429/27219  ETSU N/R REFUNDED BY HKK068
9 1 26SEP/1429/9955    ETSU O/N COUPON STATUS CHANGED
8 1 26SEP/1428/27219  EOTU CHG FLT FROM HU7693/27SEP16/T/CGOURC TO
      HUOPEN/OPEN/T/CGOURC
7 1 26SEP/1428/27219  EOTU RES RL MY263R CLEARED
6 1 13SEP/1030/9940    UETR IRR REMOVE AGENT:40318,PID:14609,
5 1 13SEP/1030/9940    UETR IRR REMOVE AGENT:40318,PID:14609,
4 1 13SEP/1030/9940    UETR IRR SET AGENT:40318,PID:14609,
3 1 13SEP/1030/9940    UETR IRR SET AGENT:40318,PID:14609,
2 1 11SEP/1355/9955    ETSU N/O COUPON CONTROL ADDED TO TICKET
1 1 11SEP/1355/27219  TRMK HNA+HKK068+DEV-08
IRR REMOVE: 指取消IRR标识
IRR SET: 指录入IRR标识
```

2. 旅客所持客票有我司或各地机场出具的不正常航班证明、
我司新运行网不正常航班信息截屏，可判定为不正常航班客票。

3. 无IRR标识，且无我司或各地机场出具的不正常航班证明，
当旅客提出所持为不正常航班客票，但提取PNR或者DETR信息该

航班显示为正常时，各单位需至我司新运行网中查询，以本文第四、（二）不正常航班定义的标准为判定依据，核查不正常航班信息。

（1）如新运行网上显示旅客所持客票属正常航班：按正常航班的规则为旅客办理自愿退改签手续。

（2）如新运行网上显示旅客所持客票属不正常航班（符合第四、（二）不正常航班定义），核查我司是否发布航班调整通知单。

①我司在新运行网发布了航班调整通知单

A. 比对新运行网上航班调整通知单发布时间与旅客所持客票的出票及退座时间（当一个航班有多张调整通知单，需对比每张通知单的发布时间），在客票出票至退座的时段内，我司发布了调整通知单，则该客票判定为不正常航班客票（调整通知单发布时间与客票出票或退座时间相同时，判定为不正常航班）。

B. 如新运行网-航班动态发布的不正常航班信息是：进出港不正常航班信息为延误1小时（含）内，且发布时间在客票退座时间之前，则该客票可认定为不正常航班客票，按不正常航班保障。

C. 不符合以上第A-B条规定的，判定为正常航班客票。

②未在新运行网发布航班调整通知单

A. 航班提前的判定以新运行网发布的航班调整通知单为准，

仅在航班动态中显示航班提前超过 15 分钟，但我司未发布航班提前的调整通知单，该客票判定为正常航班客票按自愿规则保障。

B. 除以上航班提前的判定外，其它客票按照本文第第四、（二）不正常航班定义中的标准，核查新运行网--航班动态中该航班的各时间点，如旅客所持客票符合第四、（二）不正常航班定义，可按照不正常航班票务规定，为旅客办理非自愿退改签。

4. 机型调整航班

（1）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。除此之外的其它场景，均按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。

5. 因我司航班限载导致公务舱、超经舱或经济舱超售，则超售旅客可按航班不正常的流程实施保障。

6. 如因航班不正常原因或我司原因，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，则该旅客所持客票视为不正常航班客票。

7. 如旅客办理退改签业务时，查询到旅客出票后，同一航班

我司陆续发布了承运人原因及非承运人原因，该航班可判定为承运人原因导致的不正常。

(1) 承运人原因导致航班不正常的判定标准

①符合本文第二、（一）2.（1）条，因飞机故障、航班计划、航材保障、航务保障、飞行机组保障、乘务组保障、安全员保障、地面保障、货运保障、运力缺失、运力调配、公司原因导致的航班不正常。

(2) 非承运人原因导致航班不正常的判定标准

①符合本文第二、（一）2.（2）条，因天气原因、空管、军事活动（新运行网上展示为“其它空域用户活动”）、公共安全、民航局航班时刻安排、机场、联检、油料、离港系统、旅客原因导致的航班不正常。

(3) 新运行网-航班动态已发布进出港延误1小时（含）内的航变信息，但我司未在销售系统维护相应的新航班时刻等信息，导致销售系统中以上航班时刻等信息与实际航班不符，如以上航班我司陆续发布了承运人原因及非承运人原因，则该航班中在发布航变之后退座的客票，可判定为承运人原因导致的不正常航班客票，无需核查出票时间。

8. 始发站或目的地的机场，在同一城市的不同机场间变更，可以视为不正常航班。

例：原北京-浦东航班，目的地改为了北京-虹桥，可视为不

正常航班。

9. 机上延误的条款仅适用于已登机的旅客，不适用未登机旅客。

10. 尚在飞行途中的航班，是否为不正常的判断标准：

（1）旅客所持客票有IRR标识，有我司或各地机场出具的不正常航班证明时，各单位可为旅客办理非自愿退改签。

（2）旅客所持客票无IRR标识、无我司或各地机场出具的不正常航班证明时，各单位须至新运行网核查不正常航班信息。

①如旅客所持客票符合“航班出港延误”的标准，则可判定为不正常航班，反之须判定为正常航班。

11. 多航段联程航班衔接

（1）在同一运输合同内且满足我司中转最短衔接时间要求的多航段客票，各段均为海南航空承运，或其中一段为海南航空承运，其它航段为外航承运的：如按照本文标准判定各段均为正常航班，但第一段计划到港/到港时间至第二段计划离港时间晚于各地中转最短衔接时间（中转最短衔接时间以地服管理部现行文件为准；海天无限最短衔接时间，以海天无限产品文件中为准），则第一段可视为非承运人原因的不正常航班，按联程客票、来回程客票、连续客票等在同一运输合同内的多航段客票非自愿保障规定办理多航段客票的非自愿退票、非自愿变更及非自愿签转至集团内航司业务，但不允许非自愿签转至集团外。

例：旅客购买的A-B-C的联程客票，其中A-B段为海南航空承运，计划到港时间为12:00，B-C段为天航承运计划离港时间为14:00（符合中转最短衔接时间120分钟的要求），现海南航空A-B航段的实际到港时间为12:10，虽属于局方规定的正常航班范畴，但A-B及B-C之间的衔接时间已不满足中转要求的最短衔接时间120分钟，导致旅客无法衔接后续航班，如旅客要求退票，第一段海南航空航班可视为非承运人原因的不正常航班，按联程客票、来回程客票、连续客票等在同一运输合同内的多航段客票非自愿保障规定办理多航段客票的非自愿退票、非自愿变更及非自愿签转至航空集团旗下各国内航司航班业务，但不允许非自愿签转至集团外。

（2）如旅客所持的多航段联程航班客票，不满足我司中转最短衔接时间要求，当各航段按承运方不正常航班票务处理规定均判断为正常航班时，则仅能办理自愿退改签业务。

例：旅客购买的A-B-C的联程客票，其中A-B段为天航承运，计划到港时间为12:00，B-C段为海南航空承运，计划离港时间为13:30（该客票不符合中转最短衔接时间120分钟的要求），现天航A-B航段的实际到港时间为12:10，属于局方规定的正常航班范畴，如此时旅客要求退票，由于原客票的中转最短衔接时间不符合我司要求，则海南航空承运的B-C航段只能办理自愿退票。

12. 在订座终端操作退改签业务时（以原票退座时间为判断

依据) 查询到客票出票至退座时段内, 我司航班发生不正常, 可按照非自愿退改签规则办理。如旅客办理退改签业务时, 航班为正常航班, 当该客票在订座终端办理完退座手续(含系统NOSHOW)后, 原航班再发生不正常, 则已办理完退座手续的客票, 不得以原航班不正常为由, 申请办理非自愿退改签。(新运行网-航班动态发布的进出港不正常航班信息为延误1小时(含)内的不正常航班判定, 仍以第四、(三)、3、(2)条为准。)

例: ①旅客申请退票, 在订座终端退座(含系统NOSHOW)前, 该航班已发生不正常, 则该客票可按非自愿退票规则办理。客票是否属不正常航班的判定标准, 为客票在订座终端退座的时间。

②旅客申请退票, 在订座终端退座时航班正常, 退座(含系统NOSHOW)后该航班发生不正常, 当旅客在航班发生不正常后申请退款, 则该客票仍需按自愿退票的规则收取相应的费用后, 余额退还旅客。此客票是否属不正常航班的判定标准为客票在订座终端退座的时间。

③航班出港正常, 但旅客未登机, 航班起飞后该客票状态变成NOSHOW, 后航班发生到港延误, 此时已NOSHOW的客票申请退款, 则该客票仍需按自愿退票的规则收取相应的费用后, 余额退还旅客。

(四) 机上延误旅客的后续票务处理原则

1. 当航班在始发站发生机上延误, 已登机的旅客要求终止旅

行时，地面人员在离港系统中将此旅客由已值机状态修改为未值机状态（旅客电子客票状态变为“OPEN FOR USE”），并告知旅客务必保管好登机牌等凭证，以便于办理后续客票业务。

（1）在有我司直属售票处的机场：地面保障人员告知（特殊服务旅客由地面保障人员引导至我司直属售票处）机上延误旅客至我司各机场售票处办理非自愿退改签业务。

（2）无我司直属售票处的机场：地面人员应协助机上延误旅客办理退座业务，并告知旅客，至客户服务部国内呼叫中心或各直属售票处（官网所出客票至官网）办理后续票务业务。

（3）如地面人员需收回登机牌，则应提前告知旅客将自己的登机牌拍照留存便于办理后续票务业务。

（4）各单位在办理机上延误票务业务时，应先至新运行网按照第四、（二）、5条机上延误的要求查询各时间点，如该航班属机上延误，且审核旅客登机牌原件（无原件审核登机牌照片）无误后，可为旅客办理非自愿退改签业务。各单位需回收旅客的登机牌原件（无原件留存登机牌照片）并截屏新运行网不正常航班信息，将截屏及登机牌原件（无原件上交登机牌照片）一并上交财务。

2. 机上延误退票凭证的回收、旅客信息核实及客票状态的修改以本文第七条为准。

3. 当航班在经停地发生机上延误，机上旅客要求终止旅行时，

按照第七条在非客票上面列明的地点（如经停地/备降地等）非自愿退票的规则办理。

4. 机上延误的条款仅适用于已登机的旅客。

（五）各单位在办理不正常航班票务业务时，如旅客对我司不正常航班界定标准不满意，经与旅客深入沟通后其仍不满意且有投诉意向时，各单位可邮件请示授权领导，由领导最终决策是否可将旅客所持客票判定为不正常航班客票，授权岗位如下。

1. 市场营销委员会预处理环节

（1）邮件请示当日市场营销委员会航班保障值班员审批。

（2）各单位需将领导审批同意的邮件留存，以备核查。

2. 现场按地服管理部现行流程办理。

五、非自愿签转

（一）与接收公司签有《不正常航班客票签转及结算协议》（以下简称签转协议）的按签转协议办理。

（二）非自愿签转特殊处置

1. 市场营销委员会预处理环节

（1）持公务舱客票的旅客，如接受方航班无公务舱设置或公务舱无空余座位，方可将其安排至接受方头等舱，所产生的费用由我司承担。

（2）不允许办理经济舱签转至外航头等舱或公务舱的业务，遇特殊情况，须签转时，市场营销委员会预处理环节请示“当日

市场营销委员会航班保障值班员”按值班员的批示办理。

（3）承运人原因导致航班不正常，G舱10人（含）以上的团队签转至外航航班时。

①保护至非春运/国庆的外航航班：如原客票航班起飞当日及前后3天内均无我司航班，或我司航班无充足座位时，一线可直接签转外航，无需请示。除此之外，各单位需请示当日客服调度中心当日值班航班保障主管，或各地营业部经理，或市场营销委员会航班保障值班员，并按指示办理。

②保护至春运/国庆的外航航班：市场营销委员会预处理环节请示“当日市场营销委员会航班保障值班员”并按值班员指示办理。

（4）承运人原因导致航班不正常，原则上市场营销委员会预处理环节不得办理（公务R舱，经济A、U、T舱）的非自愿签转，仅能将旅客非自愿变更至我司后续航班或非自愿退票。特殊情况下，经与旅客沟通后，若旅客坚决要求签转至外航时，客户服务部可启动以下特价舱保障预案（后续舱位设置如有调整，以最新的舱位体系为准）。

①旅客对我司不正常航班保障预案不满意、有投诉意向、已投诉或旅客称有特殊情况（比如特殊旅客（含残疾旅客）、紧急公务、家有急事等），一线无需请示领导，可直接签转。

②客户服务部工作人员在执行以上特殊情况处置预案时，须

在PNR中备注同意签转的原因，以备核查。

2. 现场的非自愿签转保障按地服管理部最新流程办理。

（三）由于接受方航班对应服务等级无空余座位，须将我司原航班公务舱旅客安排至接受方的经济舱，应全退我司旧票重出外航经济舱新票并将差额退还旅客。

1. 如因特殊原因，值机在机场直接把旅客GOSHOW至外航低服务等级的舱位中后，旅客可至我司直属售票处办理退还差价。

（1）原则上，将公务舱旅客签转至外航经济舱时，须全退我司旧票重出外航新票并将差额退还旅客，不得将我司公务舱旅客直接GOSHOW至外航经济舱。

（2）如遇特殊情况，值机已将我司公务舱旅客直接GOSHOW至外航经济舱后，旅客可持实际成行的外航航班登机牌到我司直属售票处办理退款。直属售票处需提取旅客原客票的历史信息，核对原客票历史信息中，外航航班信息与旅客所持登机牌信息是否一致，核实无误后，将旅客原客票票面价与外航经济舱全价间的票款差额退还旅客，退款单上备注“值机GOSHOW降舱”，并将旅客登机牌（或复印件）和退款单一并上交财务。

（四）客票非自愿签转的限制条件

1. 允许非自愿签转的客票：积分消费免票（PCK、KCBB）、民航局、民航报社、各地区管理局的优惠票/免票（出票时使用EI指令备注），允许非自愿签转。在处理以上客票的非自愿保障

