

业务通告

国航股份商委华东营销中心销售部

等级：特急

上海销售业务通告〔2018〕5号

关于修订国航伤病旅客客票变更操作标准及流程的通知

国航上海及周边代理：

为满足旅客因伤病提出的航班变更或退票需求，现修订国航伤病旅客改期退票操作标准及流程，具体内容如下：

一、适用范围

本规定适用于持有国航 999 客票（包括“三不准”和里程兑换客票）的旅客。

二、一般规定

（一）旅客需在航班实际起飞时间前提出申请并取消订座（客票无 NOSH0W 标识）；

（二）旅客需提供符合要求的诊断证明（原件、复印件或扫描件）。境内由县级以上医疗机构出具、境外由医师签署。上述诊断证明包括但不限于：医疗诊断证明书、医疗检查报告、医疗

收费票据等相关材料。

上述相关材料的填开日期应不早于客票填开日期，且不晚于原订旅行日期。

（三）每名伤病旅客最多可与 2 名（含）陪伴人员（包括但不限于同一 PNR、同一订单、同一户口本、可证明为直系亲属关系）同时申请办理相关退票或改期手续，且该伤病旅客已经提供符合上述要求的相关文件（原件、复印件或扫描件）。

三、变更退票规定

（一）改期

可在客票有效期内为旅客免费办理一次改期手续，免收变更手续费，但须支付子舱位及淡旺季价差。

对于无法确定旅日期的，可先取消座位，待确定日期后办理变更手续。

团队客票须回原购票渠道办理相关手续。

（二）退票

可在客票有效期内，为旅客办理退票手续，免收退票手续费。

团队客票须回原购票渠道办理相关手续。

（三）变更航程

依据客票使用条件，按照自愿原则办理。

四、操作流程

（一）改期

由营业部或电话销售服务中心办理。

（二）退票

1. 代理人销售的客票，销售代理人须将符合上述规定的医疗诊断证明书等相关材料，提交给国航直属营业部进行审核，签字后，将上述证明凭证附在退款单后，方可免收退票手续费，办理退票手续。

2. 在境外提出伤病退票申请的旅客，须提供具有医师签字的医疗诊断证明，并经当地营业部审核、签字后，方可免收退票手续费，办理退票手续。

五、其它要求

（一）对于因旅客身体健康情况航空或机组人员现场判断不适合乘机的，或持医疗证明的伤病旅客因医疗证明不符合要求被拒绝乘机的，可持航空开具的书面证明，参照本规定办理非自愿变更退票手续。

（二）此通知下发之日起执行，原《上海销售业通 2017(4)号---关于下发国航因病改期规定及操作流程的通知》同时废止。

此通知。

二〇一八年三月十三日

联系人：张中杰

电话：021-22353739
