



北京首都航空有限公司  
BEIJING CAPITAL AIRLINES

文件编号 DOCUMENT NO. JDIR18041

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

## 关于下发首都航空国际航班旅客因病退票规定的业务通告

Notification on Passenger Ticket Refunds Regulations

for Illness in International Flights of Capital Airlines

<b>签发时间</b> DATE OF ISSUANCE	2018年11月7日		<b>签发人</b> ISSUED BY	徐竟博 Xu Jingbo
<b>通告类型</b> TYPE	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 Read <input checked="" type="checkbox"/> 落实 Implement <input checked="" type="checkbox"/> 传达 Convey <input type="checkbox"/> 反馈 Reply		<b>联系人</b> CONTACT	刘鹏程 Liu Pengcheng
<b>发布范围</b> SCOPE OF ISSUANCE	主送 TO	各营业部、办事处、呼叫中心 All Sales departments, call center		
	抄送 CC	结算中心 settlement center		
<b>通告内容</b> CONTENT	<p>为彰显我司服务品质，更好地关怀、帮助因病不能成行的旅客，现制定首都航空国际航班旅客因病退票规定，具体内容如下：</p> <p><b>1 因病退票的种类</b></p> <p>1.1 旅客购票后，在航班截载前因病不能旅行要求退票；</p> <p>1.1.1 散客必须在航班截载前提出并取消定座；</p> <p>1.1.2 团体旅客必须在航班截载前通过网站提交退票。</p> <p>1.2 旅客在机场突发疾病无法成行，申请病退。</p>			

## **2 病退凭证**

2.1 病退凭证内的主要内容（病人姓名、时间、病症等信息）必须相符，不得涂改否则视为虚假凭证不予病退；旅客在办理病退手续时必须提供凭证原件验证，并需签字；上交计财部的凭证应尽量为原件，如旅客确需报销，上交凭证也可为复印件。

2.2 航班截载前申请病退的旅客，在中国内地需提供由中国境内县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）及以上医疗单位主治医师签字、医疗单位盖章的正规诊断证明、病历、医院电脑打印的 300 元(含)以上医药费收费单，凭证的签发与打印日期必须均在航班截载时间前。诊断证明在境外或港澳台地区必须由政府部门认可具备行医资格的医生填写，在非洲地区也可由中资医疗机构出具诊断证明，凭证内容要求同上。

2.3 旅客在机场突发疾病要求终止旅行，需提供机场医疗机构开据的证明。一时无法取得医疗单位证明的，必须有当日场站负责人的书面同意后方可办理。

## **3 退票规定**

3.1 旅客因病退票，按非自愿退票处理。

3.2 患病旅客的陪伴人员要求退票，必须与患病旅客同时提出，免收退票费，否则一律按自愿退票处理，陪伴人员的限额为 2 名。如同行人员为患病旅客的家属，且能提供亲属证明，无人数限制。

3.3 团队旅客在航班截载前因病退票，如果影响到团队的最低成团人数和团队 FOC 的计算，将重新计算团队票价和 FOC 人数。如果团队旅客在旅行过程中因病退票，不用重新计算团队票价和 FOC 人数。

3.4 病退须本人办理，如因病情严重，本人无法亲自办理退票手续，其委托代办人必须持患病旅客本人的护照原件或复印件及代办人身份证件原件办理退票手续。

3.5 旅客因死亡退票,代办人需出示本人身份证明 ,及旅客死亡证明。按非自愿退票规定处理。

3.6 旅客因亲属死亡需要退票的，需在航班截载前提出申请，并出具亲属关系的证明及亲属死亡证明（死亡证明的日期必须在旅客出票日期之后），按病退处理。

3.7 病退材料自提交退票之日起 1 个月内，各销售单位（代理人、呼叫中心）需以邮寄或者发送电子邮件扫描件的形式，将所需资料发送至所属的营业部/办事处，各营业部/办事处/呼叫中心再将材料发至财务审核。超过规定时间未提交材料的按自愿退票处理。待办理完病退手续后，若旅客需要拿回材料原件的，我司可予以寄回，邮费到付。

3.8 原则上病退需在航班截载前提出，特殊情况旅客能给予合理解释并提供证明的情况下，也可于航班起飞后办理，但不得超过航班起飞后一个月之内。

#### **4 退票地点**

首航呼叫中心 95375、原出票地。

本文件自 2018 年 11 月 7 日起生效 ,其它与本文不符的文件一律以本文件为准。

In order to demonstrate the service quality of our company, to care for and help passengers who are unable to make a trip due to illness, the passenger ticket refunds regulations for illness

	<p>in international flights of Capital Airlines is hereby formulated.</p> <p>This document is effective on Nov.7, 2018, and other documents that do not conform to this document are subject to be based on this document.</p>
<p><b>注意事项</b> NOTES</p>	<p>本通告自生效日期起执行，由市场部负责解释；各部门如有任何疑问均可电话、邮件或当面咨询。</p> <p>This notice is effective from the effective date and explained by Marketing Department. If there is any doubt, telephone, mail or consult face to face is advised.</p>