时，须遵循本文第二、不正常航班保障原则的要求，优先选择非自愿变更至海南航空后续航班，或签转至航空集团旗下各国内航空公司航班。

2. 不允许办理J舱、O舱（除以上第五、（四）、1条以外）客票签转外航的业务（含：各类协议免票及优惠票、公务/宾客免票及优惠票、各类集团内部职工的免票/优惠票/家属票、规定任何情况均不得签转的特殊产品优惠票、免票）。遇特殊情况，必须签转时。

（1）市场营销委员会预处理环节：须请示当日市场营销委员会AOC值班席同意后，方可办理。如AOC值班席无法决策，则由AOC值班席按其工作职责，逐级请示后，再将最终决策结果反馈给申请人。

（2）现场按地服管理部现行流程办理。

（3）如：J/O舱中客票为产品票，则该产品票的签转规则以产品规定为准。

3. 产品客票的非自愿签转规则以产品规定为准，如产品规则中未提及该产品客票使用的非自愿退改签规则，该客票的非自愿签转规则方以本文为准。

（五）签转的次序：

1. 签转的次序：重要旅客（VVIP、VIP、CIP）、需要特殊服务的旅客（含残疾人旅客）、中转国际航班旅客、国内中转旅客

（不含同机中转旅客）、联程旅客、有紧要事务的旅客。

2. 重要旅客签转需按照接受方航空公司的要客保障及信息申报流程办理。

3. 特殊旅客（含残疾人旅客）的不正常航班客票，按非自愿退票处理，我司协助特殊旅客（含残疾人旅客）自行购买外航客票，由此产生的票款及税费差额列支我司不正常航班费用。

（六）提前计划性航班不正常，市场营销委员会预处理环节非自愿签转操作流程。

1. 880票证所出的海南航空国内不正常航班客票：

（1）各单位需遵循票证一致的原则，仍使用880票证以TRI:F/OI换开的方式将我司不正常航班客票签转至外航（含签转至航空集团成员航司的国内航班），其中多次签转的票证使用原则以第十一、（四）为准。

（2）签转至航空集团成员航司的国内航班时，应签至与我司原客票同服务等级、对应价格的散客舱位或者对外开放的较低舱位中（不得签转至产品舱位）。

（3）重出外航BSP客票：原客票做非自愿退票处理，为旅客重出外航BSP新票，具体流程见第五、（九）重出外航BSP客票的出票及变更、退票流程。

（4）退旧出新：

①旅客可至我司直属售票处办理非自愿退票，原客票做非自

愿退票处理，由旅客自行购买外航客票，我司给予旅客一定金额的补偿，补偿款列支我司不正常航班费用。

②各销售单位提前取消旅客不成行的座位，退款手续至我司各直属售票处办理，由旅客自行购买外航客票，我司给予旅客一定金额的补偿，补偿款列支我司不正常航班费用。

③具体的补偿金额由客户服务部与旅客协商确定。

2. 非880票证所出的海南航空国内不正常航班客票

(1) 办理非自愿签转业务（含签转至航空集团成员航司国内航班）时。

①使用航空集团成员航司非880票证所出的HU不正常航班客票：客户服务部等单位与旅客就签转方案达成一致后，在PNR中预定新航程并删除原有航段后，告知票证方，由票证方在订座系统中以OI换开的方式操作非自愿签转。

②使用航空集团外航司票证所出的HU不正常航班客票，由旅客联系票证方办理。

③遇特殊情况，各单位需使用880票证将非880票证所出的HU航班客票签转至外航时，办理完签转的同时，需向海南航空财务（联运结算业务组lyjsyz@hnair.com）邮件备案。

④退旧出新：

A. 客户服务部等单位提前取消旅客不成行的座位，退款手续回原出票地或票证方办理，由旅客自行购买外航客票，我司给予

旅客一定金额的补偿，补偿款列支我司不正常航班费用。具体的补偿金额由客户服务部等单位与旅客协商确定。

（七）旅客抵达机场后，现场临时航班不正常，非自愿签转票务操作流程。

1. 现场临时航班不正常，以换开客票的方式签转。

（1）机场售票柜台使用TRI:F、OI指令，办理非自愿签转的具体操作流程与提前计划性航班不正常，市场营销委员会预处理换开客票签转的方式一致。

2. 现场临时航班不正常，以GOSHOW方式非自愿签转的具体操作流程，以地服管理部最新下发的规则为准。

3. 现场临时航班不正常，以FIM的方式签转。

（1）使用FIM单将旅客签转或更改航程至接受方航空公司航班时，需使用TSS:TN/票号/G/航段序号/FIM单号/城市代码/接收航司，将客票状态修改成“FIM EXCHANGE”。

（2）无论何种票证所出的海南航空、大新华航空航班客票，均可使用880FIM单操作非自愿签转。

（3）无论何种票证所出的，非海南航空、大新华航空航班客票，均不得使用880FIM单操作非自愿签转。

例：①880票证所出的HU航班客票，可使用880FIM单签转。

②826票证所出的HU航班客票，可使用880FIM单签转。

③784票证所出的HU航班客票，可使用880FIM单签转。

④880票证所出的GS航班客票，不得使用880FIM单签转。

⑤880票证所出的CZ航班客票，不得使用880FIM单签转。

⑥784票证所出的CZ航班客票，不得使用880FIM单签转。

⑦784票证所出的GS航班客票，不得使用880FIM单签转。

⑧826票证所出的GS航班客票，不得使用880FIM单签转。

(4) FIM单中接运人留存联交给接受方航司作为开账依据。FIM的操作细则以财务部、客户服务部、地服管理部现行文件为准，后期如下发新的FIM单管理规定，按以上单位最新下发的规定为准。

(5) 各单位在操作签转时，须提前取消我司航班中不成行的座位，不得虚耗。

4. 现场临时航班不正常，重出外航BSP客票签转。

(1) 在现场办理非自愿签转时，880票证所出的海南航空不正常航班客票，方可采用重出外航BSP客票的方式非自愿签转。

5. 现场临时航班不正常，退旧出新签转。

(1) 880票证所出的海南航空国内不正常航班客票，可至我司直属售票处办理非自愿退票（亦可由我司直属售票处办理退座，旅客至原出票地退款），原客票做非自愿退票处理，由旅客自行购买外航客票，我司给予旅客一定金额的补偿，补偿款列支我司不正常航班费用。

(2) 非880票证所出的海南航空国内不正常航班客票，我司

提前取消旅客不成行的座位，退款手续回原出票地或至票证方的直属售票处办理，由旅客自行购买外航客票，我司给予旅客一定金额的补偿，补偿款列支我司不正常航班费用。

(3) 具体的补偿金额由地面保障单位与旅客协商确定。

6. 非880票证填开的航空集团成员航司不正常航班客票，签转外航原则。

(1) 航空集团成员航司在起飞当日发生航班不正常，现场在办理非自愿签转时，须遵循票证一致原则，即只能使用原票证处理签转业务，不得使用880票证OI换开签转至外航、不可将原客票退票后重新使用880票证填开签转或用880票证OI换开为*HU航班后再签转至外航。例：用826票证填开的天航HAK-TSN客票，若要签转至南航，则只能用826票证处理OI签转业务，不得使用880票证OI签转至CZ或使用880票证换开成*HU航班后再签转至CZ。

(八) 我司与各外航不正常航班签转结算标准

1. 我司签转至外航结算标准列表：

类型	接受方航司	提前 TRI:F 或 OI 换开 结算标准	现场 GOSHOW 最低 结算标准	现场 FIM 单 结算标准
我司经济舱/超 经舱/公务舱签 转至外航公务 舱结算标准	海航航空集团 有限公司旗下 航司	使用 OI 方式换开的不正常航班客票，航司间公务舱国内成人客票、儿童、婴儿票均按票面价格结算。	接受方公务舱全价	接受方公务舱 5 折
	南航	接受方公务舱全价	以票面价格为准：7 折以上的客票，按照票面，7 折以下按 7 折	接受方公务舱 7 折
	吉祥航	接受方公务舱全价	接受方公务舱全价	接受方公务舱 5 折
	华夏航、川	接受方公务舱全价	接受方公务舱全价	接受方公务舱 5 折

	航、长龙航			
	厦航、河北航	接受方公务舱全价	接受方公务舱全价	接受方公务舱 45 折
	西藏航	接受方公务舱全价	接受方公务舱全价	接受方公务舱 5 折
	多彩贵州航	接受方公务舱全价	接受方公务舱全价	接受方公务舱 5 折
	青岛航	接受方公务舱全价	接受方公务舱全价	接受方公务舱 5 折
	其它	接受方公务舱全价	接受方公务舱全价	接受方公务舱全价
类型	接受方航司	提前 TRI:F 或 OI 换开结算标准	现场 GOSHOW 最低结算标准	现场 FIM 单
我司经济舱/超经舱签转至外航经济舱结算标准	海航航空集团成员公司	使用 OI 方式换开的不正常航班客票，航司间经济舱国内成人客票、儿童、婴儿票均按票面价格结算。	按我司原票票面价结算	5 折
	南航	可换开至 YBMHUA 舱	7 折	7 折
	吉祥航	可换开至 YBMUHQVWST	5 折	5 折
	华夏航	可换开至 CYDTHMGSLQEV 舱	5 折	5 折
	川航	可换开至 YTHGSLE 舱	5 折	5 折
	厦航	可换开至 YBMLKNQV 舱	45 折	45 折
	河北航	可换开至 YBMLKNQV 舱	45 折	45 折
	长龙航	可换开至 CYBHLPPQGVUZ 舱	5 折	5 折
	西藏航	可换开至 CYBMHKLJQ 舱	5 折	5 折
	多彩贵州航	可换开至 CWYBHLQVZ 舱	5 折	5 折
	青岛航	可换开至 CWYBHLPPQGVUZ 舱	5 折	5 折
	无协议航司	全价	全价	全价
注：				
1. 各单位在执行 TRI:F 或 OI 换开操作时，必须在外航互售协议舱位范围内由低至高订座。				
2. 以 TRI:F 或 OI 方式非自愿签转至航空集团旗下各国内航司航班时，签至与我司原客票同服务等级、对应价格的散客舱位或者对外开放的较低舱位中（不得签转至产品舱位）。				
3. FIM 的操作细则以财务部、地服管理部最新下发的规则为准。				

2. 各单位在执行 TRI:F 或 OI 换开操作时，必须在外航互售协议舱位范围内由低至高订座；如在外航互售协议范围外舱位中订座，外航将按票面舱位对应服务等级公布普通票价结算。

3. 以上仅为基准的结算价，具体的结算细则以我司与各外航协议条款为准。

4. 后期如我司与外航间调整互售或不正常航班签转协议内容，则结算标准以新协议条款为准。

（九）以重出外航BSP客票方式操作非自愿签转的出票及变更、退票流程。

1. 以重出外航BSP客票方式非自愿签转的出票原则

（1）符合本文第二条、（七）-（八）非自愿签转保障原则，且使用880票证所出的海南航空国内不正常航班客票，方可办理重出外航BSP客票的业务。

（2）以重出外航BSP客票方式操作的非自愿签转，仅允许签转至航空集团以外的航司；如需签转至航空集团旗下各国内航司，应使用TRI:F或OI（超龄婴儿/儿童旅客的非自愿签转以第十条为准）。

（3）非880票证所出的海南航空国内不正常航班客票，不得使用重出外航BSP客票的方式非自愿签转。

（4）积分消费免票及积分优惠票、使用积分升舱的客票，不得以重出外航BSP客票的方式非自愿签转。如旅客自行购买外航客票，我司给予旅客一定金额的补偿，补偿款列支我司不正常航班费用。

2. 海南航空旧票的退票受款人

（1）海南航空旧票的退票款，退至客票上列明的旅客本人或客票的付款人。旅客本人应提供本人购票时的有效身份证件及

退款银行账户有效信息等资料；付款人应提供其有效身份证件、出示充分付款证明，退款银行账户有效信息等资料。

(2) 如旅客本人委托他人代办退票手续，代办人应出示旅客本人及代办人本人的有效身份证件、旅客本人的授权委托书以及退款银行账户有效信息等资料。

3. 重出外航BSP客票的出票流程

(1) 市场营销委员会预处理环节：以重出外航BSP客票的方式非自愿签转时，由客户服务部采取退海南航空旧票后，登录海南不正常航班管理系统重出外航BSP新票的方式办理。

(2) 现场环节：优先选择GOSHOW或FIM方式签转，当外航不接收GOSHOW或FIM时，各保障单位可自行联系客户服务部（公用邮箱bzchbcl<bzchbcl@hnair.com>）办理重出外航BSP客票业务。

①地面保障单位将重出外航BSP客票的旅客信息，以邮件形式提交至客户服务部。

②地面保障单位应按要求填写《重出外航BSP申请表》、拷屏我司不正常航班证明（航班IRR证明、或新运行网航班不正常证明、或航班调整通知单、或机场延误证明）并将申请表、不正常航班证明、旅客真实有效的联系方式，发邮件至客户服务部出票。

附：重出外航 BSP 申请表

序号	申请日期	发生地	经办人	旅客姓名	旅客手机号	海航旧票票号	海航旧票航班号	海航旧票航段	BSP 新票日期	BSP 新票航班号	BSP 新票航班时刻
----	------	-----	-----	------	-------	--------	---------	--------	----------	-----------	------------

③客户服务部需留存我司不正常航班证明（航班IRR截屏、或海航官网、APP、微信不正常航班证明、或新运行网不正常航班截屏、或机场延误证明）以备核查。

（3）BSP行程单由客户服务部国内呼叫中心--后台业务专员统一打印。邮寄方式：免费挂号信，快递到付。

（4）办理重出外航BSP客票时，需提前告知旅客。

①重出的外航BSP客票只能办理退票，不得变更。

②已重出的外航BSP客票所有票务规则，均执行外航现行规定。各保障单位须提前明确告知旅客：我司客票签转外航后，我司原客票已做全退处理，为旅客新出的外航BSP客票是一张全新客票，之后产生的所有票务业务，必须按外航相关规定执行且重出的BSP客票仅能联系95339按旅客原支付的我司原客票票价办理退票。

3. 重出外航BSP客票的退票流程

（1）持由海南航空重出BSP客票的旅客，致电95339办理BSP退票业务，重出的外航BSP客票仅能办理退票业务，不得变更。

（2）95339接到旅客反馈要求办理重出外航BSP客票的退票退款事宜，根据“呼叫中心客票信息安全操作规定”验证旅客身份并将旅客信息及诉求记录反馈单，于1个工作日内转呈至航班保障组处理。

