

海南航空控股股份有限公司

国际业务文件

主送：各营业及驻外办事处、销售部、客户服务部

发件方：航空股份市场营销委员会

经办人：李敏

联系电话：0898-68875977

页数：12

抄送：财务部、客舱管理部、地服管理部

请到取

请回复

请签收

请查阅

急件

关于重新下发《海南航空国际及地区航班儿童旅客购票 操作规定》的通知

为规范儿童客票的销售管理，现调整《海南航空国际航班儿童旅客购票操作规定》的通知。具体内容如下：

一、适用条件：

1. 本文适用于海南航空国际及地区航班（不含海南航空为市场方的代码共享航班）儿童客票票务操作规定。

2. 适用出票日期：自2023年4月30日（含）起。

3. 适用航班日期：自2023年4月30日（含）起。

二、定义：

儿童：指旅行开始之日年龄满两周岁（含2岁公历生日当天）但不满12周岁（不含12岁公历生日当天）的旅客。

三、儿童旅客有效身份证件：

民航局对儿童旅客有效身份证件标准的规定：

1. 儿童旅客购票和乘机时必须出示由政府主管部门规定的证明其身份的证件。因证件不符不能登机或出入境，海航不承担相关责任。

2. 儿童旅客购票与乘机的证件必须一致。儿童旅客在售票处购票时，须出具本人有效身份证件，通过网站、客服热线95339购买的客票，须按我司要求如实提供有效身份证件、联系电话、儿童出生日期等信息。儿童旅客须对其提供的证件及信息的真实性、准确性负责，并且确保其与办理乘机手续时使用的证件相同。

四、儿童客票销售原则：

（一）除无陪儿童外，儿童旅客乘机必须有年满18周岁且具有完全民事行为能力的成人陪同。

1. 5周岁以下（不含5岁公历生日当天）的儿童旅客购票。

(1) 每位年满18周岁且有完全民事行为能力的成年旅客最多可携带3名5周岁以下的儿童旅客，或最多可携带2名5周岁以下儿童和1名婴儿，或最多可携带1名残疾儿童同行。

(2) 儿童须购买与其同行成人相同服务等级的客票。

2. 5周岁（含5岁公历生日当天）—12周岁（不含12岁公历生日当天）的儿童旅客购票。

(1) 每位年满18周岁且有完全民事行为能力的成年旅客，最多可携带1名5周岁至12周岁的残疾儿童同行，且不能再携带其他儿童及婴儿旅客。

(2) 每位年满18周岁且有完全民事行为能力的成年旅客，携

带5周岁至12周岁的非残疾儿童旅客同行时，儿童旅客购票无数量限制。

(3) 儿童须购买与其同行成人相同服务等级的客票。

3. 在团队网中销售的儿童团队购票，遵照以上第四、(一)、1-2条的规则。

4. 超过规定数量的儿童或单独乘机的儿童，满足我司无陪儿童运输条件的，可办理无成人陪伴服务；各单位不允许销售不符合我司无陪儿童运输条件的儿童客票，否则，由此导致的一切后果由办理单位承担。

(二) 与成人同行的儿童旅客购票规则：

1. 成人及同行的儿童旅客须购买相同服务等级的客票，且原则上儿童须与同行成人在同一 PNR 中定座。

2. 遇特殊情况，同服务等级的成人旅客与儿童旅客在两个不同的 PNR 中定座时，儿童客票中须将成人票号关联至儿童 PNR 中（如：RMK 票号），同时，成人客票中也须关联儿童客票信息。若单个 PNR 中有多名年满18周岁具有完全民事行为能力的成人旅客，各单位在出票或办理相关票务业务时，须确保儿童旅客信息关联在年满18周岁具有完全民事行为能力的成人旅客名下，且每位成人旅客名下关联的儿童旅客数量需符合我司现行规定。

3. 年龄满5周岁（含5岁公历生日当天）但不满12周岁（不含12岁公历生日当天）的儿童旅客若需单独旅行，在满足我司无陪儿童运输的条件时，可给予办理。若不符合我司无陪儿童运输条件，提出单独购票，各销售单位一律不允许销售。

4. 当旅客执意为儿童及同行成人购买不同服务等级的客票时，儿童只能在满足我司无陪儿童运输条件的前提下，办理无成人陪伴服务，且飞机上必须按所购客票的服务等级分别就坐。若儿童不符合我司无陪儿童运输要求，各单位不允许销售此类与同行成人服务等级不同的儿童客票。否则，由此导致的一切后果由办理单位承担。

5. 携带儿童的成人旅客（含散客、团队）在办理自愿/非自愿退改签业务时

(1) 操作退票/签转（含自愿及非自愿）业务时，各操作单位须计算办理完退票/签转业务后，原航班中成人与儿童的比率是否符合本文第四点儿童客票销售原则：如不符合，则超限额的儿童须在满足我司无陪儿童运输条件的前提下，办理无成人陪伴服务，直至符合我司标准。若执行以上措施后，仍不符合我司儿童销售原则，则成人与儿童旅客须同时办理退票/签转业务。

