

关于暂停国内客票疫情特殊处理相关规定并发布新型冠状病毒感染检测阳性旅客退改规定的通知（代理版）

各单位：

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”，各地疫情防控政策和机场乘机要求已随之调整。经研究决定，现暂停国内客票疫情特殊处理相关规定并发布新型冠状病毒感染检测阳性旅客退改规定，具体如下：

一、自2023年2月16日（含）起暂停执行以下文件

（一）HUGN2022-1186关于再次修订并下发《疫情期间国内客票特殊处置规则》的通知。

（二）HUGN2022-1210关于下发《提前、延迟离校学生、教职工国内客票特殊处理规定》的通知。

（三）HUGN2022-1257关于下发《提前、延迟离校学生、教职工国内客票特殊处理补充规定》的通知。

（四）HUGN2023-034关于重新下发《乘机人因核酸或抗原检测阳性提出客票免费退改的国内客票特殊处理规定》的通知。

（五）其他涉及疫情的国内客票退改规定。

（六）以上文件的暂停是指，在2023年2月16日（含）之后

购买或换开的客票不再适用以上文件规定，但在2023年2月16日（不含）之前购买或换开的客票，如符合上述文件适用范围的，仍可在客票有效期内按上述文件办理客票变更，或在客票退票期限内，按上述文件提出并办理客票退票。

二、自2023年2月16日（含）起（以出票或换开日期为准），新型冠状病毒感染检测为阳性的旅客（以下简称“旅客”）及其同行人员按以下规定办理客票退改。

（一）适用客票条件

1. 适用出票日期：2023年2月16日（含）起。

2. 适用航班：由HU实际承运的国内航班和HU为市场方的代码共享国内航班。

3. 适用票证：880国内票证以及使用非800票证互售的HU国内航班客票。

（二）旅客需提供的证明材料

旅客须提供带有旅客本人姓名的核酸阳性检测报告和旅客购票证件，且报告列明的核酸检测日期/核酸结果日期在航班起飞日期（含）之前的 21 天之内。若核酸阳性检测报告仅显示部分的旅客姓名或身份证件号码，应和旅客购票证件信息相符。

例：旅客航班日期是3月21日，旅客提供的核酸阳性检测报告上检测日期是3月1日-21日期间，可以直接免费退改。

（三）旅客的同行人员认定标准

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，**同行人数最多限2人**，且需同时办理退改业务（不同渠道购买的客票可同一天办理），并需符合以下情况之一：

1. 旅客及其同行人在同一定座编码中。

2. 旅客及其同行人不在于同一定座编码中，提供相应直系亲属关系证明（包括但不限于户口本、出生证、户籍关系等证明）。

3. 在同一航班中，若成人旅客核酸阳性，与成人同行的儿童、婴儿旅客，相同渠道购买的客票无需直系亲属关系证明，不同渠道购买的客票需提供直系亲属关系证明，但退改时都须提供购票证件和备注成人票号。

4. 在同一航班中，若儿童、婴儿旅客核酸阳性，与儿童、婴儿同行的成人旅客，相同渠道购买的客票无需直系亲属关系证明，不同渠道购买的客票需提供直系亲属关系证明，但退改时都须提供购票证件和备注成人票号。

注：退改时均须提供购票证件。

（四）退改签规则

1. 客票有效期内变更

（1）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，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，旅客再次提出客票变更申请，需在客票有效期内依据变

更后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）变更操作要求

代理渠道：按退旧出新方式操作，收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额，不收取变更费。退旧票及重出新票的业务须同时操作，在新票PNR中备注：“SSR CKIN HU PWW1 HK1/PN”，并在新票的EI项注明：原客票使用条件PWW1，使用TC指令备注原票号（航司票证代码无需备注）；在旧票的退款单上备注新票票号和适用文件号。

2. 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，原则上可至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费。客票按上述免费变更规定办理变更后再提出退票申请，可在办理变更后7天内提出并办理退票，免收退票手续费。

（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. 变更航程或更换乘机人

不允许变更航程或更换乘机人。如旅客要求变更航程或更换乘机人，建议原客票办理退票后另购新票。

4. 客票有效期内签转：按原客票适用条件办理。

5. 办理地点按现行国内客票退改签业务办理地点规定执行。

三、旅客提供的相关证明材料包括但不限于原件、复印件、扫描件、照片、截图等，各单位须将旅客提供的相关证明材料上传至相关财务系统或上交财务，具体按财务要求执行。

四、本规定下发之前已提交的退票申请，不适用于本规则。

五、请各销售单位做好旅客票务服务工作，如有问题，请及时联系我司属地营业部（无营业部联系监管营业部）。

特此通知

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