(3) 航班保障组接到反馈单后核对材料是否齐全，如存在缺失，需联系旅客或对应外航补全材料后，填写退票申请表，于1个工作日内转呈给“安途商旅”邮箱。其中BSP重出外航后，又再次换开的退票申请表，航班保障组发至“安途商旅”邮箱，同时抄送安途商旅BSP专员，其余BSP重出外航后的退票申请均仅发“安途商旅”邮箱，不抄送安途商旅BSP专员。由“安途商旅”负责退票（修改客票状态）并退款给旅客。

(4) 旅客及航司提供完整有效的材料后确认办理退票即视为有效退款申请。需要提供的材料包括但不限于：旅客银行卡账户、开户行信息、航变证明、拒载证明、病退证明等。

(5) 重出外航BSP客票退票费的计算规则。

①办理退票业务时，按外航BSP客票票面价及外航对应多等级舱位退票规定收取外航BSP客票退票手续费。

A. 退款金额：退款金额=海南航空原票价-外航 BSP 客票退票手续费。如退款金额小于或等于 0 元，则票价部分的退款金额为 0 元。

B. 税费：按外航的现行标准及海南航空原票的税费金额，退还旅客未使用航段的税费。

C. 退还旅客的金额=按以上第 A-B 条标准计算出的退款金额+税费金额之和，且不得高于海南航空原票金额。

D. 剩余票款退还海南航空。

②如外航航班发生不正常（含备降）。

A. 退款金额：按外航不正常航班的规则办理退票，且退款金额不得高于海南航空原票价金额。

B. 税费：以外航的现行标准及海南航空原票的税费金额，退还旅客未使用航段的税费，（如外航规定备降航班税费不退，则操作退票时备降航班税费不退）。

例 1：我司某航段某客票原价 600 元，民航发展基金 50 元，燃油附加费 10 元，不正常航班退旧出南航 BSP 新票价格为 800 元，民航发展基金 50 元，燃油附加费 20 元：

①重出南航 BSP 客票时，我司价格为 $(600+50+10)=660$ 元，低于南航 BSP 价格 $(800+50+20)=870$ 元；

②现旅客要求退票，若南航退票手续费率为 30%，则南航 BSP 客票退票手续费为 $800 \times 30\% = 240$ 元，退票款 $= 800 - 240 = 560$ 元，退税费 $50 + 20 = 70$ 元，南航一共退款 $560 + 70 = 630$ 元。我司实退旅客票款 $= 600 - 240 = 360$ ，税费 $50 + 10 = 60$ 元，我司一共退还旅客 $360 + 60 = 420$ 元。剩余差价退还给海南航空 $630 - 420 = 210$ 元。

③旅客要求退票，若南航退票手续费率为 80%，则南航 BSP 客票退票手续费为 $800 \times 80\% = 640$ 元，退票款 $= 800 - 640 = 160$ 元，退税费 $50 + 20 = 70$ 元，南航一共退款 $160 + 70 = 230$ 元。我司实退旅客票款 $=$ 我司原票价 $-$ 退票手续费 $= 600 - 640 = -40$ ，税费 $50 + 10 = 60$ 元，则我司退旅客票款 0 元，税费 60 元，合计退款 60 元，剩余

差价退还给海南航空 $230-60=170$ 元。

例 2：我司某航段某客票原价 600 元，民航发展基金 50 元，燃油 10 元。不正常航班退旧出南航 BSP 新票：票价 800 元，民航发展基金 50 元，燃油附加费 20 元，现南航航班发生不正常，旅客要求退南航票，则南航 BSP 票退票款 $=800+50+20=870$ ，我司实退旅客退款 $=600+50+10=660$ ，剩余票款退还给海南航空 $870-660=210$ 元。

例 3：我司某航段某客票原价 600 元，民航发展基金 50 元，燃油附加费 10 元。不正常航班退旧出南航 BSP 新票：票价 800 元，民航发展基金 50 元，燃油 20 元，现南航航班发生备降（南航备降航班，税费不退），旅客要求退南航票，如按南航的备降规则计算后得出：

①如南航 BSP 票备降后的退票款 $=400$ 元，则我司实退旅客退款 400 元；

②如南航 BSP 票备降后的退票款为 600 元，则我司实退旅客退款 600 元；

③如南航 BSP 票备降后的退票款为 700 元，则我司实退旅客退款 600 元，剩余票款退还给海南航空 $700-600=100$ 元。

（十）非自愿签转至外航时，如接受方免费行李额与我司不一致。

1. 以 TRI:F、OI、GOSHOW、FIM 方式操作的非自愿签转，新票

的免费行李额以我司原票舱位对应的规则为准。各单位操作TRI:F、OI换开时，将新票的免费行李额手工改为原票的免费行李额标准，操作完毕后，需检查新客票的免费行李额是否正确。

2. 以重出外航BSP、退旧出新方式操作的非自愿签转，新票的免费行李额以该新客票对应的规则为准。如新票的免费行李额小于旅客原票的免费行李额标准，旅客对新票的免费行李额不满，则可采取给予旅客一定金额现金补偿的方式处理。

六、非自愿变更（不含非自愿签转）

（一）航班不正常时，在海南航空航班有空余座位的情况下，可为旅客办理改变航程、航班、日期、舱位等级、服务等级等变更业务。原则上应非自愿变更至与原客票同服务等级、同舱位的后续航班，不产生票款差额。

（二）客票上的舱位是经济舱

1. 经济舱实超市场营销委员会预处理环节的保障原则

（1）航班不正常时，经济舱可保护至后续航班的经济舱，如后续航班经济舱已满，但超经舱有剩余座位，可以保护至本航班或后续航班的超经舱。

（2）若本航班或后续航班经济舱、超经舱均已满，仅剩余公务舱时，客户服务部可将经济舱旅客超订至本航班或后续航班经济舱中，同时在该航班公务舱中控相同数量的座位。客户服务部须时时跟踪该航班的销售情况，并根据经济舱的销售情况及时

清理公务舱控座。如在起飞当日航班经济舱仍实超，客户服务部须在计划出港4小时前将经济舱实超信息传递至始发站机场海南航空地面保障人员处，提前启动实超航班的保障工作。

（3）市场营销委员会预处理环节原则上不能直接将经济舱实超旅客换开升至公务舱。遇特殊情况需升舱时，各单位邮件请示当日市场营销委员会航班保障值班员同意，并征得旅客同意后，方可将经济舱实超旅客提前换开升至公务舱。

2. 市场营销委员会预处理环节的票务处理规则。

（1）非自愿变更至后续航班，不论后续航班经济舱或超经舱开放何种舱位，均可免费变更。

（2）有相同舱位时：直接在后续航班同舱上订座，并修改TKNE项。

（3）无相同舱位时：

①海南航空各直属售票处、国内呼叫中心、客服调度中心：

A. 可使用TRI:F指令操作非自愿变更，具体操作流程以

HUGN2018-030《关于下发海航控股、大新华国内航班启用非自愿自动变更及签转功能的通知》为准。

B. 亦可在后续航班同舱K位，并修改TKNE项（由客服调度中心负责K位，国内呼叫中心所售客票可自行K位）。

②其他单位可申请同舱K位并修改TKNE项（客服调度中心负责K位）。

③优先使用TRI:F或同舱修改TKNE的方式操作非自愿变更，如无法操作亦可使用OI换开实施变更，新票打印原票价格。EI项打印：原客票EI内容，GCAT。并在PNR中注明“SSR CKIN HU GCAT HK1/PN”。

④严禁将固定运价舱位客票，非自愿变更至浮动运价舱位中。

3. 现场临时发生航班不正常导致经济舱实超，地面保障人员按照海南航空现行超售管理规定中，航班超售的地面服务保障条款，实施超售航班保障。

4. 以上变更均免费，不产生票款差额。

（三）客票上的舱位是超经舱

1. 超经舱可保护至后续航班的超经舱，票务处理规则与第六、（二）、2中的经济舱的操作流程一致。

2. 如后续航班无超经舱设置或超经舱已满，可保护至后续航班经济舱。

（1）原则上按本航班或后续航班曾经销售过的经济舱散客最低舱位或当前对外开放的散客最低舱位退旧出新（限特价及以上舱位。目前特价舱为A、U、T舱，后续舱位设置如有调整，则以最新的舱位体系为准），新票价格以出票时PAT:A自动批出为准，票款差额退还旅客。

（2）严禁将固定运价舱位客票，非自愿变更至浮动运价舱位中。

(3) 客服调度中心负责K位（国内呼叫中心所售客票可自行K位），并在PNR中备注：RMK:超经舱降舱。

(4) 全退旧票及重出新票的业务须同时操作，且须在原票的退款单上备注：IRR超经舱降舱，新/旧客票票号。

3. 若本航班或后续航班经济舱、超经舱均已满，仅剩余公务舱时，保障操作流程与第六、（二）、1中经济舱操作流程一致。

（四）客票上的舱位是公务舱

1. 市场营销委员会预处理环节保障原则

(1) 航班不正常时，公务舱可免费变更至后续航班的公务舱。票务操作流程与第六、（二）、2一致。

(2) 若持公务舱客票的旅客非自愿变更至本航班或我司后续航班时，公务舱已满，本航班或后续航班超经舱有剩余座位，在征得旅客同意后，可将旅客非自愿降舱至超经舱。

(3) 如航班仅剩余经济舱，在征得旅客同意后，可将旅客非自愿降舱至经济舱。

2. 市场营销委员会预处理环节票务规则

(1) 原公务舱客票按非自愿退票处理，不得将公务舱旅客直接GOSHOW至超经舱或经济舱。

(2) 原则上按本航班或后续航班曾经销售过的超经舱、经济舱散客最低舱位或当前对外开放的散客最低舱位重新为旅客订座、出票。

① 降至超经舱：限在W舱重新订座出票，价格以出票时PAT:A自动批出为准。如旅客反馈W舱价格过高不同意降至W舱，或旅客要求降至经济舱，可将该旅客非自愿降至经济舱。

② 降至经济舱

A. 原则上按本航班或后续航班曾经销售过的经济舱散客最低舱位或当前对外开放的散客最低舱位退旧出新（限特价及以上舱位。目前特价舱为A、U、T舱，后续舱位设置如有调整，则以最新的舱位体系为准），新票价格以出票时PAT:A自动批出为准，票款差额退还旅客。

B. 严禁将固定运价舱位客票，非自愿变更至浮动运价舱位中。

C. 如降舱至经济舱的旅客对我司保障方案不满意，且有事态扩大的倾向，一线与旅客协商并征得当日市场营销委员会航班保障值班员同意后，可降舱至本航班或后续航班经济舱0舱免费成行（具体的降舱比例，以市场营销委员会航班保障值班员批示意见为准），票款差额退还旅客。

（3）各单位将新票的免费行李额手工改为30KG，EI项注明：降舱，原票票号，并退还原公务舱与新票间的票款差额。此类旅客可在公务舱休息室休息，无专用安检通道，空中享受经济舱待遇。

（4）客服调度中心负责K位（国内呼叫中心所售客票可自行K位），并在PNR中备注：RMK:降舱优惠，地面按公务舱保障，享

受公务舱免费行李额。

(5) 全退旧票及重出新票的业务须同时操作，且须在原票的退款单上备注：IRR降舱，新/旧客票票号。

3. 各单位在办理完降舱业务后，须及时将降舱旅客信息传递至各始发站地面保障人员处，以便一线提前做好降舱旅客的保障服务。

4. 降舱旅客免费行李额填开

(1) 各业务单位使用PAT：A指令批出新客票价格后，需删除系统自动生成的FC项，手工输入FC项，并输入30KG行李额。

(2) 具体格式为：

FC： 始发地三字代码 F-免费行李额的重量 承运人两字代码 目的地三字代码 票价 舱位等级 CNY 票价 END

①公务舱降舱：FC 始发地 F-30KG HU 目的地 票价+Y+折扣+S CNY+票价+END。

②举例：A-B航线C舱降舱至Y舱（3000元）：

FC HAK F-30KG HU PEK 3000.00Y100S CNY3000.00END

(五) 浮动运价舱位的非自愿变更：

1. 后续航班有相同舱位时：直接在后续航班同舱上订座，并修改TKNE项。

2. 无相同舱位时

(1) 海南航空各直属售票处、国内呼叫中心、客服调度中

心。

①可使用TRI:F指令操作非自愿变更，具体操作流程以HUGN2018-030《关于下发海航控股、大新华国内航班启用非自愿自动变更及签转功能的通知》为准。

②亦可在后续航班同舱K位，并修改TKNE项（由客服调度中心负责K位，国内呼叫中心所售客票可自行K位）。

（2）其他单位可申请K位（由客服调度中心负责K位，国内呼叫中心所售客票可自行K位）并修改TKNE项。

3. 严禁将固定运价舱位客票，非自愿变更至浮动运价舱位中。

4. 严禁手工修改浮动运价舱位客票的“票价级别/客票类别”（FARE BASIS）项。

（六）旅客在95339或直属售票处已预订成功但未出票时

1. 旅客在预留时限内未接到不正常航班通知而到95339或售票处出票时，出现航班不正常时，在海南航空后续航班对应服务等级有空余座位的情况下，可按原定编码的价格保护到后续航班并出票。

2. 售票员向客服调度中心申请K位（95339所售客票可自行K位），并在新客票的签注栏打印“IRR，原航班号”。

（七）应旅客要求，为旅客变更航程时（需符合第三条后续航班的界定标准）。

1. 变更航程的原则为：

(1) 需变更至与原客票相同的服务等级。

(2) 选取始发站/目的站与原航段始发站/目的站相同或临近的城市。临近城市：指同一省份内的所有城市，或相邻的两个省份内的所有城市。

(3) 原则上要求变更后航程的始发站或目的站之一与原航程相同；如旅客申请航程的始发站/目的站与原航程均不同，则由业务单位请示市场营销委员会航班保障业务值班同意后，方可给予办理。

(4) 海南航空直达航班允许非自愿变更为联程航班一次（含联程航班全部由海南航空承运，或者其中某段为海南航空承运，其它航段为外航承运，或者各段均为外航承运）。直达航班首次变更为联程航班后，联程航班的各单段不允许再次变更为联程航班。

例：我司海口-北京航班，非自愿变更为海口-武汉-北京联程航班后，其中的海口-武汉单段，不允许再非自愿变更至海口-广州/广州-武汉的联程航班；武汉-北京单段不允许再非自愿变更至武汉-郑州-北京的联程航班。

2. 由海南航空的直达航班变更航程为海南航空直达航班：

(1) 可将原客票OI换开至新航班的同舱中，不产生票款差额，EI项打印：原客票EI内容，GCAT。并在PNR中注明“SSR CKIN HU GCAT HK1/PN”。FN各项输入规则如下：

①直达航班改为直达航班时：RCNY（新票票面价）项输入海南航空原不正常航班客票票面价、SCNY（新票与旧票间差价）项输入0.00，OB（税费）项输入TEXEMPTOB

例：海口-北京X舱客票，OI非自愿变更至后续海口-天津航班时，FN项输入：

