

海南航空控股股份有限公司 国际业务文件

关于废止部分疫情退改规定并 下发核酸检测阳性旅客退改规定的通知

各销售单位：

2023年1月8日起，国家卫健委对新冠病毒感染实施“乙类乙管”以及民航局取消目的地为北京的国际客运航班从指定第一入境点入境，此前发布的部分疫情期间客票退改规定不再适用，故废止部分疫情退改规定，并下发核酸检测阳性旅客退改规定。

一、自2023年2月16日起，废止以下疫情退改规定文件

1. 废止 HUIGW22016-《关于下发海南航空国际航班疫情原因票务处置规定、审批权限通知》。

2. 废止 HUIGW22074-《关于修订下发新冠疫情期间海南航空国际及地区不正常航班票务处置规则的通知》。

3. 废止 HUIGW22105-《关于下发海南航空国际航班疫情原因票务处置规则的通知》。

4. 废止 HUIGW22107-《关于下发疫情期间海南航空国际及地区联程航班国内段春运非自愿变更规则的通知》。

5. 废止 HUIGW22123-《关于下发因核酸或抗原检测阳性

无法乘机旅客的国际及地区客票特殊处理规定的通知》。

6. 废止第一入境点相关业务文件，具体如下：

1) HUIR20020-《关于下发海航目的地为北京的国际航班第一入境点调整联程客票票务处置方案通知》；

2) HUIR20026-《关于下发海航国际航班从指定第一入境点入境的客票服务公告的通知》；

3) HUIR20036-《关于下发海航国际航班从指定第一入境点入境的客票服务补充公告的通知》；

4) HUIGW20032-《关于海航部分国际航班恢复正常入境点联程航班票务处理规定的通知》；

5) HUIGW22038-《关于修订海航国际航班从指定第一入境点入境的客票服务的通知》；

6) HUIGW22077-《关于修订海航国际航班从指定第一入境点入境的客票服务公告的通知》；

7) HUIGW22106-《关于修订海航国际航班第一入境点调整后中断行程旅客免票操作规定的通知》；

8) HUIGW23004-《关于下发海南航空国际航班第一入境点调整过渡期间票务处理规定的通知》。

7. 以上文件的废止是指，在 2 月 16 日（含）之后购买或换开的机票不再适用以上文件规定，但在 2 月 16 日（不含）之前购买或换开的机票，如符合上述文件适用范围的，仍可在机票有效期内按上述文件办理退改。

二、自 2023 年 2 月 16 日起（以出票或换开日期为准），国际及地区航班核酸检测阳性旅客及其同行人按以下规定办

理海航客票退改。

1. 证明材料

旅客须出示带有旅客姓名的核酸阳性检测报告照片或截图，且报告列明的核酸采样日期或出具日期在航班起飞日期之前的 21 天之内。如果核酸阳性检测报告仅显示部分旅客姓名或身份证件号码，应补充身份证或护照影像以佐证。

2. 旅客的同行人认定标准

旅客及其同行人的行程中至少有一个未使用航段是同一日期的同一航班，同行人最多限两人，并需符合以下三种情况之一：

(1) 旅客及其同行人订座在同一 PNR 中；

(2) 旅客及其同行人通过海航官网、海航 APP、呼叫中心购票，在同一订单内；

(3) 旅客及其同行人是亲属关系，并出示相关证明（户口簿、结婚证、出生证、独生子女证、房产证等）。

3. 取消订座规定

旅客及其同行人须在航班计划起飞时间前取消已订妥的座位。

4. 变更规定

旅客及其同行人可申请将所有未使用航段延后至相同航线的其他海航或原承运人航班，免收变更手续费，但须收取同物理舱位或跨物理舱位的票价价差和税费差额，可延后一次至客票有效期内的任何日期。票价价差和税费差额按照自愿变更规定计算和收取。不得变更至其他航空公司的航班，

不得变更行程。

5. 退票规定

在客票有效期内办理退票，免收退票手续费。如已按上述变更规定办理变更之后提出退票，按原客票使用条件办理退票手续。

三、其他事项

本规定下发之前已提交的退票申请，不适用于本规则。

海南航空控股股份有限公司市场营销委员会

2023年2月10日