

## 吉祥航空关于规范旅客病退处理操作流程的通告

吉祥航空各销售代理人：

为进一步规范吉祥航空旅客病退处理操作流程，经公司相关部门讨论研究并通过，现就吉祥航空病退旅客处理做出如下规定：

### 一、病退旅客操作规定

旅客因病要求退票，需提供二级(含)以上医院（或相当于该级别的医疗机构）出具的医生诊断证明等，免收退票手续费。

患病旅客的陪伴人员要求退票，应与患病旅客同时办理退票手续，免收退票手续费。每一患病旅客最多可申请办理 2 名陪同人员的免手续费退票。

### 二、旅客申请病退时需提供的证明资料

需提供旅客身份证明、联系电话、二级（含）以上医院病历卡，诊断书、医药费单据发票（最低金额为 100 元）等相关证明原件或原件照片。

### 三、病退陪同人员需提供的相关证明资料

若该陪同人员同病人在同一编码，无论是散客或团队，皆不得超过 2 人，且需与病退旅客同时提交退票申请；

若该陪同人员同病人在不同编码时，则需提供相应关系证明：户口本、户口关系证明、结婚证、单位关系证明、身份证号码等，

且需与病退旅客同时提交退票申请，不得超过 2 人。

#### 四、病退审核操作流程

BSP 客票，代理人可通过 BSP 退票凭证管理系统提交，上传所需证明材料的原件或原件照片；B2B 客票，代理人可通过 B2B 平台上提交，上传所需证明材料的原件或原件照片；通过吉祥直销渠道购买的客票（官网、APP 等），旅客将所需证明材料的原件或原件照片发送邮箱至 [callcenter@juneyaoair.com](mailto:callcenter@juneyaoair.com)。

本通告自发布之日起执行，凡与本通告有冲突的规定，以本通告为准。

吉祥航空上海营业部

2018 年 09 月 03 日