FN RCNY1410.00/SCNY0.00/C0.00/TEXEMPTOB/OCNY50.00CN
/OCNY0.00YQ/ACNY0.00

（2）可将原客票做非自愿全退处理，重新为旅客在新航班上的同舱（如无同舱则在同服务等级对外开放的最低散客舱位）中订座，按原客票票面价出票，EI项打印：原客票EI内容，原客票票号，GCAT。并在PNR中注明“SSR CKIN HU GCAT HK1/PN”，不产生票款差额。

3. 由海南航空直达航班变更为联程航班（含联程航班全部由海南航空承运，或者其中一个航段为海南航空承运，其它航段为外航承运，或者各段均为外航承运）。满足以下第（1）-（2）任意一条的规则方可操作，各单位需选择成本较低的保障方案且优先选择非自愿变更至我司后续航班。

（1）中转地需为与原航班始发地或目的地（二选一）临近城市的后续航班，且前段航班计划出港与后段航班计划出港之前相隔不得超过24小时（含），如24小时内已无可保护的航班，则可改至有可利用座位的最早航班。

(2)联程客票始发地-中转地/中转地-目的地之间各段的航距，均需小于原客票直达航班的航距，且前段航班计划出港与后段航班计划出港之前相隔不得超过 24 小时（含），如 24 小时内已无可保护的航班，则可改至有可利用座位的最早航班。

例 1：我司海口-哈尔滨航班不正常，需非自愿变更至海口-广州/广州-哈尔滨联程航班时，海口-广州的计划出港与广州-哈尔滨计划出港之间，间隔不得超过 24 小时，如 24 小时内我司无广州-哈尔滨航班，则可衔接我司最早有可利用座位的广州-哈尔滨航班。

例 2：我司海口-哈尔滨航班不正常，需非自愿变更至海口-北京/北京-哈尔滨联程航班时，北京与海口及哈尔滨均不属于临时城市的范畴，但海口-哈尔滨航距 3720，海口-北京航距 2550，北京-哈尔滨航距 1095，海口-北京及北京-哈尔滨的航距均小于海口-哈尔滨，可将海口-哈尔滨非自愿变更为海口-北京/北京-哈尔滨联程航班，且海口-北京的计划出港与北京-哈尔滨计划出港之间，间隔不得超过 24 小时，如 24 小时内我司无北京-哈尔滨航班，则可衔接我司最早有可利用座位的北京-哈尔滨航班。

(3)海南航空直达航班非自愿变更至海南航空联程航班时，应在与原直达航班客票相同的舱位中订座，不产生票款差额。如将海南航空直达航班变更至其中一个航段为海南航空承运，其它航段为外航承运，或者各段均为外航承运的联程航班时，海南航

空航段在与我司原票相同舱位中订座，外航航段在我司与外航互售协议舱位范围内由低至高订座。

（4）将原客票OI换开成联程航班，手工录入FN、FC项，民航发展基金和燃油附加费按现行标准打印，并将剩余票款输入至变更后客票的票面价，以保持新旧客票总体价格不变。新票EI项打印：原客票EI内容，GCAT。并在PNR中注明“SSR CKIN HU GCAT HK1/PN”（如新联程航班包含外航，新票EI项打印：原客票EI内容，INVOL。并在PNR中注明“SSR CKIN HU GJUN HK1/PN”）。FN项输入格式如下

①直达航班改为联程航班时，新票民航发展基金、燃油附加费分别输入联程航班的合计金额，RCNY（新票票面价）项输入海南航空原不正常航班客票总价减去联程航班民航发展基金和燃油附加费后的剩余票款，SCNY（新票与旧票间差价）项输入0.00，OB（税费）项输入TEXEMPTOB：

例：A-C航线X舱客票1410元，民航发展基金50元、燃油附加费10元，OI非自愿变更至后续A-B/B-C联程航班时（A-B、B-C民航发展基金均为50元、燃油附加费均为10元），FN项输入：

FN RCNY1350.00/SCNY0.00/C0.00/TEXEMPTOB/OCNY100.00CN
/OCNY20.00YQ/ACNY0.00

（5）原客票按非自愿退票处理，在保持总体价格不变的基础上为旅客重新出票，在新客票的EI项打印：原客票EI内容，原

客票票号，GCAT。并在PNR中注明“SSR CKIN HU GCAT HK1/PN”（如新联程航班包含外航，则输入GJUN），不产生票款差额，民航发展基金和燃油附加费按照现行标准打印。

（6）如因原我司原直达航班价格较低，改至联程客票时原直达客票票款小于联程客票各段民航发展基金+燃油附加费合计金额，则联程客票仍按现行标准打印民航发展基金、燃油附加费，新客票和原客票间的票款及税费差额列支不正常航班费用。各单位在操作由海南航空直达航班OI变更为其中一个航段为海南航空承运，其它航段为外航承运的联程航班时，应遵循本文第五条的要求，选择与我司有互售、不正常航班签转协议及结算价较低的外航航班且需符合互售结算原则。

4. 由海南航空联程航班变更为海南航空直达航班。

（1）在保持总体价格不变的基础上，将联程客票 OI 至直达航班对应服务等级 CWY 舱，手工录入 FN、FC 项，民航发展基金和燃油附加费按现行标准打印，并将剩余票款输入至变更后新票票面价，以保持新旧客票总体价格不变。新票 EI 项打印：原客票 EI 内容，GCAT。并在 PNR 中注明“SSR CKIN HU GCAT HK1/PN”（如 OI 后新票的票款高于对应服务等级 CWY 舱全价，则仅能按第六、（七）、4、（3）条退旧出新办理）。

①联程航班改为直达航班时，新票民航发展基金、燃油附加费分别输入直达航班的金额，RCNY（新票票面价）项输入海南航

空原不正常联程航班客票总价减去直达航班民航发展基金和燃油附加费后的剩余票款，SCNY（新票与旧票间差价）项输入0.00，OB（税费）项输入TEXEMPTOB。

例：A-B/B-C联程客票（原票价A-B段T舱200元，B-C段T舱480元，民航发展基金均为50元、燃油附加费均为10元），OI非自愿变更至A-C段Y舱，民航发展基金50元、燃油附加费10元，FN项输入。

FN RCNY740.00/SCNY0.00/CO.00/TEXEMPTOB/OCNY50.00CN
/OCNY10.00YQ/ACNY0.00

（2）可先将旅客原票做非自愿退票处理，在直达航班对应服务等级对外开放舱位中重出新票，民航发展基金和燃油附加费按照现行标准打印，票款及税费差额多退少不补。如剩余票款小于新客票的票面价，则需在新票的EI项打印：原客票EI内容，原客票票号，GCAT。并在PNR中注明“SSR CKIN HU GCAT HK1/PN”。

例：由HU的SYX-CAN-PEK联程航班，变更为HU的SYX-PEK，首先将原SYX-CAN-PEK客票做全退处理，并为旅客重新出SYX-PEK新客票，按现行标准输入SYX-PEK段的民航发展基金及燃油附加费，并将剩余票款输入新票票面价，以保持总价不变。新客票的EI项打印：原客票EI内容，原客票票号，GCAT。并在PNR中注明“SSR CKIN HU GCAT HK1/PN”。

（3）如原海南航空联程客票的价格高于直达航班对外最低

开放舱位的价格，可将原票按非自愿退票处理，在直达航班对外开放舱位中按现行标准重出新票，并退还票款及税费差额。

5. 由海南航空联程航班签转至外航直达航班

(1) 可先将我司原票做非自愿退票处理，为旅客重出外航BSP新票，具体流程以本文第五、(九)条重出外航BSP客票的出票流程为准(如原海南航空联程客票的价格高于外航直达航班全价，亦按重出外航BSP方式办理)。

(2) 可将我司联程客票OI签转至外航航班(需符合我司非自愿签转保障原则)。

①OI换开外航直达航班后(OI至与我司签有互售协议的外航，需在外航互售协议舱位范围内由低至高订座)，手工录入FN、FC项，民航发展基金和燃油附加费按现行标准打印，并将剩余票款输入至变更后客票的票面价，以保持新旧客票总体价格不变。新票EI项打印：原客票EI内容，INVOL。并在PNR中注明“SSR CKIN HU GJUN HK1/PN”。

②各单位应提前比对改为直达航班与其他保障方式(如给予旅客补偿等)之间的成本支出，如将联程航班改为直达航班，我司所支付的成本较高时，应优先选择其他方式(如给予旅客补偿等)进行不正常航班保障。

③各单位应遵循本文第五条要求，选择与我司有互售、不正常航班签转协议及结算价较低的外航航班且需符合互售结算原

则。

6. 非880票证填开的海南航空不正常航班客票，如需变更航程，客户服务部与旅客就变更方案达成一致在PNR中预定新航程并删除原有航段后，告知票证方，由票证方在订座系统中以OI换开的方式操作非自愿变更。遇时间紧急等特殊情况，各单位需使用880票证将非880票证所出的HU航班非自愿变更至我司后续航班时，办理完变更的同时，需向海南航空财务（联运结算业务组lyjsywz@hnair.com）邮件备案。

（八）航班在经停地或备降地发生不正常时的票务操作

1. 经停地或备降地的现场保障人员可将旅客变更至我司后续航班；如旅客要求签转至外航时，可使用FIM单签转。

2. 对于本文第五、（四）中不允许非自愿签转的客票，可安排至我司后续航班成行，对于无法安排至后续航班成行或旅客要求变更/签转至其它航班，须由相关业务单位按其流程请示相关领导同意后，使用FIM单签转（市场营销委员会环节请示“当日市场营销委员会AOC值班”、现场按地服管理部现行流程请示）。

（九）非880票证填开的海南航空不正常航班客票，非自愿变更原则。

1. 各单位在保障使用非880票证填开的海南航空航空不正常航班客票时。

（1）使用航空集团成员航司非880票证所出的HU航班，直接

在后续航班同舱上订座，并修改TKNE项。如后续无同舱，可申请K位（客服调度中心负责K位，国内呼叫中心所售客票可自行K位。）并修改TKNE项。

（2）使用航空集团外航司票证所出的HU不正常航班客票，由旅客联系原出票地或票证方办理。

（3）遇特殊情况，各单位需使用880票证将非880票证所出的HU航班非自愿变更至我司后续航班时，办理完变更的同时，需向海南航空财务（联运结算业务组lyjsywz@hnair.com）邮件备案。

七、非自愿退票

（一）航班不正常时，旅客提出退票，按非自愿退票处理。

（二）非自愿退票原则

1. 海南航空国内航班在始发地发生不正常（含机上延误）时，非自愿退票应退还全部票款。

2. 海南航空国内航班在非客票上面列明的地点（如经停地/备降地等）出现不正常，需办理非自愿退票时。

（1）不正常航段的民航发展基金、燃油附加费不退。

（2）旅客未搭乘我司提供的经停地/备降地至目的地运输（含：我司补班/后续航班/地面交通等），可为其办理备降退票；如旅客已搭乘我司提供的经停地/备降地至目的地运输，则不能办理备降退票。

(3) 备降退票计算标准

①经停地/备降地退还未使用航段票款，即：（经停地或备降地至目的地航距÷原航段航距）×原付票款得出的金额，不得超过原付票款金额，且不收取退票费。

例：海口-北京客票票面价1000元，备降至武汉，海口-北京航距为2550，武汉-北京航距为1133，退还武汉-北京未使用航段的票款=（1133÷2550）×1000=444元。

```
>PFDHAKPEK/. /HU
FD:HAKPEK/19OCT21/HU          /CNY /TPM 2550/
01 HU/C      /17350.00=34700.00/C/C/ / . /30APR21      /HU20 ▶PFN:01
02 HU/W      / 3470.00= 6940.00/W/Y/ / . /30APR21      /HU20 ▶PFN:02
03 HU/Y      / 3470.00= 6940.00/Y/Y/ / . /30APR21      /HU20 ▶PFN:03
04 HU/B      / 3190.00= 6380.00/B/Y/ / . /30APR21 31DEC50/HU21 ▶PFN:04

>PFDWUHPEK/. /HU
FD:WUHPEK/19OCT21/HU          /CNY /TPM 1133/
01 HU/C      / 6620.00=13240.00/C/C/ / . /29JUN19      /HU20 ▶PFN:01
02 HU/W      / 2070.00= 4140.00/W/Y/ / . /29JUN19      /HU20 ▶PFN:02
03 HU/Y      / 2070.00= 4140.00/Y/Y/ / . /29JUN19      /HU20 ▶PFN:03
04 HU/B      / 1900.00= 3800.00/B/Y/ / . /25OCT20 31DEC50/HU21 ▶PFN:04
```

②当经停地/备降地至目的地间经济舱无公布普通票价时，退还旅客原付票款与已使用航段票款的差额，即：原付票款-（始发地至经停地或备降地航距÷原航段航距）×原付票款得出的金额，不得超过原付票款金额，且不收取退票费。

例：北京-乌鲁木齐客票票面价2000元，备降至佳木斯，北京-乌鲁木齐航距为2842，佳木斯-乌鲁木齐各航司均无运价，无法查询航距，北京-佳木斯航距1395。退票款=北京至乌鲁木齐的原票价-（北京至佳木斯航距÷北京至乌鲁木齐航距）*北京至乌

鲁木齐的原票价=2000-（1395÷2842）×2000=1018元。

```
>PFDPEKURC/. /HU
FD:PEKURC/19OCT21/HU /CNY /TPM 2842/
01 HU/C / 9510.00=19020.00/C/C/ / . /19JUN21 /HU20 ▶PFN:01
02 HU/W / 3170.00= 6340.00/W/Y/ / . /19JUN21 /HU20 ▶PFN:02
03 HU/Y / 3170.00= 6340.00/Y/Y/ / . /19JUN21 /HU20 ▶PFN:03
04 HU/B / 2920.00= 5840.00/B/Y/ / . /19JUN21 31DEC50/HU21 ▶PFN:04
```

```
>PFDPEKJMU/. /HU
FD:PEKJMU/19OCT21/HU /CNY /TPM 1395/
