

海南航空控股股份有限公司 国际业务文件

主送：各营业部及境外办事处

发件方：市场营销委员会国际部国际销售管理中心

经办人：关佳琦、王仪轩

页数：8

抄送：财务部

请到取

请回复

请签收

请查阅

急件

关于下发《2023年海南航空国际及地区航线 “国际优享行李”产品操作规定》的通知

各单位：

2023年国际旅游与商务出行市场全面复苏，我司国际航线新开与复航进度加快。为持续提升我司国际及地区航班收益，进一步匹配旅客个性化出行需求，实现细分客群精准触达，现制定海南航空国际及地区航线服务溢价类产品“国际优享行李”产品方案，具体内容如下：

一、产品简介

旅客可根据其个性化需求自主选购国际及地区航线服务溢价“国际优享行李”产品。权益为购买“国际优享行李”产品的旅客，在航线免费行李额基础上，额外获得对应的行李额，标准如下。

行程类型	上浮档位	额外行李	亚太	洲际
			经济/公务	经济/公务

单程	固定溢价档位 1	额外 1 件行李	1200	1500
	固定溢价档位 2	额外 2 件行李	3200	3800
往返程	固定溢价档位 1	额外 1 件行李	2400	3000
	固定溢价档位 2	额外 2 件行李	6400	7600

二、适用条件

适用日期	适用出票日期：2023 年 7 月 7 日至 2023 年 12 月 31 日（含） 适用航班日期：2023 年 7 月 7 日至 2023 年 12 月 31 日（含） 具体适用日期以最终政策呈报为准
适用航线及舱位	适用于 HU 国际及地区自营航线（包机及海航为市场方的代码共享航班除外），具体适用航线及舱位以市场业务管理平台呈报为准。 亚太航线包括：亚太区（不含日韩、澳新）-0AS、日韩区-1AS 洲际航线包括：北美区（含墨西哥）-0NA、欧洲区-0EU、俄罗斯区-0RU、澳新区-0AU、中东区-0ME、非洲区-0AF
适用产品价格	仅限人民币支付 一、单程 固定上浮档位 1，额外 1 件行李：亚太 1200CNY、洲际 1500CNY 固定上浮档位 2，额外 2 件行李：亚太 3200CNY、洲际 3800CNY 二、往返程 固定上浮档位 1，额外 1 件行李：亚太 2400CNY、洲际 3000CNY 固定上浮档位 2，额外 2 件行李：亚太 6400CNY、洲际 7600CNY
适用航程类型	OW/RT
适用票证	880 票证
ADD-ON/SPA	适用【自动运价出票及手工运价出票均适用】 额外行李权益适用于国际航线主航段，Addon 由 HU 承运适用，SPA 联运航段不适用。
退改签	如客票在使用过程中申请退改签操作，一律按照所订座舱位系统中的公布运价的退改签操作规定执行。
运价规则	单程、往返程订座舱位不一致，按照对应舱位 1/2RT 优惠后的价格进行运价组合，限制条件以较低舱位的要求执行。 其他未尽事项参见《海南航空最新版国际及地区航线销售运价手册》，政策解释权归海航所有。
产品代码	YJA1
ACCOUNT CODE	以航线价格政策呈报为准
EI	前返政策代理人：Q/NON-END/PENALTY APPLY,前返政策 TC 后返政策代理人：Q/NON-END/PENALTY APPLY 直销渠道：Q/NON-END/PENALTY APPLY

