

关于修订下发祥鹏航空国内、国际航班旅客因病退票管理规定的通知

为规范我司旅客因病退票的管理，进一步提高旅客服务质量，经市场部研究决定，特针对旅客因病退票修订祥鹏航空国内及国际航班旅客因病退票管理规定，具体内容如下：

一、申请病退的时间：

(一) 旅客购票后，因病不能旅行要求退票：必须在航班规定离站时间前提出并退座；

(二) 如在机场（航班规定离站时间后）病情突然发生，或在航班经停站（备降站）临时发生病情，也可申请病退。

二、病退凭证：

(一) 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。旅客在线下办理病退手续时必须提供凭证原件由售票员验证，上交财务部收入结算中心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。

(二) 航班规定离站时间前提出病退的凭证为：在中国内地由县级（含）以上医疗单位出具的有主治医生签字的正规诊断证明、病历、医院电脑打印的医药费收费单【国内航班200元(含)以上；国际航班300元(含)以上】，部分无电脑打印医药费收费单的住院旅客，可出具医院电脑打印收费明细后加盖医院公章。诊断证明在境外或港澳台地区必须有政府

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。凭证的签发与打印日期必须在购票后，及航班规定离站时间前（特殊情况允许部分凭证出具日期超出范围，如：病历本或诊断证明的日期在航班离站时间前，收费单的日期在航班离站时间后；病历本或诊断证明的日期在购票前，收费单的日期在购票后）。

（三）在始发地、经停地、备降地机场突发病情提出病退的凭证为：机场医疗中心出具的诊断证明、病历，若一时无法取得医疗单位证明，必须经当日航班乘务长或地面保障单位负责人在机票或登机牌上签字。

（四）线下病退旅客需提供证件原件办理退票手续；若由代办人办理病退手续，须持病退旅客书写并签字的委托书及证件原件进行办理。

（五）官网退票凭证审核流程：

1. 电子版材料审核流程：旅客须提交病退凭证原件扫描件、有效身份证件原件扫描件（申请陪伴人员非自愿退票还须同时提供陪伴人员有效身份证件原件扫描件），邮件发送至电子商务中心邮箱，邮箱地址：xp100@hnair.com，电话：0871-67095424。工作人员审核无误后，将邮件主题改为“病退+旅客姓名+退票订单号”，转财务结算中心审核。（后续如官网开发上传电子版凭证功能后，可直接在提交退票时上传）

2. 纸质版材料审核流程：旅客须提交病退凭证原件、有

效身份证件复印件（申请陪伴人员非自愿退票还须同时提供陪伴人员有效身份证件复印件），快递至电子商务中心（0871-67095424）；上交财务部收入结算中心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。

（六）团队网退票凭证审核流程：

1. 纸质版材料审核流程：旅客须提交病退凭证原件、有效身份证件复印件至营业部航线经理处（申请陪伴人员非自愿退票还须同时提供陪伴人员有效身份证件复印件）；上交财务部收入结算中心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. 电子版材料审核流程：旅客须提交病退凭证原件扫描件、有效身份证件原件扫描件上传至团队网（申请陪伴人员非自愿退票还须同时提供陪伴人员有效身份证件原件扫描件），由航线经理审核无误后提交财务结算中心相关结算人员审核（该流程暂不使用，待后续营销、财务邮件确认后方可使用）。

三、退票规定：

（一）旅客因病退票，在航班始发站提出，退还全部票款，在航班经停站（备降站）提出，则应扣除已使用航段对应的折扣票款后，退还余款。

（二）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，即有1名患病旅客申请退票，同一航班中陪

伴出行的另外 2 名旅客可以申请与患病旅客一同免费退票。
(病退凭证需符合本文件第二条规定)。

(三) 团队旅客中的患病旅客及其陪伴人员退票后，导致团队现有人数低于规定最低成团人数时，其余旅客不需补足团散之间的票款差额。

(四) 乘机人因非同一行程亲属生病提出病退申请，按自愿退票规定办理。

(五) 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书写并签字的委托书及代办人、患病旅客证件原件和病退凭证原件办理退票手续。