01 HU/C / 6440.00=12880.00/C/C/ / . /21JAN19 /HU20 ▶PFN:01
02 HU/W / 1430.00= 2860.00/W/Y/ / . /17JAN19 /HU20 ▶PFN:02
03 HU/Y / 1430.00= 2860.00/Y/Y/ / . /25MAR18 /HU20 ▶PFN:03
04 HU/B / 1320.00= 2640.00/B/Y/ / . /25OCT20 31DEC50/HU21 ▶PFN:04
```

```
>PFDJMUURC
NO FARE AVAILABLE ON THIS SECTOR TODAY
```

③当计算出的备降客票应退票款为0元时，可参照经停/备降地至目的地间的其它交通工具（如高铁/动车（超经舱，经济舱可参照高铁/动车二等座、公务舱旅客可参照高铁/动车一等座）、火车硬卧、长途汽车、轮船二等舱以下）的价格退还旅客未使用航段的票款，但不得超过原付票款金额，均不收取退票费。儿童及婴儿旅客参照成人旅客的标准执行。

例：海口-长沙经济舱票面价1000元，备降至南昌，海口-长沙航距为1100，南昌-长沙无航距，海口-南昌航距为1204，在退还南昌-长沙段未使用票款时，由于南昌-长沙无航距，需使用海口-长沙原付票款减去已使用海口-南昌段的票款，且不得超过原付票款金额的方式计算退票费，即：1000-（1204÷1100）×1000= -94.5，因海口-南昌的航距大于海口-长沙，按我司现行不正常航班票规计算出的备降客票应退票款为0元，此时可退经

济舱旅客南昌-长沙段高铁/动车二等座的价格,但不得超过原付票款金额,不收取退票费。

```
>PFDHAKCSX/. /HU
FD:HAKCSX/11FEB22/HU
/CNY /TPM 1100/
01 HU/C / 6800.00=13600.00/C/C/ / / /24DEC21 /HU20 ▶PFN:01
02 HU/W / 1700.00= 3400.00/W/Y/ / / /24DEC21 /HU20 ▶PFN:02
03 HU/Y / 1700.00= 3400.00/Y/Y/ / / /24DEC21 /HU20 ▶PFN:03
04 HU/B / 1560.00= 3120.00/B/Y/ / / /24DEC21 /HU21 ▶PFN:04
05 HU/H / 1360.00= 2720.00/H/Y/ / / /24DEC21 /HU21 ▶PFN:05
06 HU/K / 1160.00= 2320.00/K/Y/ / / /24DEC21 /HU21 ▶PFN:06

>PFDHAKKHN/. /HU
FD:HAKKHN/11FEB22/HU
/CNY /TPM 1204/
01 HU/C / 4140.00= 8280.00/C/C/ / / /19DEC19 /HU20 ▶PFN:01
02 HU/W / 1380.00= 2760.00/W/Y/ / / /19DEC19 /HU20 ▶PFN:02
03 HU/Y / 1380.00= 2760.00/Y/Y/ / / /19DEC19 /HU20 ▶PFN:03
04 HU/B / 1270.00= 2540.00/B/Y/ / / /25OCT20 31DEC50/HU21 ▶PFN:04
05 HU/H / 1100.00= 2200.00/H/Y/ / / /25OCT20 31DEC50/HU21 ▶PFN:05

>PFDKHNCSX/. /HU
NO FARE AVAILABLE ON THIS SECTOR TODAY

PAGE 1/1
```

④当始发地至经停/备降地及经停/备降地至目的地间所有国内航空公司均无直达运价时,应参照经停/备降地至目的地间的其它交通工具(如高铁/动车(超经舱,经济舱可参照高铁/动车二等座、公务舱旅客可参照高铁/动车一等座)、火车硬卧、长途汽车、轮船二等舱以下)的价格退还旅客未使用航段的票款,但不得超过原付票款金额,均不收取退票费。儿童及婴儿旅客参照成人旅客的标准执行。

⑤各航段航距以办理退票当日所查询到的航距为准。

⑥本条款适用于公务舱、超经舱、经济舱等所有舱位,后期如有新增的服务等级舱位,亦按本规定办理。

⑦当经停地/备降地在新疆维吾尔自治区内的机场,且始发

地至经停/备降地、经停/备降地至目的地间所有国内航空公司均无直达运价，无法查询到航距时。

A. 当始发地-经停/备降地、经停/备降地-目的地间无法查询到航距，但乌鲁木齐-始发地，或乌鲁木齐-目的地有国内航空公司可查询到航距时，以始发地-乌鲁木齐，或乌鲁木齐-目的地的航距为基础，计算退票费。

例：深圳-喀什不正常航班备降至库车，但深圳-库车，库车-喀什均无法查询到航距，各单位可按（乌鲁木齐至喀什的航距÷深圳至喀什航距）×原付票款得出的金额计算退票费，不得超过原付票款金额，且不收取退票费。

B. 当始发地-经停/备降地、经停/备降地-目的地；始发地-乌鲁木齐、乌鲁木齐-目的地间均无法查询到航距时，则仍参照以上第④条地面交通的标准办理。

3. 旅客返回不正常航班始发站后要求退票

（1）海南航空主动将旅客保护回不正常航班始发站

①航班不正常时，海南航空主动（非旅客提出的）将经停地、备降地旅客保护回不正常航班始发站，海南航空现场保障人员，需做好不正常航班旅客保障工作，将电子客票状态改回OPEN FOR USE，以便于旅客办理后续非自愿退改签业务（改回OPEN FOR USE后，按非自愿全退办理）。经核实旅客确未成行且客票状态非OPEN FOR USE时，各单位应按照规定修改客票状态。

A. 客票状态为已值机或USED/FLOWN时

a. 现场保障人员核实旅客确未乘机后，可引导旅客至值机柜台，在离港系统中将客票由已值机状态修改为未值机状态（客票状态变为“OPEN FOR USE”），市区海南航空直属柜台可联系始发站现场保障人员核实办理。

b. 如离港系统无法修改客票状态，客票状态仍为已值机或USED/FLOWN，海南航空现场保障人员或办理票务业务的单位可填写《海南航空股份有限公司电子客票状态修改申请表》向95339申请将客票状态改回“OPEN FOR USE”。

B. 客票状态为USED/FLOWN时，退票凭证的回收、旅客信息核实及客票状态的修改，按本文第七、（三）-（五）条办理。

（2）旅客主动提出，要求返回至始发站：

①航班不正常时，经停地、备降地旅客主动提出，要求返回始发站，经我司与旅客协商后，旅客仍要求返回至始发站。现场保障人员地服管理部现行规定，请示相关领导后，可协助旅客办理返回至始发站的业务，退票规则按以下条款办理。

A. 按照第备降退票计算标准退还旅客在经停地、备降地未使用航段票款。现场保障人员需提前向旅客说明我司备降航班退票原则，即使旅客已返回始发站，亦只能退未使用航段的票款。

B. 退票凭证的回收、旅客信息核实及客票状态的修改按本文第七、（三）-（五）条办理。

（三）非自愿退票凭证的回收

1. 航班在始发地出现不正常

（1）旅客交回行程单原件，凭有效身份证件，办理非自愿退票手续（机上延误还须提供已写明“机上延误旅客下机”的登机牌原件或已撕毁的登机牌照片）。

（2）如旅客无法提供行程单，各单位打印旅客的DETR票面信息后，可为旅客办理非自愿退票，所打印的票面信息需一并上交财务。

（3）如旅客的DETR票面信息有IRR标识，则无需旅客提供不正常航班延误证明；如旅客票面信息无IRR标识，则需旅客提供机场、海南航空APP、海南航空微信公众号、海南航空微信小程序出具不正常航班证明。

（4）如旅客无法提供不正常航班证明，各单位可至我司新运行网截屏不正常航班信息，作为不正常航班证明。

2. 航班在非客票上面列明的地点（如经停地/备降地等）出现不正常

（1）旅客需凭本人有效身份证件原件（由他人代办的，需提供旅客本人及代办人有效身份证件原件）、登机牌原件（经停地/备降地退票，凭过站登机牌原件）、行程单原件或复印件（已打印行程单）及包含发生时间、地点、航段、原因等的不正常航班证明（含加盖值机或机场补票柜台业务专用章的证明、我司不

正常航班证明），到海南航空各直属售票处办理。海南航空各直属售票处核实旅客信息及以上凭证后，可为旅客办理退票。如旅客无法提供以上凭证，则按第七、（四）条办理。

注：①如经停地/备降地机场未发过站登机牌，则凭始发站登机牌原件。

②如旅客无法提供不正常航班证明，各单位可至我司新运行网截屏不正常航班信息，作为不正常航班证明。

（3）各单位在操作备降地非自愿退票前，需核查客票是否已打印行程单，如未打印，则须告知旅客一旦办理完备降地非自愿退票手续后，行程单将无法打印。各单位应询问并与旅客确认，其是否还需要行程单。

①如旅客明确告知其需要行程单，则各单位为旅客打印行程单后，将行程单复印并在复印件上手工写明：旅客需行程单报销，无法回收；由旅客本人在复印件上签名后，将原件交于旅客、复印件上交至财务部。

②如旅客表示不需要行程单，则无需打印。

（4）国内呼叫中心仅办理由国内呼叫中心所出客票的状态更改业务，原票非国内呼叫中心所出，但在国内呼叫中心OI换开过的客票需至海南航空各直属售票处办理。

3. 各单位在办理所有退票业务时，应审核旅客本人或代办人有效身份证件原件，并收回旅客所持的登机牌/过站登机牌原件、

行程单、不正常航班证明等材料。

（四）旅客信息核实（如旅客无法提供登机牌等退票凭证，各单位需向财务部申请核查数据，以判定该旅客是否属于机上延误，海南航空是否已将旅客从备降地运输至目的地，以及是否已办理退票）。

1. 机上延误旅客信息核实：

（1）旅客提出其属于机上延误但无法提供登机牌原件等凭证，各单位将旅客姓名、有效身份证件号、不正常航班日期、航线、航班号、票号等信息发至出港地值机或场站处核实，如值机或场站核实旅客确属机上延误，可为其办理，反之则不能办理。

2. 其他旅客信息核实

（1）各单位将旅客姓名、有效身份证件号、不正常航班日期、航线、航班号、票号等信息发邮件至财务部数据处理中心-数据主管处，查询该旅客是否是否已办理退票，或已搭乘我司补班/后续航班/地面交通。

（2）财务部数据主管核实到旅客未搭乘我司补班/后续航班/地面交通且未退票后，将查询到结果反馈至发件人，一线单位根据财务部的核查结果办理退票事宜。

（3）如财务部数据主管查询到旅客未退票，但无法确认旅客是否已搭乘我司补班/后续航班/地面交通时，财务部需将该情况邮件反馈至发件人，由发件人邮件至备降地值机、场站或地面

保障人员处核实旅客后续行程，如旅客未搭乘我司提供的备降地至目的地的运输，可为其办理退票；如旅客已搭乘我司提供的备降地至目的地的运输或旅客搭乘信息无法核实，则不能办理。

3. 若旅客对以上处置方案不满意、或旅客有投诉倾向等，各单位可请示当日市场营销委员会航班保障值班员，并按值班员的指示办理。

（五）客票状态的修改

1. 各单位在办理经停地/备降地退票及旅客返回不正常航班始发站后要求退票等业务时，应检查客票状态是否为REFUNDED，如状态有误，则各单位在办理退票业务时，应向95339申请将客票状态修改为REFUNDED。

注：如机上延误客票的状态仍为已值机状态，亦需按照7.5的条款，将客票状态修改为REFUNDED。

2. 各单位凭财务部或现场保障人员反馈的旅客未搭乘我司航班的邮件，填写《海南航空股份有限公司电子客票状态修改申请表》向95339申请修改客票状态。

3. 因时效性问题，95339亦不能修改客票状态时，各单位仅能为该类客票办理非自愿退票业务（此时客票状态仍为USED/FLOWN），并将详情邮件发至财务部数据处理中心-数据主管处备案。

4. 95339修改客票状态的联系方式

单位	工作时间	联系电话
海南航空网站客服	07: 00-24: 00	95339-5-1 网站客服主班组<wzkfzb@hnair.com>
客户服务部国际主管	00: 01-06: 59	95339-2-1 gbhymfsc@hnair.com

5. 修改客票状态的其它操作流程以HUGN2010-131《关于明确海航国内电子客票状态修改流程的业务规定》为准，后期如有新下发的文件，则以最新下发的文件为准。

（六）客舱管理部编制机上广播词，提前告知备降旅客保管好始发站的登机牌和地面人员所发的过站登机牌，以便于办理相关的客票业务。

（七）如因办理退票业务时，未同时提供及核实旅客有效身份证件原件、未收回登机牌原件或不正常航班证明造成旅客多次申退的，由此产生的费用由责任单位承担。

（八）非880票证所出客票的退票业务，我司原则上只负责取消不成行的订座记录，退款手续回原出票地由旅客联系票证方办理。

八、航线停航

（一）旅客申请变更（含NOSHOW客票）时，遇我司航线停航。

1. 我司航线连续30天（含）内无航班，可视为航线停航。

2. 整个航季停航，下个航季才恢复的航线，如连续30天（含）内无航班，可视为航线停航。

3. 同一城市有2个以上的机场，其中某个机场连续30天（含）

内无航班但同一城市其他机场仍有航线，可视为航线停航。

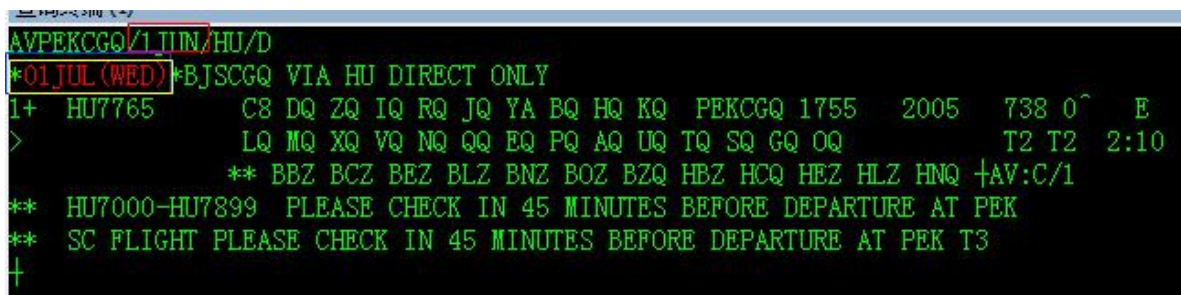
4. NOSHOW客票申请变更时，遇航线停航，亦按以上第八、（一）、1-3条的标准办理。

5. 在客票有效期内，以旅客拟变更至新航班的日期为判断标准，且拟变更的新航班日期亦需在原客票有效期内。

例：如原票为2021年5月20日，旅客于起飞前申请变更至2021年6月1日的航班，该航线2021年6月1日-6月30日均无我司航班，则该客票可按照停航办理非自愿退票。在订座终端查询到停航信息的同时，方可办理停航非自愿退票，变更查询与退票需同时操作。

（二）查询方法：在订座终端以AV指令查询，30天（含）内无航班，可视为停航，各单位需在订座终端截屏并上交至财务以兹证明：

例：查询6月1日北京-长春航班，AV显示最早的航班为7月1日，30天内无航班，可视为停航。各单位将AV截屏并上交至财务以兹证明。



```

AVPEKCGQ/1JUN/HU/D
*01JUL(WED)*BJSCGQ VIA HU DIRECT ONLY