TOURCODE	产品代码+政策号，出票时在 TC 项打印，系统发布，代理人无需更改。 固定溢价档位 1：政策号 A 固定溢价档位 2：政策号 B
SSR CKIN	SSR CKIN HU 产品代码 HK1/PN
儿童、婴儿折扣	适用
免费行李额	公布运价免费行李额以系统显示为准，学生和海员享受行李优惠。购买国际优享行李产品后，在公布运价免费行李额基础上增加额外 1 件或 2 件行李。
积分累积	按金鹏俱乐部现行标准执行。
GP 客票	国际优享行李产品可以打 GP 标识，记入 GP 销量。注意：不能享受 GP 折扣，不可销售 Y 舱和 C 舱。
适用渠道	直属售票处、呼叫中心、我司适用授权销售代理人。 一、线下渠道：授权销售代理人由国际销售管理中心统筹各区域评估，以最终呈报政策为准。 二、线上平台：综合评估航线、历史销售数据、OD 客源数据及 OTA 系统实现能力等因素决定，以最终呈报政策为准。 三、授权销售代理人名单调整：根据实际销售情况可更新代理人名单，由国际销售管理中心评估后通过市场业务管理平台呈报（参考《HUIGW23037 航空股份市场营销委员会国际及地区航线销售政策呈报审批流程》中，3.2 渠道类政策-3.2.1.2 代理人名单更新政策执行，如 HUIGW23037 文件更新，按照更新后文件执行）。
代理费	与现有前返、后返政策叠加享受，溢价部分给予额外 30%后返代理费，季度结算。如产品季度销售少于 10 张，后返结算递延至下一季度统一结算，若递延后销售张数仍少于 10 张，则继续递延结算，直至销售数量累计销售满 10 张或产品终止合作。 一. 与现有前返政策叠加享受，溢价部分给予追加 30%后返代理费 1. TC 项已系统发布 Tour code，如定投代理人是前返政策代理人，则前返政策 Tour code 在 EI 项准确输入，如未在 EI 项打 TC，不享受前返政策。 2.系统发布溢价后票价，前返政策计算基础为溢价后票价，举例：亚太区域北京-东京 M 舱公布运价 2990，固定上浮档位 1 为 1200 元，系统发布溢价后票价 4190，则前返政策结算 4190+1200*30%追加后返代理费。 二. 与现有冲量奖励政策叠加享受，溢价部分给予追加 30%后返代理费 如定投代理人是冲量奖励政策代理人，冲量奖励政策计算基础为溢价前票价，举例：亚太区域北京-东京 M 舱公布运价 2990，固定上浮档位 1 为 1200 元，系统发布溢价后票价 4190，则冲量奖励政策结算 2990+1200*30%追加后返代理费。

三、订座和出票

(一) “旅客姓名”栏：按核对后旅客信息及有效证件打印旅客姓名

(二) “票价”栏：使用 `QTE:/HU/NEGO//#C* account code` 指令输出票价，票价四舍五入至十位，由系统自动计算生成的价格销售，不得手工改价。

(三) 出票时手工修改行李额信息：使用 `DFSQ:A/行李件数/航段序号` 指令修改，即系统默认免费行李件数基础上增加额外 1 件或 2 件行李（严格按照溢价档位对应额外行李额进行修改）。举例：`DFSQ:A/2PC01`，代表第一段行程由系统默认免费 1 件行李更改为 2 件行李。

(四) “签注”栏 EI 项打印

前返政策代理人：`Q/NON-END/PENALTY APPLY`,前返政策 TC

后返政策代理人：`Q/NON-END/PENALTY APPLY`

直销渠道：`Q/NON-END/PENALTY APPLY`

(五) SSR CKIN: SSR CKIN HU 产品代码 HK1/PN

(六) “舱位”栏：打印实际销售舱位。

(七) SSR DOCS 项必须输入乘机证件。

(八) PNR 中输入 CTCM 项旅客电话。

(九) “税款”栏：按系统中 Q 出的税费收取，由旅客购票时支付。

(十) 其他各项打印按普通客票进行填开。

四、签转、变更（不含签转）、退票

(一) 签转

1. 自愿签转：不得自愿签转。若旅客要求签转至外航，则按照自愿退票的规定办理，且不再享受“国际优享行李”产品权益。

2. 非自愿签转：航班不正常情况下，按现行《海南航空国际及地区航线不正常事件票务处理规定》办理。

（二）变更（不含签转）

1. 自愿变更

（1）以票面价为基准、按订座舱位对应规则办理自愿变更，具体标准以现行《海南航空国际及地区航线销售运价手册》执行。

（2）“国际优享行李”权益产品自愿变更至“国际优享行李”权益产品：在办理自愿变更时，需同时与旅客确认“国际优享行李”权益产品的变更需求，并重新为旅客预定该产品。

（3）“国际优享行李”权益产品自愿变更至非“国际优享行李”权益产品：若旅客自愿选择变更至非“国际优享行李”权益产品，则视为自动放弃该产品权益，须告知旅客原客票已变更至非“国际优享行李”产品权益，后续将不再享受该产品权益。