(2) 操作自愿/非自愿变更时，各操作单位须计算办理完自愿/非自愿变更后，原航班与新航班中成人与儿童的比率是否均符合本文第四点儿童客票销售原则：如不符合，则超限额的儿童须在满足我司无陪儿童运输条件的前提下，办理无成人陪伴服务，直至符合我司标准。若执行以上措施后，仍不符合我司儿童销售原则，则成人与儿童旅客须同时办理变更业务，或者变更至符合我司儿童客票销售原则的其他航班中。

如：旅客原行程为 2 名成人携带 4 名四岁儿童成行，旅客

要求办理其中 1 名成人旅客的自愿退票，销售单位应提前告知旅客：1 名成人退票后，剩余的 1 名成人旅客将变为携带 4 名四岁儿童，不符合我司儿童客票销售原则且四岁不满足我司无陪儿童运输条件，旅客需同时办理 1 名成人及 1 名四岁儿童的自愿退票业务。

五、儿童客票适用票价及票务原则：

1. 儿童旅客客票按照相应成人销售运价的75%执行（另有规定除外），免收民航发展基金，儿童旅客客票退改规则按成人标准执行。

2. 无成人陪伴儿童不适用儿童折扣，按成人票价购票，和儿童同样享受免收民航发展基金。

3. 若购买往返程客票的儿童旅客在旅行过程中超过儿童年龄的限制，需分开购票，即去程购买儿童客票，回程购买成人客票。

4. 若行程中含有外航航段，则外航航段需按外航的规定执行。

六、儿童客票的订座要求：

（一）儿童旅客姓名的输入格式：

1. NM1儿童旅客姓名 CHD；

```
1. HU491 Y SU18AUG PEKBRU HK1 0120 0555 333 B O R E T2--  
2. HKK562  
▶rmlce/shi chd
```

2. 儿童无论购买何种优惠票，姓名后必须输入“CHD”标识；无成人陪伴儿童打印儿童姓名（UM 年龄）。

(二) 儿童旅客证件输入格式:

1. SSR DOCS 项输入格式:

SSR DOCS 航空公司代码 Action-Code1证件类型/发证国家/证件号码/国籍/出生日期/性别/证件有效期限/SURNAME(姓)/FIRST-NAME(名)/MID-NAME(中间名)/持有人标识 H/P1

2. 输入 SSR DOCS 项时,系统自动判断儿童年龄,并添加 SSR CHLD 项;

输入 SSR DOCS 项,系统自动添加 SSR CHLD 项,例:

>SSR DOCS HU HK1 P/CN/A15034103/CN/12DEC08/F/17APR17/CE/SHI/P1

```
1. CE/SHI CHD
2. HU491 Y SU18AUG PEKBRU HK1 0120 0555 333 B 0 R E T2--
3. C
4. T
5. SSR DOCS HU HK1 P/CN/A15034103/CN/12DEC08/F/17APR17/CE/SHI/P1
6. SSR CHLD HU HK1 12DEC08/P1
7. HAK5E2
```

3. 需要删除 SSR CHLD 项时,若 PNR 中已有 SSR TKNE 及 FN/FC 项,则需要先删除 SSR TKNE 及 FN/FC 项后才能删除 SSR CHLD 项;

4. SSR DOCS 身份信息变更

(1) 如果修改后的 DOCS 是儿童身份,且此时 PNR 没有 SSR CHLD 项,系统将根据修改后的 DOCS 识别儿童并自动添加 SSR CHLD;

(2) 如果修改后的 DOCS 是儿童身份,但此时 PNR 已有 SSR CHLD 项,系统将不修改原有 SSR CHLD 项。即在修改证件号之前,删除 SSR CHLD,则系统会根据新的证件号自动添加新的 SSR CHLD;

(3)SSR DOCS 身份信息变更，如果修改后的 DOCS 是成人身份，系统将不接受，须重新订座。

5. 对于儿童电子客票，在输入对应的 SSR TKNE 进行改期时，需要校验对应的 SSR CHLD 是否存在。

(三) 儿童旅客客票票价输入格式：

1. 计算儿童运价时，PNR 中所对应国际航段通过指令获取运价；

>QTE:CH/HU

```

>QTE CH/HU
FSICH/HU
S HU 491Y18AUG PEK0120 0555BRU0S 333
01 YOW1CN CH 15990 CNY INCL TAX
*SYSTEM DEFAULT-CHECK OPERATING CARRIER
*ATTN PRICED ON 18JUL19*1346
EJS
BRU YOW1CN CH25 NVB NVA31DEC19 1PC
FARE CNY 14760
TAX EXEMPT CN CNY 2BE CNY 1228XT
TOTAL CNY 15990
18AUG19EJS HU BRU M2136.05NJC2136.05END ROE6.909927
XT CNY 28YQ CNY 1200YR
ENDOS *Q/NON-END/PENALTY APPLY
*AUTO BAGGAGE INFORMATION AVAILABLE - SEE FSB
TKT/TL18AUG19*0120
FSKY/1E/06QL5IHORWK2K11/FCC=T/