1+ HU7765 C8 DQ ZQ IQ RQ JQ YA BQ HQ KQ PEKCGQ 1755 2005 738 0^ E
> LQ MQ XQ VQ NQ QQ EQ PQ AQ UQ TQ SQ GQ OQ T2 T2 2:10
** BBZ BCZ BEZ BLZ BNZ BOZ BZQ HBZ HCQ HEZ HLZ HNQ +AV:C/1
** HU7000-HU7899 PLEASE CHECK IN 45 MINUTES BEFORE DEPARTURE AT PEK
** SC FLIGHT PLEASE CHECK IN 45 MINUTES BEFORE DEPARTURE AT PEK T3
+
  
```


（三）航线停航的客票，不允许办理非自愿签转，在客票有效期内可办理非自愿退票。各单位操作退票时，需在退款单上注明：旅客变更遇航线停航。订座终端里的停航信息截屏上交至财务以兹证明。

（四）海南航空官网/APP/微信、客户服务部国内呼叫中心、直属售票处等海南航空直属单位所出客票，在原出票地办理停航退票。其它渠道（含代理人）所出客票至我司直属售票处办理停航退票。

九、多航段客票非自愿退改签

（一）签转原则：海南航空国内不正常航班操作非自愿签转时，须遵循本文第二条、（七）-（八）非自愿签转保障原则实施签转。以下涉及签改的条款，均需符合第二条不正常航班保障原则。

（二）联程客票、来回程客票、连续客票等在同一运输合同内的多航段客票非自愿退改签规定。

1. 不正常航段的退改签规则

（1）各段均为海南航空承运的联程客票、来回程客票、连续客票，其中某航段发生不正常时，发生不正常的海南航空航段按非自愿退改签规则办理，正常航段按第九、（二）、2条办理。

（2）其中一段/多段为我司承运，其它航段为外航承运，当我司航班发生不正常时。

①880票证所出客票：发生不正常的海南航空航班按非自愿退改签办理，外航正常航班按第九、（二）、2条办理。

②使用航空集团成员航司非880票证所出的客票：发生不正常的海南航空航班按非自愿退改签办理，外航正常航班按第九、（二）、2条办理。各单位按本文第五、六、七条中，使用航空集团成员航司非880票证所出客票的非自愿退改签操作流程办理相关票务业务。

③使用航空集团以外航司票证所出的客票，由旅客联系票证方办理。

（3）其中一段为我司承运，其它航段为外航承运，当外航航班发生不正常时。

①880票证所出的客票：外航航班的退改签按发生不正常航班的外航规则办理，我司航班按第九、（二）、2条办理。

②非880票证所出的客票，由旅客联系票证方办理。

2. 我司或外航正常航段的退改签规则

（1）在我司或外航不正常航段发生不正常前，正常航段已误机或已取消座位，则我司或外航承运的正常航段按照自愿退改签规则办理，所产生的费用由旅客自理。

（2）我司或外航不正常航段（含不正常航班已使用或已操作非自愿退改签）发生不正常之后，正常航段误机或取消座位，我司或外航承运的正常航段按非自愿退改签规则办理，如外航航

班因我司航班不正常产生了退改签费用，可列支我司不正常航班费用。

3. 多航段产品客票的非自愿退改签规则以产品规定为准（例如：部分产品客票规定不允许非自愿退单程，则该产品客票的非自愿退票规则以产品规定为准）。

4. 各单位在办理不正常航班票务业务时，须提醒旅客，如其它航段不成行，则务必提前取消不成行航段的座位。

（三）不在同一运输合同内的多航段非联程运输客票，非自愿退改签规定。

1. 旅客分别购买的各段均为海南航空承运的多航段非联程运输客票。

（1）当其中部分海南航空航班发生不正常，其他航段均正常时，则不正常航班段可办理非自愿退改签；正常航段仅能办理自愿退改签，所产生的费用由旅客自理。

2. 旅客分别购买的其中一段/多段为海南航空航空承运，其他航段为外航承运（含航空集团旗下航空企业）的多航段非联程运输客票。

（1）当我司航班发生不正常，外航航班正常时，则我司不正常航班可办理非自愿退改签；外航航班仅能按外航规则办理自愿退改签，所产生的费用由旅客自理。

（2）当外航航班发生不正常，我司航班正常时，则我司航

班仅能办理自愿退改签，所产生的费用由旅客自理。

（四）若旅客对我司不正常航班多航段客票保障方案不满意

1. 客户服务部-航班保障员请示航班保障主管，根据航班保障主管的意见处置。

2. 客户服务部-客户专员、消峰专员、控票业务专员请示“国内呼叫中心-高级国内客户专员，由高级国内客户专员按其工作流程最终决策，并将处理结果反馈回请示人。

3. 其它岗位可邮件请示客户服务部-客服调度中心-服务指挥调度（公用邮箱：cccc@hnair.com），由服务指挥调度按其工作流程最终决策，并将处理结果邮件反馈回请示人。

4. 反馈时限

（1）业务单位常态运营下时时答复，批复时间不超过一个工作日。

（2）遇疫情、大面积航变等不可抗力原因时除外，各单位可根据实际情况再行批复。

十、儿童/婴儿旅客非自愿变更或签转时，新航班日期超过了儿童/婴儿的年龄限制。

（一）非自愿签转

1. 办理非自愿签转时，如新的航班日期超过儿童/婴儿年龄限制。

（1）优先采取重出外航BSP客票的方式（含签转至航空集团

成员航司），为此类儿童/婴儿旅客重出外航客票（原儿童客票重出为成人客票、原婴儿客票重出为儿童客票）。

（2）可采取退旧出新的方式办理，客户服务部等单位提前取消旅客不成行的座位，退款手续回原出票地办理，由旅客自行购买外航客票，我司给予旅客一定金额的补偿，补偿款列支我司不正常航班费用。具体的补偿金额由客户服务部等单位与旅客协商确定，补偿及报销流程以我司现行规定为准。

（二）非自愿变更

1. 原儿童/婴儿客票按非自愿退票处理，在保持总体价格不变的基础上为旅客重出客票（原儿童客票重出为成人客票、原婴儿客票重出为儿童客票），新航班舱位需与原票舱位相同，无相同舱位时可申请K位（由客服调度中心负责K位，国内呼叫中心所售客票可自行K位）。

2. 新客票打印

（1）儿童改成人EI项打印：儿童改成人，原儿童客票票号，GCAT。

（2）婴儿改儿童EI项打印：婴儿改儿童，原婴儿客票票号，GCAT。

（3）以上客票，均需在PNR中注明“SSR CKIN HU GCAT HK1/PN”民航发展基金和燃油附加费按现行标准打印，并将剩余票款输入至新票的票面价，以保持新旧客票总体价格不变。

(4) 若成人旅客与儿童旅客在两个不同的PNR中订座时

①成人旅客客票使用：OSI 航司代码 ERTONG 同行儿童的票号/PN(N为符合规定的同行成人序号)，备注同行儿童旅客票号。

②儿童旅客客票使用：OSI 航司代码 CHENGREN 同行成人的票号/PN(N为同行儿童序号)，备注同行成人旅客票号。

十一、我司航班发生不正常，以修改TKNE、TRI:F或OI方式为旅客办理完客票的非自愿变更/非自愿签转，旅客在确认替代航班后，如需再次办理退改签业务，应在有效期内依据新客票的使用条件办理。

(一) 以修改TKNE、TRI:F或OI方式非自愿变更至我司后续航班的客票：如需再次办理退改签业务，应在有效期内依据新客票的使用条件办理。

1. 如新客票航班正常，旅客申请再次自愿变更至我司航班，按我司现行《国内航班多等级舱位客票使用条件规则》办理且须遵循票证一致的原则。

2. 如新客票航班再次不正常需再次非自愿签转时，须遵循本文第二条不正常航班保障原则实施签转。

例1：旅客原A-B航线HU1111航班N舱500元客票遇航班不正常，经与旅客协商一致后，非自愿变更至A-B航线HU1112的N舱

(HU1112航班FN项：FN

RCNY500.00/SCNY0.00/C0.00/TEXEMPTOB/OCNY50.00CN/OCNY0.0

OYQ/ACNY0.00)：

(1) 在HU1112航班正常的情况下,旅客申请。

①申请将HU1112客票再次自愿变更或自愿退票:按我司现行多等级舱位中自愿变更或自愿退票的规则办理。

②将HU1112客票签转至外航:按我司现行多等级舱位规则,HU1112客票不符合自愿签转标准,不允许自愿签转。

(2) 如HU1112航班再次不正常,按我司现行不正常航班票规办理非自愿退改签业务。

例2:旅客原A-B航线HU1111航班N舱500元客票遇航班不正常,一线误将A-B航线HU1111航班U舱客票非自愿变更至A-B航线HU1112的Y舱。

①旅客要求将HU1112再次变更至后续A-B航线HU1113航班,现我司A-B航线HU1113航班对外最低开放M舱800元(高于旅客原票500元的票价),可将旅客所持HU1112的客票再次OI至HU1113的M舱,收取500元至800元间的票款差额,并按我司现行多等级舱位中Y舱自愿变更费率标准及500元的票面价计算并收取变更费。自愿变更后新客票为HU1113航班M舱800元。

②后续旅客申请自愿退票:需按我司现行多等级舱位中自愿退票的规则办理。

③将HU1112客票签转至外航:按我司现行多等级舱位规则,HU1112客票不符合自愿签转标准,不允许自愿签转。

（二）以TRI:F或OI方式非自愿签转至外航的客票。

1. 可在客票有效期内再次签转回HU航班、或者再次签转至航空集团成员公司的国内航班，并依据新客票使用条件，收取相应的费用。

2. 880票证所出的海南航空客票，使用880票证非自愿签转至航空集团以外航司后，均可使用880票证再次操作自愿或非自愿签改①签转回HU航班（含承运人及非承运原因）②再次签转至航空集团成员公司的国内航班（含承运人及非承运原因）③自愿或非自愿变更至接受方后续航班，不允许再次签转至航空集团以外其它航司。

3. 可在客票有效期内，依据新客票的使用条件再次变更至接受方后续航班（仅限变更至我司与接受方互售协议适用舱位内），并收取相应费用。

例：旅客原A-B航线HU1111航班N舱500元客票遇航班不正常，经与旅客协商一致后，非自愿签转至南航A-B航线CZ3333（CZ3333航班FN项：FN

RCNY500.00/SCNY0.00/CO.00/TEXEMPTOB/OCNY50.00CN/OCNY0.00YQ/ACNY0.00）：

（1）在CZ3333航班正常的情况下，旅客再次提出CZ3333航班客票的退改签需求，则所有的退改签规则一律以CZ的现行规定为准。

①申请将CZ3333客票再次变更至CZ后续航班：以CZ现行多等级舱位中自愿变更的规则为标准，按CZ客票的舱位及500元的票面价办理。即：收取原500元票面价与再次变更后适用舱位票价的票款差额，同时按CZ现行多等级舱位中自愿变更的规则及费率收取变更费。

②申请CZ3333客票的退票：以CZ现行多等级舱位中自愿退票的规则为标准，按CZ客票的舱位及500元的票面价办理。

③申请将CZ3333客票再签转回海南航空或航空集团成员航司：可以OI回海南航空或航空集团成员航司对外开放的散客舱位中（舱位价需等于或高于旅客原海南航空客票的票面价），收取原500元票面价与再次签转后适用舱位票价的票款差额，同时按CZ客票舱位对应CZ现行多等级舱位中自愿变更的规则及费率收取变更费。

例：旅客原A-B航线HU1111航班N舱500元客票遇航班不正常，经与旅客协商一致后，非自愿签转OI至南航A-B航线CZ3333航班的Y舱，旅客在南航航班离站时间168小时（含）之前要求再签回海南航空航班，现海南航空A-B航线的HU1111航班对外最低开放M舱800元（高于旅客原海南航空客票的价格），可将旅客所持CZ3333的客票再OI回海南航空HU1111的M舱，收取500元至800元间的票款差额，并按CZ现行多等级舱位中Y舱自愿变更费率标准及500元的票面价计算并收取变更费。

④申请将CZ3333客票再签转至吉祥航：不允许签转至其它外航，可按CZ现行多等级舱位中自愿退票规则为标准，以CZ客票的舱位及500元的票面价办理自愿退票。

（2）如CZ3333航班再次不正常，则按CZ现行不正常航班票规办理非自愿退改签业务，但仅限签转至HU航班、航空集团成员航司航班，或变更至CZ的后续航班，不允许签转至其它外航。

4. 不允许再次签转至除十一、（二）、1-2条以外航司的航班，如旅客要求签转至其他外航的航班时，各单位仅能依据新客票的使用条件办理退票。

（三）由海南航空/直达航班非自愿OI改为联程航班的客票（含联程航班全部由海南航空承运，或者其中一个航段为海南航空承运，其它航段为外航承运，或者各段均为外航承运），由于旅客原因再次提出退改签时，亦需依据新客票的使用条件办理变更或退票，不允许办理自愿签转。已非自愿签转至集团外航司的，如接受方航班再次不正常，仅限再次非自愿签转回海南航空、航空集团成员航司航班，或非自愿变更至接受方后续航班。

1. 联程客票各航段票价分摊以各段航距为计算基准，各航段票价=联程客票的票面价×（每个航段的航距/Σ每个航段的航距），各单位可使用FD指令查询航距。

例：原A-C航线客票1410元，民航发展基金50元、燃油附加费10元，OI非自愿变更至后续A-B航班/B-C航班时（A-B、B-C民

航发展基金均为50元、燃油附加费均为10元），则联程客票的票面价为1350元，FN项输入：

FN RCNY1350.00/SCNY0.00/C0.00/TEXEMPT0B/OCNY100.00CN
/OCNY20.00YQ/ACNY0.00

A-B和B-C各段的分摊价以航距为基准计算，如A-B航线航距500公里，B-C航线航距1000公里，则A-B航段的票价分摊金额
 $=1350 \times [500 / (500 + 1000)] = 450$ 元。B-C航段的票价分摊金额
 $=1350 \times [1000 / (500 + 1000)] = 900$ 元。

（1）当联程航班各段均正常的情况下，旅客再次提出。

①申请将A-B段客票再次变更或退票：需按实际承运人现行多等级舱位中自愿变更或退票的规则，A-B段客票的舱位及450元的票面价办理。

②申请将B-C段客票再次变更或退票：需按实际承运人现行多等级舱位中自愿变更或退票的规则，B-C段客票的舱位及900元的票面价办理。

③不允许办理A-B段或B-C段客票的自愿签转。

（2）若联程航班任意一段再次发生不正常：