四、退票地点：

原出票地、祥鹏航空直属售票处、各票务合作单位售票处。

五、特例：

(一) 拒载旅客

1. 因旅客的年龄、精神或身体状况不适合航空旅行，被祥鹏航空现场拒绝运输，已购客票凭地面保障单位提供的拒载证明可办理非自愿退票，拒载证明等同于病退需提供的所有资料；允许非自愿退票的陪伴人员限额为 2 名（无需提供关系证明）；无拒载证明的可由相关地面保障单位工作人员邮件确认。

(1)地面保障单位提供的拒载证明及邮件确认内容应明

确：航班日期、航班号、拒载旅客及随行旅客姓名\票号，
相关联系方式如下：

出港航站	保障席位邮箱	邮箱地址	值班电话
昆明	海航地服云南登控室(拒载发 生在登机口)	fhndk@hnair.com	0871-67083402/40 4
	海航地服云南昆明值机(拒载 发生在值机)	fhdfynkmzj@hnair.com	0871-67095333
成都及其管 辖卫星站	成都地面保障中心	cddmbz@luckyair.net	18011582712
丽江及其管 辖卫星站	丽江地面保障中心公共邮箱	ljez-lk@luckyair.net	18087335833
其他	祥鹏航空地面服务指挥席	kf_lk@luckyair.net	0871-67095566/99

(2)拒载旅客台账由各地面保障单位自行制定流程管理。

(3)代理人渠道可联系我司客户经理申请协助其核实旅客拒载信息并反馈至原出票地。

2. 因其它情况拒载的旅客，按自愿退票办理。

(二) 死亡旅客客票退票参照病退规定办理，应由退票申请人提供乘机人的死亡证明，死亡证明等同于病退需提供的相关资料（官网及团队网提交的退票订单，申请人默认为购票账号的使用人；其它渠道需申请退票的申请人必须为死亡旅客的直系亲属）。

六、罚则：

(一) 对于持县级（不含）以下医疗单位出具的病退证明，售票处有权按自愿退票处理，不予免费退票。

(二) 对于恶意办理假病退手续的散客、代理人、旅行社，在办理退票手续时被发现，不予退票；经财务部收入结算中心审核被发现的，一律不予退票并处以客票票面价 2 倍的罚款；官网 B2C 用户由电子商务中心视情况决定是否给予禁用账户处罚（禁用账户的最终审批人为电子商务中心经理）；官网 B2B 用户及团队网用户由营销中心/各营业部视情况决定是否给予禁用账户处罚（禁用账户的最终审批人为营销中心经理/各营业部经理）。

(三) 对于缺少资料的客票，退票审核员需通知旅客或代理补齐资料，在通知后三个月内未补齐资料的客票审核员有权按自愿退票处理，不予免费退票。在客票有效期内如旅客或代理对于病退有异议，可提供补充资料，审核员审核后符合规定的客票可做线下补退。退票审核员有权根据审核需要，要求旅客补充相关资料以进一步核实病退真实性。

(四) 旅客提供的病退凭证\有效身份证件原件、复印件或电子版材料仅限退票使用，各业务口工作人员务必妥善保管，不得泄漏或作其它用途，一经发现，根据公司相关规定进行处罚。

七、其他：

(二) 经停地或备降地因病退票，因客票状态无法更改，需由旅客或委托人凭病退相关凭证到祥鹏航空直属售票处

办理退票。

（三）本文件自下发之日起执行，原 8LGN2018-048《关于修订下发祥鹏航空国内航班旅客（散客）因病退票管理规定的通知》文件及 8LGJ2018-030《关于制定下发祥鹏航空 2019 年国际航线销售运价手册的通告》中涉及因病退票的相关内容同时废止。

特此通知

祥鹏航空市场营销部

2019 年 3 月 6 日