（4）在为旅客办理变更时，如涉及服务等级变更，须提前明确告知旅客，否则由此导致的一切后果，由处理单位承担。

（5）旅客需联系原出票地办理变更。涉及积分类升舱（标准积分升舱、定额积分升舱、折扣升舱）以及各类升舱券升舱可联系呼叫中心 95339-8 办理。

2. 自愿变更需联系原出票地办理。涉及 OI 换开的，线下代理人如无 OI 换开权限，可联系所在地航司直属售票处或呼叫中心协助换

开。

3. 非自愿变更

航班不正常情况下，按现行《海南航空国际及地区航线不正常事件票务处理规定》办理。

(三) 退票

1. 自愿退票：旅客选择自愿退票视为自动放弃“国际优享行李”产品权益，以票面价为基准，按订座舱位对应规则办理自愿退票，具体标准以我司现行《海南航空国际及地区航线销售运价手册》为准。

2. 非自愿退票：航班不正常时，按《海南航空国际及地区航线不正常事件票务处理规定》，不再享受“国际优享行李”产品权益。

五、其他注意事项

(一) 本产品不得与海南航空其它任何航空产品优惠政策组合使用、不得享受双重优惠（包括金鹏金银卡旅客、新/老金鹿卡旅客等）。

(二) 本产品不适用于海南航空规定的担架旅客，其他特殊旅客若使用此类客票，须参照我司现行地面服务手册中特殊旅客服务章节办理。

(三) 婴儿、儿童不可单独购买该产品，享受民航局规定的革命伤残军人和因公致残的人民警察购买本产品视作普通旅客，不享受双重优惠政策。各销售单位向军警残旅客销售该产品时事先向旅客告知产品各项规则。

(四) 在办理变更、签转业务时，无论是自愿或非自愿，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。

（五）本产品发生自愿退票、改期、变更由原出票地负责办理，非自愿退改签代理人无法操作的情况由海南航空呼叫中心及直属售票处协助处理，同时溢价权益解释归授权销售代理。涉及 OI 换开权限受限，可联系所在地航司直属售票处或呼叫中心协助换开。

（六）授权销售代理人在销售该产品时需履行所有的告知义务，事先向旅客说明该产品可享受的权益、客票的使用规则（包括但不限于客票的退改签规则以及权益的变化）及限制条款，旅客无异议后方可出票，若未按规定流程操作，因授权销售代理人原因引发的旅客投诉及相关损失由授权销售代理承担。

（七）各单位操作退座时，须检查客票状态是否为“OPEN FOR USE”。遇已值机客票申请退座时，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修改成未值机，电子客票状态变回“OPEN FOR USE”后，方可操作后续票务业务。

（八）各销售单位在办理海南航空相关票务业务时，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。

（九）各销售单位在为旅客办理变更时，如涉及服务等级变更，各单位须提前明确告知旅客，否则由此导致的一切后果，由处理单位承担。

（十）各销售平台严禁机票政策裸售，产品需明确展示服务权益并规范标签，因此引发的旅客投诉由平台承担。

（十一）国际销售管理中心将对销售平台展示情况进行检查，包含展示价格、展示坑位、标签权益以及其他销售告知等，确保该产品展示符

合要求，并具备销售优势。

（十二）其他未尽事宜按照现行《海南航空国际及地区航线不正常事件票务处理规定》、《海南航空国际及地区航线销售运价手册》的规定执行。

市场营销委员国际部国际销售管理中心

2023年7月7日