

关于明确昆航客票申请病退的通告

各相关业务单位：

为进一步优化办理病退的业务流程，提升旅客服务感知，同时避免因航后退票造成座位虚耗问题，现将昆航客票申请病退规定如下：

一、病退凭证

（一）旅客购票后，因病不能旅行要求退票，旅客须提供县级(含)以上医疗单位出具的真实有效的诊断证明资料，包括挂号单（对于无法提供挂号单的旅客，也可用医院收费证明或缴费发票或网上挂号截屏等就医记录替代）、有主治医生签字的正规诊断证明原件（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；国际病例材料，还需要将所需材料的中文版翻译与材料一并提供。）、医院电脑打印的医药发票原件（发票金额 200 元（含）以上，住院旅客出具医院打印收费明细单加盖公章也可以），身份证复印件；

（二）如在机场（航班规定截载时间后）病情突然发生，或在航班经停站（备降站）临时发生病情，凭机场医疗中心出具的诊断证明原件申请退票。

（三）如因旅客身故退票，应在客票有效期内凭死亡证明办理。

二、办理要求

(一) 诊断证明材料开具与打印日期必须在旅客实际购票之后，早于航班计划起飞前或同一天，且主要内容（病人姓名、时间、病症等信息）必须相符，不得涂改。

(二) 旅客需在航班计划起飞前取消座位并提交退票，机场（航班规定截载时间后）或经停站（备降站）突发病情的旅客及其陪同人员除外、身故及其陪同人员除外。

(三) 如患病旅客（或身故旅客）有陪同人员要求退票，必须在航班计划起飞时间前与患病旅客同时提出办理并取消座位（特殊情况：身故旅客陪同人员在客票有效期内与身故旅客一同提交退票申请，不限制在航班起飞前办理），以上情况陪同人员最多仅可 2 名一同申请非自愿退票，陪同人员需提供身份证复印件。如陪同成员未与患病旅客同时办理因病退座退票手续，则不再享有 2 名陪同人员免收退票费的优惠，客票按自愿退办理。陪同人员客票的航班、日期及航程必须与患病旅客完全相同。

(四) 旅客因病退票，客票全部未使用，退还全部票款；在经停地提出退票，已使用航段的票款不退，未使用航段票款可全退（票款计算规则具体参照国内/国际航班中断飞行及备降规则处理）。

(五) 邮寄纸质资料（自提交退票之日起 15 天内邮寄到，邮费自理。）办理病退的须提供上述所需证明材料原件及

患病退票旅客本人有效身份证件复印件，如有患病旅客陪伴人员退票需同时提交陪伴人员有效身份证件复印件（证件必须与购票时的一致）。

（六）通过电邮资料（自提交退票之日起 15 天内上传成功到指定邮箱）办理病退的旅客，需提供上述所需证明材料的单独电子扫描件或彩色数码照及患病旅客本人及陪同人员有效身份证件置于诊断证明材料上方的电子扫描件或彩色数码照。

三、证明资料上传途径及邮寄地址

（一）B2C（官网、旗舰店）客票、呼叫中心客票、直销 GP 客票和直销大客户客票等由呼叫中心进行审核的客票申请病退，电子版资料发送至呼叫中心工共邮箱：x04913@shenzhenair.com，纸质版资料邮寄至以下地址：云南省昆明市官渡区经开路 3 号时代创富大厦 B 座 401 室，TEL：0871-67086688 转 8593。

（二）B2B 客票申请病退，电子版资料发送至结算中心邮箱：K13625@shenzhenair.com；纸质版资料邮寄至以下地址：云南省昆明市官渡区长水国际机场南工作区昆明航空有限公司办公大楼 5 楼营销委结算中心，TEL：0871-67086688 转 6928。

（三）BSP 客票申请病退，由代理点上传电子版病退资料至德付通平台。

（四）昆明航空机场柜台及深航工贸柜台客票，如旅客需办理病退，具体办理流程联系原出票地咨询办理，如有疑问，请致电昆航客服热线 0871-96598 咨询。

此通告自发布之日起开始实施，原通告《关于明确昆航客票申请病退的通告》（业务通告〔2020〕267号）届时作废，请各相关业务单位遵照执行。

昆明航空有限公司

2020年7月24日