①旅客申请退改签则按第九、（二）条的标准，各航段的舱位及各航段的分摊票面价办理非自愿退改签业务。其中，仅限再次非自愿签转回海南航空航班、航空集团成员航司航班，或非自愿变更至接受方后续航班。

②如旅客申请联程航班全部航段退票时，可办理全航程非自愿全退。

（四）多次签转的操作原则：

1. 旅客所持客票发生首次不正常，各单位操作非自愿签转时，按本文第五条的规则办理，且需遵循票证一致的原则。

2. 以TRI:F或OI方式为旅客办理完客票的非自愿签转，旅客在确认替代航班后，如替代航班再次（或多次）发生不正常：

（1）使用880票证所出的海南航空国内不正常航班客票，首次航变已非自愿签转至航空集团成员航司后，成员航司航班再次发生不正常。

①应非自愿变更至接受方后续航班或非自愿签转至航空集团成员航司的航班。操作非自愿签转需遵循票证一致的原则，由航变方航司与旅客就签转方案达成一致后，在PNR中预定新航程并删除原有航段，告知票证方，票证方在订座系统中以OI换开的方式操作非自愿签转。

例：880票证所出HU航班客票，首次发生不正常，海南航空将旅客OI非自愿签转至GS后，GS航班再次发生不正常需签转至8L，由GS与旅客就签转方案达成一致后，在PNR中预定8L的新航程并删除原有航段，告知880票证方执行OI换开。

②如航变方航司要求再次非自愿签转至航空集团以外的航司

A. 原则上仍需遵循票证一致的原则，由航变方航司与旅客就签转方案达成一致后，在PNR中预定新航程并删除原有航段，告知票证方，票证方执行OI换开。

例1：880票证所出HU航班客票第一次发生不正常，HU可使用880票证将旅客OI非自愿签转至8L；8L航班第二次发生不正常需签转至CZ时，由8L与旅客就签转方案达成一致后，8L在PNR中预定CZ的新航程并删除原有航段，告知880票证方在订座系统执行OI换开（此时该客票为880票证的CZ航班客票）。

B. 如航变方航司与拟签转的航空集团以外航司间有互售协议，但海南航空与拟签转的航司无互售协议，或互售协议的结算价高于航变方与拟签转的集团外航司间互售协议结算价时，可由航变方航司使用其票证，直接OI换开至航空集团以外的航司，办理完签转的同时，需向双方财务邮件备案，其中海南航空财务备案邮箱为（联运结算业务组lyjsywz@hnair.com）。

例：880票证所出HU航班客票第一次发生不正常，HU可使用880票证将旅客OI非自愿签转至GS；GS航班第二次发生不正常需签转至8L时，由GS与旅客就签转方案达成一致后，GS在PNR中预定8L的新航程并删除原有航段，告知880票证方OI换开；该880票证8L航班客票第三次发生不正常，需签转至瑞丽航空时，880票证方与瑞丽航空无互售协议，但8L与瑞丽航空签有互售协议，则8L在与旅客就签转至瑞丽航空达成一致后，可由8L使用859票

证，直接将该880票证8L航班客票OI换开至瑞丽航空（此时该客票为859票证的瑞丽航班客票），8L办理完签转的同时，需向双方财务邮件备案，其中海南航空财务备案邮箱为（联运结算业务组lyjsywz@hnair.com）。

（2）使用880票证所出的海南航空国内不正常航班客票，首次航变已非自愿签转至航空集团以外航司后，接受方航班再次发生不正常，880票证方负责办理后续非自愿退改签业务。

①仅限签转回HU航班（签回与原客票同服务等级的同舱中，无对应舱位时可申请K位）。②签转至航空集团成员航司航班（签至与我司原客票同服务等级/对应价格的散客舱位或者对外开放的较低舱位中，不得签转至产品舱位）。③或变更至接受方的后续航班（仅限变更至我司与接受方互售协议适用舱位内）。④不允许签转至其它外航。

例：880票证所出海南航空N舱42折500元客票遇航班不正常，非自愿签转至CZ航班的Y舱后，CZ航班再次不正常可将旅客：①OI非自愿签回海南航空42折N舱；②非自愿签转至同航线GS航班的42折N舱；③非自愿变更至CZ的Y舱；④不允许签转至其它外航。

（3）航空集团成员航司非880票证所出HU不正常航班客票，已非自愿签转至集团内航司后，如需再次签转至集团内其它航司，则后续的票务业务由票证方办理。

例：826票证所出HU航班需非自愿签转至8L，由HU在PNR中预

定8L的新航程并删除原有航段，告知826票证方在订座系统执行OI换开（此时该客票为826票证的8L航班客票）。8L的航班再次发生不正常需签转至PN，则签转至PN的票务业务由8L和826票证方处理。

（4）航空集团成员航司非880票证的HU不正常航班客票，需签转至航空集团以外的航司时。

①我司在外航航班中占座，发给票证方操作OI换开，如票证方提出其它保障方案，则按票证方要求办理。若使用880票证操作非880票证客票的OI，应向我司财务邮件备案，海南航空财务备案邮箱为（联运结算业务组lyjsywz@hnair.com）。

（5）使用航空集团以外航司票证所出的HU不正常航班客票，由旅客联系原出票地或票证方办理非自愿退改签业务。

3. 我司航班发生不正常，以修改TKNE、TRI:F或OI方式为旅客办理完客票的非自愿变更/非自愿签转，旅客在确认替代航班后，替代航班正常但旅客申请再次办理退改签业务时，由票证方依据新客票的使用条件办理。

例：880票证所出HU航班客票，首次发生不正常，已将旅客OI非自愿签转至GS航班（此时该客票为880票证的GS航班客票），旅客在GS航班正常的情况下申请退票，则由880票证方根据新客票的使用条件办理。

（五）若旅客对以上保障方案不满意、或旅客有投诉倾向等，

各单位可请示当日市场营销委员会航班保障值班员，并按值班员的指示办理。

（六）各保障单位在操作海南航空不正常航班OI非自愿签转时，须提前明确告知旅客相关的条款，及以OI方式签转后客票的所有票务规则，待旅客同意后，方可为其办理OI方式的签转。旅客可至海南航空各直属售票处打印使用880票证OI换开客票的行程单。

（七）我司各销售单位（海南航空直属售票处、客户服务部国内呼叫中心等）可协助或引导旅客办理，以OI形式非自愿签转至外航客票的再次变更、签转、退票业务。

（八）各单位需留存外航航班不正常的信息，以备后期核查。

1. 如外航客票中有IRR标识，可默认为外航航班不正常，各单位需将该信息截屏，以备核查。

2. 如外航客票无IRR标识，但旅客提出外航航班不正常，各单位可要求旅客提供外航不正常航班延误证明，做为办理免费退改签业务的凭证。

3. 外航航班不正常的信息获取及判定，以各外航现行规定为准。

十二、办理非自愿签转和变更业务时，如燃油附加费有调整。

（一）以TRI:F、OI、修改TKNE等方式办理的直达航班改至直达航班（含同航程及变更航程）非自愿签转/变更，燃油附加

费的征收以原始出票日期为准，不退不补，换开时按原客票燃油附加费标准打印。办理非自愿签转和变更业务时，如新旧客票燃油附加费存在差额，可提前告知旅客燃油附加费差额多不退少不补，如旅客同意则直接OI换开，新票打印原客票燃油附加费金额。

（二）如办理非自愿签转和变更业务，新旧客票燃油附加费存在差额，旅客不同意多不退少不补时。

1. 非自愿变更：可告知旅客至海南航空各直属售票处以退旧出新方式办理变更业务。以退旧出新方式操作非自愿变更时。

（1）如新票的燃油附加费金额高于原票，可使用退旧出新的方式办理，在后续航班同舱订座（如后续航班无同舱，可向客服调度中心申请同舱K位，国内呼叫中心所售客票可自行K位），全退旧票重出新票，不产生票款差额，手工将新票的燃油附加费改为原票燃油附加费的金额，并在新票EI项注明：原客票EI内容，GCAT改燃油，原票票号。

（2）如新票的燃油附加费金额低于原票，旅客要求退燃油：

①固定运价舱位：可使用退旧出新的方式办理，在后续航班同舱订座（如后续航班无同舱，可向客服调度中心申请同舱K位，国内呼叫中心所售客票可自行K位），全退旧票重出新票，不产生票款差额，新票打印新客票适用的燃油附加费金额，将差额退还旅客，并在新票EI项注明：原客票EI内容，GCAT改燃油，原票票号。

②浮动运价舱位：仍需按6.5浮动运价舱位的非自愿变更条款办理，我司可给予旅客一定金额的补偿，补偿款列支我司不正常航班费用。

（3）退旧票及重出新票的业务须同时操作，且须在原票的退款单上备注：IRR改燃油，新/旧客票票号。

2. 非自愿签转：以OI方式操作的非自愿签转，燃油附加费降低时我司可给予旅客一定金额的补偿，补偿款列支我司不正常航班费用。以退旧出新、重出外航BSP客票方式操作的非自愿签转，燃油附加费一律以出票时外航的规则为准（具体操作以第5条为准）。

（三）以OI方式办理的直达航班非自愿改至联程航班：

1. 将原客票OI换开成联程航班，手工录入FN、FC项，民航发展基金和燃油附加费按新票适用的现行标准打印，并将剩余票款输入至变更后客票的票面价，以保持新旧客票总体价格不变。

例：海口-北京X舱客票1410元，民航发展基金50元、燃油附加费10元，OI非自愿变更至后续海口-广州/广州-北京联程航班时（海口-广州，广州-北京民航发展基金均为50元、燃油附加费均为10元），FN项输入：

FN RCNY1350.00/SCNY0.00/C0.00/TEXEMPTOB/OCNY100.00CN
/OCNY20.00YQ/ACNY0.00

（四）以OI方式办理的联程航班非自愿改至直达航班：

1. 在保持总体价格不变的基础上，将联程客票OI至直达航班，手工录入FN、FC项，民航发展基金和燃油附加费按新客票适用的现行标准打印，并将剩余票款输入至变更后客票的票面价，以保持新旧客票总体价格不变。

例：海口-广州/广州-北京联程客票（原票价海口-广州T舱200元，广州-北京T舱480元，民航发展基金均为50元、燃油附加费均为10元），OI非自愿变更至海口-北京Y舱，民航发展基金50元、燃油附加费10元，FN项输入：

FN RCNY740.00/SCNY0.00/C0.00/TEXEMPTOB/OCNY50.00CN
/OCNY10.00YQ/ACNY0.00

（五）以GOSHOW/FIM等方式办理的非自愿签转时，燃油附加费的征收以原始出票日期为准，不退不补。

（六）以退旧出新、重出外航BSP客票方式操作的非自愿签转，燃油附加费一律以出票时外航的规则为准，具体操作以第5条为准。

（七）举例：

1. 例：直达航班改为联程航班（维持新旧客票总价不变）：

（1）（两段均为800公里以上）海口-北京X舱客票1410元，民航发展基金50元、燃油附加费50元，OI非自愿变更至后续海口-虹桥/虹桥-北京联程航班时（海口-虹桥，虹桥-北京民航发展基金均为50元、燃油附加费均为30元），FN项输入：

FN RCNY1350.00/SCNY0.00/C0.00/TEXEMPTOB/OCNY100.00CN
/OCNY60.00YQ/ACNY0.00

(2) (其中一段800公里以下): 海口-北京客票1410元, 民航发展基金50元、燃油附加费50元, OI非自愿变更至后续海口-广州/广州-北京联程航班时(海口-广州, 广州-北京民航发展基金均为50元、燃油附加费海口-广州10元, 广州-北京为30元), FN项输入:

FN RCNY1370.00/SCNY0.00/C0.00/TEXEMPTOB/OCNY100.00CN
/OCNY40.00YQ/ACNY0.00

2. 例1: 直达航班变更航程(燃油附加费降低, 旅客同意不退燃油附加费差价, 新票输入原票燃油附加费金额)

海口-北京客票1410元, 民航发展基金50元、燃油附加费50元, OI非自愿变更至后续海口-天津航班时, 燃油附加费调整为30元, FN项输入:

FN RCNY1410.00/SCNY0.00/C0.00/TEXEMPTOB/OCNY50.00CN
/OCNY50.00YQ/ACNY0.00

例2: 直达航班变更航程(燃油附加费提高, 新票输入原票燃油附加费金额):

海口-北京客票1410元, 民航发展基金50元、燃油附加费50元, OI非自愿变更至后续海口-天津航班时, 燃油附加费调整为60元, FN项输入:

FN RCNY1410.00/SCNY0.00/C0.00/TEXEMPTOB/OCNY50.00CN

/OCNY50.00YQ/ACNY0.00

3. 操作OI换开时，非自愿变更需输入GCAT代码；非自愿签转需输入GJUN代码。

十三、其它

（一）以国际票证填开的国内段客票，遇航班不正常时，退改签等票务业务以我司现行最新国际、地区航线不正常航班票务处理规定为准。

（二）航班不正常时，EI及SSR CKIN输入要求。。

序号	票证	保障类型	EI 项输入	SSR CKIN	备注
1	880 票证、航空集团成员航司非 880 票证	非自愿变更：使用同舱修改 TKNE	不变	无需输入	
2	880 票证	非自愿变更：使用 OI 换开	原客票 EI 内容，GCAT	SSR CKIN HU GCAT HK1/PN	
3	880 票证	非自愿签转：使用 OI 签转至外航（含签转至大新华）	原客票 EI 内容，INVOL	SSR CKIN HU GJUN HK1/PN	
4	880 票证	二次及多次非自愿签转，使用 OI 签转至外航	原客票 EI 内容，INVOL	SSR CKIN 本次签转方航司二字代码 GJUN HK1/PN	例：HU 航变 OI 至 JD, JD 再次航变 OI 至 GS： EI：原客票 EI 内容，INVOL 输入 SSR CKIN JD GJUN HK1/PN

（三）海南航空各直销单位可使用TRI:F指令操作非自愿变更及签转，TRI:F的结算方式及价格与OI换开一致。具体操作流程以HUGN2018-030《关于下发海航控股、大新华国内航班启用非

自愿自动变更及签转功能的通知》为准。

（四）遇特殊情况，各单位需使用880票证将非880票证所出的海南航空国内航班客票非自愿变更至我司后续航班或签转至外航时，办理完签改的同时，需向海南航空财务（联运结算业务组lyjsywz@hnair.com）邮件备案。使用880票证操作895票证所出的HU/CN客票的非自愿退改签时，无需备案。

