

市 场 营 销 部

市部〔2019〕24号

关于下发《奥凯航空因病退票及因病变更 客票管理规定》的通知

各分部及中心：

为合理保障旅客权益，提升我公司服务品质，现制定《奥凯航空因病退票及因病变更客票管理规定》，给因病无法正常出行的旅客提供有利的退票及变更政策。本规定自下发之日起正式实施，同时废止现行关于因病退票的其他规定。

特此通知

市场营销部

2019年08月19日

奥凯航空因病退票及因病变更客票 管理规定

一、适用范围

1. 本规定适用于奥凯航空实际承运的国内及国际航线运输，为因病无法正常出行的旅客，提供有利的退票及变更政策。

2. 传染病患者、精神病患者或健康情况可能危及自身或影响其他旅客安全的旅客，我司不予承运，已购客票按自愿退票处理。

二、申请时间及地点

1. 旅客购票后，因病不能乘机而要求退票或变更时：因病退票须在航班计划离站时间前联系原出票地提出申请；因病变更须在航班计划离站时间前联系奥凯航空直属售票处申请。

2. 旅客于机场或经停站（机舱内、航班计划离站后）突发病情，可申请因病退票或因病变更。

3. 旅客本人在客票上列明的航班计划离站时间之前不幸亡故，须在航班计划离站时间前联系原出票地提出因病退票申请；旅客亲属（未购买客票者）在客票上列明的航班计划离站时间之前不幸亡故，须在航班计划离站时间前联系原出票地提出因病退票申请，或联系奥凯航空直属售票处提出因病变更申请。

4.客票未使用情况下，旅客提出申请同时必须取消原航班机位，避免造成座位虚耗，否则不予受理。对于无法确定旅行日期的，可先取消座位，在客票有效期内确定日期后办理变更手续。

三、因病退改凭证规范

1.旅客应在提出申请后7日内向指定渠道提交因病退改凭证，具体包括：患者乘机身份证件复印件、中国内地县级（含）以上医疗单位主治医师签字、医疗单位盖章的不适宜乘机诊断证明（境外及港澳台地区诊断证明必须由政府部门认可具备行医资格的医生填写）、机打医药费或住院流水单据（国内客票200元（含）以上；国际客票300元（含）以上）。凭证的签发与打印日期必须在出票后、航班计划离站时间前。

2.因病退改凭证内需包括的主要内容（病患姓名、就诊时间、病症及相关单据）必须与实际相符，不得涂改，否则视为虚假凭证不予办理病退。所提供凭证的形式可以为纸版原件、字迹清晰的复印件或照片。

3.在机场或经停站（机舱内、航班计划离站后）旅客突发病情，应凭机场医疗中心出具的诊断证明作为因病退改凭证；一时无法取得医疗单位证明的，应由现场工作人员将相关情况报送商务调度席，由商务调度席出具不适宜乘机证明或当日航班乘务长或场站负责人出具书面说明作为因病退改凭证。

四、因病退票规则

1.合乎规定的因病退票申请，免收退票手续费。如在航班始发站提出，退还全部票款及税费；如在航班经停站提出，退还从经停地至目的地的分摊票款（国内：经停地至目的地的Y舱票价/（始发地至经停地Y舱票价+经停地至目的地Y舱票价）*原票价；国际：经停地至目的地的TPM/（始发地至经停地TPM+经停地至目的地TPM）*原票款），税费不退，退款金额以不超过原付金额为限。（注：系统中所查询的国际航线TPM单位为英里、国内航线TPM单位为公里，计算分摊系数时所有TPM应换算为统一单位）

2.病患旅客的同行人员（须与病患旅客同一PNR或连续票号，或提供奥凯认可的同行证明）要求退票，须航班计划离站前与患病旅客同时提出（取位相差时间不超过30分钟），可免收退票手续费。否则一律按自愿退票处理。同行人员最多不得超过两名。

3.如因病情严重，旅客本人无法亲自办理退票手续，其委托代理人必须持本人有效身份证原件、患病旅客身份证原件办理退票手续。

4.如因旅客本人亡故退票，应在客票有效期内凭死亡证明（死亡证明日期必须在航班计划离站时间之前）办理非自愿退票，同行人员退票按四、2条款办理。

5.旅客如因未购买客票的直系亲属（范围包括夫妻、父母、子女、兄弟姊妹、祖父母和外祖父母、孙子女和外孙子女、儿媳和女婿、公婆和岳父母）亡故而申请退票，须在申

请后30天内凭亲属与本人直系关系证明及亲属死亡证明（死亡证明日期必须在旅客出票日期之后、航班计划离站时间之前）办理非自愿退票。

五、因病变更规则

1.合乎规定的因病变更申请，免收一次变更手续费（包括不允许变更的客票），后续如再次变更按自愿变更办理。因病变更不可改变航程，改期后需见舱定座，由此导致的升舱需补交升舱差额；如变更后适用的运价发生改变，则按新运价与原支付运价计算差额，多不退少补。

2.病患旅客的同行人员（须与病患旅客同一PNR或连续票号，或提供奥凯认可的同行证明）要求变更，须航班计划离站前与患病旅客同时提出（取位相差时间不超过30分钟），同行人员变更前及变更后的航班、日期及航程必须全部与病患旅客一致，可免收变更手续费。否则一律按自愿变更处理。同行人员最多不得超过两名。

3.如因病情严重，旅客本人无法亲自办理变更手续，其委托代理人必须持本人有效身份证原件及患病旅客身份证原件办理变更手续。

4.旅客如因未购买客票的直系亲属（范围包括夫妻、父母、子女、兄弟姊妹、祖父母和外祖父母、孙子女和外孙子女、儿媳和女婿、公婆和岳父母）亡故而申请变更，须在30天内凭亲属与本人直系关系证明及亲属死亡证明（死亡证明日期必须在旅客出票日期之后、航班计划离站时间之前）办

理非自愿变更。

六、因病退票申请流程

1.旅客于代理人处购票：将因病退改凭证交由代理人，代理人按奥凯航空相关规定对凭证进行审核后在对应平台上提交。

2.旅客于奥凯航空直属销售平台购票：应根据销售平台提示，提交非自愿退票申请，并按要求上传因病退改凭证，供相关审核部门进行审核。

3.于奥凯航空线下直属售票处出票的散客/团队客票（含B2B授权的团队客票）：旅客将因病退改凭证以电子邮件或邮寄等方式提交至原出票单位，由原出票单位审核凭证并在退票时将凭证邮件提交至财务部门相关对接人。

4.对于因病退改凭证不完整而初审被拒绝的订单，旅客或代理人需在被初次拒绝之日起10天内将证明资料补齐并再次提交。经三次提交无法审核通过的，按自愿退票处理。

七、因病变更申请流程

旅客将因病退改凭证以电子邮件或邮寄等方式提交至奥凯航空直属售票处，由直属售票处审核无误后进行变更操作，变更后客票EI备注“因病变更”，并将凭证提交邮件至财务部门相关对接人。

八、不实操作的责罚

对于恶意申请虚假因病退票/因病变更手续的代理人或旅客，一经发现，一律不予退票（包括税费）、不予进行非

自愿变更。同时，根据《奥凯航空旅客运输销售代理协议》对责任代理人进行处罚。

市场营销部

2019 年 08 月 19 日印发

打字：杨佳

校对：苏聪

（共印 1 份）