```

(1) 如需删除 SSR CHLD 项，应先删除 FN/FC 项，重新输入 SSR CHLD 项后再获取运价。

2. 不自动添加 SSR CHLD 项的情况下

(1) 对于使用其他证件订座，系统不自动添加 SSR CHLD 项，须手工输入 SSR CHLD 项；

(2) 对于往返程客票，如果首航段符合儿童年龄，返程超龄，不自动添加 SSR CHLD。各销售单位需检查儿童旅客航段，如有超龄，分别按去程儿童、回程成人分开订座出票。若行程中含

有外航航段，则外航航段需按外航的规定执行。

(3) 手工输入 SSR CHLD 项格式：

>SSR CHLD HU HK 出生日期/Pn

3. 各销售单位在销售儿童客票时需检查 SSR CHLD 项是否存在，若未自动生成，须手工输入 SSR CHLD 项。因未输入此项，导致无法乘机的，由销售单位自行承担责任。

七、儿童旅客自愿变更或非自愿签转时，新航班日期超过儿童的年龄限制

1. 自愿变更

若儿童旅客在旅行过程中提出自愿变更，且变更后的新航班日期超过儿童的年龄限制，则原客票按照自愿退票处理，为旅客重出成人客票，重购客票所产生的票价及税费差额由旅客自行承担；

2. 非自愿变更或签转参照《海南航空国际及地区航线不正常事件票务处理规定》文件执行。

八、儿童客票 CHD 标识的打印规则

1. 为确保配载平衡与飞行安全，各单位在销售儿童客票时，必须核对旅客信息，并打印“CHD”标识。

2. 若在办理乘机手续前，发现儿童旅客所持有效证件与客票上所列信息不符，未打印“CHD”标识时：

(1) 旅客可至原出票地、我司各直属售票处、客服热线95339申请办理重出儿童新票业务。

(2) 重出的儿童客票按原舱位及原票价重新订座出票；若原舱位关闭，可向海航客服热线 95339 申请 K 位，并在 PNR 中以 OSI 格式备注原 PNR 信息（例如：OSI HU LOST CHD CODE,KG56R）。

(3) 原票按非自愿退票处理，原出票地、我司各直属售票处同时操作退旧票及重出新票业务。各单位须在原票的退款单上备注 LOST CHD，新旧客票票号；并在日常退票台账中进行标注。各单位在为旅客办理完免费退票手续后，需将新票票号上传退票凭证系统或上交我司财务。

(4) 旅客原票非 95339 热线销售，致电 95339 热线重出儿童新票时，95339 可为旅客重出儿童新票并在原票 PNR 中备注 OSI HU LOST CHD 新票票号，并取消原票的座位，旅客可至原购票地点或我司各直属售票处办理原票免费退票的退款业务。各单位在为旅客办理完免费退票手续后，需将新票票号上传退票凭证系统或上交我司财务，并在日常退票台账中进行标注。

3. 若发现成人客票打印“CHD”标识，按即时开放舱位，重新订座出票，原客票按自愿退票处理，产生票价及税费差额由旅客自行承担。

九、其他

1. 儿童旅客在购票或乘机过程中因证件问题导致无法正常购票或乘机，旅客已投诉至相关单位，按各自单位的工作流程自行处理。

2. 无陪儿童的票务规则及运输条件以海南航空现行规定为准。

3. 未涉及的儿童客票其他各项规则及打印规定仍按现行标准执行。

4. 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。

5. 各销售单位在处理我司客票或产品的票务业务时，须履行提前告知义务，事先向旅客说明涉及客运销售的所有规定、使用规则及限制条款。在办理产品客票的自愿及非自愿退改签时，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。若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的特殊情况，各单位可请示事发当日市场部业务值班员，并按值班员的指示办理。

6. 各单位在操作退票时，须检查客票状态是否为“OPEN FOR USE”。遇已值机的客票申请退票时，各单位应告知并协助旅客先取消值机，将客票状态由已值机修改为未值机，电子客票状态变回“OPEN FOR USE”后，方可操作后续退座及退票。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。

7. 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。

8. 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。

9. 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。

10. 为保证服务信息的一致化，各单位在办理特殊旅客和重要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，填写服务需求单；现场发生不正常航班时，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。销

售单位在处理重要旅客和特殊旅客变更业务时，需在定座记录中，重新输入新航班的OSI或SSR等服务备注项并按现行流程传递服务信息。

11. 其他规定参照现行《海南航空国际及地区航线销售运价手册》、《海南航空国际及地区航线不正常事件票务处理规定》以及《海南航空国际及地区航班特殊旅客销售服务流程》相关规定办理。

12. 本文件自 2023 年 4 月 30 日（含）起生效。本文件生效之日起，原 HUIR19036《关于重新下发海南航空国际航班儿童旅客购票操作规定的通知》同时废止。

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4月30日