（五）办理退改签业务时查询到航班不正常，方可按照非自愿退改签规则办理。如旅客办理退改签业务时，航班为正常航班，当该客票办理完自愿退改签业务后，原航班再发生不正常，则已办理完自愿退改签手续的客票，不得以原航班不正常为由，申请办理非自愿退改签。

（六）已自愿变更后的新客票，若再次发生航班不正常，在操作非自愿退改签业务时。

1. 已收取的变更费均不退还。

2. 升舱（含同舱补差）后的客票，如旅客要求继续成行，则已收取的变更费、升舱补差费均不退还。如旅客要求非自愿退票，可退还旅客原付票价及升舱差价，但已收取的变更费不退。

（七）海南航空国内航班客票退改签业务办理地点，以我司最新文件为准。

1. 旅客所在地无我司营业部的，联系管辖营业部；无管辖营业部的，联系区域中心所在地营业部办理。

2. 在无海南航空直属售票处，但有航空集团旗下成员公司机场补票柜台的地区，旅客到达机场后要求办理非自愿退改签，航空集团旗下成员公司机场补票柜台可为旅客办理非自愿变更及签转业务；在办理非自愿退票业务时，原则上只负责取消不成行的订座记录，退款手续回原出票地或至海南航空各直属售票处办理。遇特殊情况需办理退票时，在征得航空集团旗下成员公司机场补票柜台同意的前提下，可由成员公司机场补票柜台为旅客办理退票，票款由双方财务后期结算。各单位向海南航空财务（联运结算业务组lyjsywz@hnair.com）邮件备案。

（八）各单位操作非自愿签转及变更业务时，须将新航段的状态改为RR状态，以确保旅客顺利成行。

（九）各单位操作票务业务时，须确保客票状态为“OPEN FOR USE”。若遇已值机客票，各单位应告知并协助客户先取消值机，将客票状态由已值机改成未值机，电子客票状态变为“OPEN FOR USE”后，方可操作后续票务业务。

（十）旅客持定期客票更改为不定期客票，在确认座位时遇海南航空航段取消。

1. 因我司航班不正常原因，导致旅客客票由定期更改为不定期，各单位可为旅客办理非自愿退票、非自愿签转手续，或非自愿变更至与原航段始发点或目的地临近城市航班。

2. 因旅客自身原因，将客票由定期更改为不定期后，当旅客

持该不定期客票在确认座位时遇海南航空航段取消，各单位可为旅客办理非自愿退票手续（不得办理非自愿签转）。如旅客需要签转或变更至我司原航段始发点或目的地临近航班，则我司原客票按非自愿退票处理，协助旅客重购新票，票款及税费差额由旅客自行承担。

（十一）在办理变更、签转业务时，各销售单位须核对PNR中旅客联系方式是否真实有效，并在PNR中预留旅客本人准确的联系方式等信息（客户服务部国内呼叫中心可按其内部流程办理）。

（十二）因航班不正常原因产生的票务费用均列支我司不正常航班费用。

（十三）各销售单位在办理海南航空航班相关票务业务时，必须同时取消旅客不成行的航段或订座编码，不得虚耗航班座位。若导致座位虚耗，则按照相关规定对责任单位进行处罚。

（十四）外航退改签规则可在各外航官网、客服等部门查询。

（十五）我司保障单位需与外航保障人员建立起良好顺畅的沟通机制，确保不正常航班旅客的顺利成行。

（十六）如旅客对本文件条款有异议、旅客提出的需求超出本文范畴或旅客有投诉倾向等特殊情况。

1. 凡涉及客运票务业务的申请，各单位可请示当日市场营销委员会航班保障值班员，并按值班员的指示办理。

2. 凡涉及非客运票务业务的申请，按相关单位的请示流程请示。

3. 如各单位值班员无法决策，由值班员根据其工作流程逐级向上请示后将最终意见反馈至申请单位。

（十七）如旅客已投诉，按各自单位的工作流程自行处理。

（十八）发生航班不正常时，除有特殊规定外（产品客票的不正常航班票务处理规定以产品规则为准等），不正常航班的票务管理规定以本文为准。

（十九）特殊旅客（含残疾人旅客）的不正常航班客票，须优先非自愿变更至我司后续航班，遇特殊情况需签转外航时，方按本文第五条办理。以上旅客的服务保障流程，以我司现行地服管理部最新文件为准。

（二十）客票信息核对要求

1. 销售单位在办理客票销售、签转、变更、退票业务以及修改PNR中任何项目时，需仔细核对旅客姓名、证件号码、客票状态、票价、旅客联系方式、航段信息、SSR/OSI/RMK/EI等备注项的信息是否正确。并在办理完相关业务后，需再次提取PNR及客票信息，确认办理业务的准确性。

2. 在办理签转/变更（包含自愿/非自愿）业务时，需认真核对以上信息的准确性和时效性，对订座系统已清理或不相符的备注，须重新输入SSR/OSI/RMK等备注项，以保证订座系统能准确

获取相关信息，同时须核对PNR中旅客联系方式是否真实有效，并在PNR中预留旅客本人准确的联系方式等信息（客户服务部国内呼叫中心可按其内部流程办理）。

3. 为保证重要旅客和特殊旅客服务信息的一致化：

（1）在办理重要旅客和特殊旅客服务后须明确告知旅客：在变更客票时，旅客需重新申请相关服务，重新填写服务需求单。

（2）现场发生航班不正常时，重要旅客和特殊旅客相关服务按我司各单位现行保障流程处置。

（3）各单位在处理重要旅客和特殊旅客变更业务时，需同时按以上第十二、（二十）、1-2条的要求办理。

（二十一）各单位在办理海南航空航班非自愿签转或非自愿变更至我司后续航班时需提前告知旅客，我司已为其免费变更或签转至后续航班，我司原票款已用于抵付后续航班新票票款，我司原票款不退还旅客。

（二十二）各单位在办理海南航空航班非自愿签转时，需提前告知旅客，签转后客票的空地服务标准以接受方航空公司的标准为准。

（二十三）各单位在办理产品客票的非自愿退改签时，需履行所有告知义务，并事先向旅客说明产品权益的变化，避免发生投诉。

（二十四）旅客可通过登录海南航空APP、海南航空微信公

众号、海南航空微信小程序自行下载《不正常航班证明》。

（二十五）行程单打印

1. 旅客发生退票时，若已打印《航空运输电子客票行程单》，要将原《航空运输电子客票行程单》收回，方能为其办理有关手续。当旅客发生变更、签转或升舱产生了新票号时，销售单位需与旅客核实其原客票是否已全部打印行程单，若已打印，则只需为旅客打印新客票行程单，原客票行程单无需收回；若未打印，则需为旅客打印新旧客票全部的行程单。

2. 各销售单位（含海南航空网站代理人用户）在销售及办理客票变更、签转业务时，应履行提前告知义务，并按规定为旅客打印所有客票的电子客票行程单（通过海南航空电子客票网站购票的散客用户根据网站上的提示，自行到我司各售票处、机场柜台打印行程单，无售票处及机场柜台则按网站提示要求打印行程单），同时仔细核对旅客全部行程单的所有信息，否则，因未打印、漏打或错误打印电子客票行程单造成的一切后果由销售单位承担。

（二十六）客票顺序使用的规则，以现行多等级舱位管理规定为准。

（二十七）已经办理退票的客票，视为已与海南航空解除运输合同，后续不得再以任何理由提出办理客票的退改签业务。

（二十八）市场营销委员会预处理环节：海南航空国内航班

不正常后，由客户服务部负责处理国内航班所有旅客的预处理通知、票务问讯和问题预处理以及协助一线窗口解决不正常航班票务疑难问题。客户服务部执行首问责任制。

（二十九）所有不正常航班旅客的经济补偿标准及操作流程，一律以客户服务部及地服管理部现行文件为准。

（三十）文件培训及学习

1. 各销售单位接到文件后，需认真组织全员培训学习并保留培训记录。

2. 各单位相关手册或工作程序中凡涉及海南航空国内不正常航班票务规则的内容，均以本文为准。请各单位自行更新相关标准、并优化完善所有相关系统功能。

（三十一）其它规定以我司现行《海南航空控股股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》为准。

（三十二）本文自2022年12月26日起生效，本文生效之日起，原涉及不正常航班票务管理规定的文件均同时废止，含HUGN2021-756《关于下发海南航空、大新华航空国内不正常航班票务管理规定的通知》、HUGN2022-259《关于下发调整海南航空、大新华航空国内不正常航班部分票务规则的通知》、HUGN2022-406关于调整《国内不正常航班票务管理规定部分条款》的通知、HUGN2022-446关于调整《淡季国内不正常航班执行非自愿变更时后续航班界定标准》的通知、HUGN2022-545关于调整《国

内航班提前及地面滑行时间界定标准》的通知、HUGN2022-587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、HUGN2022-801关于调整《国内航班非自愿签转请示层级》的通知、HUGN2022-881关于调整《2022年国庆期间国内航班非自愿变更规则》的通知等。

附件：1. 不正常航班证明

海南航空控股股份有限公司市场营销委员会

2022年12月19日

附件 1

不正常航班证明

CERTIFICATE OF IRREGULAR FLIGHT

编号 NO.：

一式两联 旅客联

旅客姓名 Name Of Passenger		票号 E-ticket No.	
---------------------------	--	--------------------	--

旅客有效身份证件号 Valid ID No.			
航班日期 Date		航班号 Flight Number	
航班信息 Route	从 From	经 Via	至 To
航班计划出港时间--实际出港时间 Scheduled Time Of Departure--Actual Time Of Departure			
航班计划到港时间--实际到港时间 Scheduled Time Of Arrival--Actual Time Of Arrival			
航班不正常 Flight Irregularity	☐ 航班出港延误 Flight Departure Delay ☐ 航班到港延误 Flight Arrival Delay ☐ 航班取消 Flight Cancellation ☐ 备降 Alternate landing _____ ☐ 其他 Other _____		
航班延误/取消原因 Cause Of Flight Delay/Cancellation	☐ 1、公司原因 Airline Operations 2、非公司原因 Non-Airline Operations ☐ ①天气 Weather Conditions ☐ ②空管 Air Traffic Control ☐ ③公共安全 Public Security ☐ ④机场 Airport ☐ ⑤油料 Fuel ☐ ⑥联检 Joint Inspection ☐ ⑦离港系统 Departure System ☐ ⑧军事活动 Military Activity ☐ ⑨旅客 Passenger ☐ ⑩民航局航班时刻安排 Flight Arrangement by CAAC		
注：此证明仅作为旅客所乘航班发生不正常的证明。如无本航空公司授权，不能作为其他用途。 Note: This document serves only as the proof of flight irregularity of the passenger's flight, and shall not be used for other purposes without approval from Hainan Airlines.			

海南航空控股股份有限公司

Hainan Airlines Holding Co., Ltd.

Date: _____ 年 _____ 月 _____ 日

不正常航班证明**CERTIFICATE OF IRREGULAR FLIGHT**

编号 NO.:

一式两联 航空公司联 需保存至航班起飞后一年

旅客姓名 Name Of Passenger		票号 E-ticket No.	
旅客有效身份证件号 Valid ID No.			

航班日期 Date		航班号 Flight Number	
航班信息 Route	从 From	经 Via	至 To
航班计划出港时间--实际出港时间 Scheduled Time Of Departure-Actual Time Of Departure			
航班计划到港时间--实际到港时间 Scheduled Time Of Arrival-Actual Time Of Arrival			
航班不正常 Flight Irregularity	☐ 航班出港延误 Flight Departure Delay ☐ 航班到港延误 Flight Arrival Delay ☐ 航班取消 Flight Cancellation ☐ 备降 Alternate landing _____ ☐ 其他 Other _____		
航班延误/取消原因 Cause Of Flight Delay/Cancellation	☐ 1、公司原因 Airline Operations 2、非公司原因 Non-Airline Operations ☐ ①天气 Weather Conditions ☐ ②空管 Air Traffic Control ☐ ③公共安全 Public Security ☐ ④机场 Airport ☐ ⑤油料 Fuel ☐ ⑥联检 Joint Inspection ☐ ⑦离港系统 Departure System ☐ ⑧军事活动 Military Activity ☐ ⑨旅客 Passenger ☐ ⑩民航局航班时刻安排 Flight Arrangement by CAAC		
注：此证明仅作为旅客所乘航班发生不正常的证明。如无本航空公司授权，不能作为其他用途。 Note: This document serves only as the proof of flight irregularity of the passenger's flight, and shall not be used for other purposes without approval from Hainan Airlines.			

海南航空控股股份有限公司

Hainan Airlines Holding Co., Ltd.

Date: _____ 年 _____ 月 _____ 日