

## 关于重申病退资料提交规范的通知 国航广客 2021[国内 008]

各销售单位：

鉴于近期有部分代理人因上传病退全退申请资料不完整导致收到 ADM 罚单的情况，现重申有关病退申请所需的资料及审核后资料的提交要求。

1、旅客需提供符合要求的诊断证明（复印件或扫描件），境内由县级以上医疗机构出具、境外由医师签署。上述诊断证明包括但不限于：医疗诊断证明书、医疗检查报告、医疗收费票据等相关材料。

2、上述相关材料的填开日期应不早于客票填开日期，且不晚于原订旅行日期。

3、代理人须将符合上述规定的医疗诊断证明书等相关纸质材料、申请病退旅客的身份证复印件正反面、国航华南基地代理人差错退票申请书(国内)等资料邮寄给国航属地直属营业部进行审核。

4、在国航营业部指定负责人审核、签字后，代理人须自行将上述规定的医疗诊断证明书等相关材料证明、营业部回

传的签字特批件一并上传至 B2B 或者 BSP 系统申请退票，资料缺一不可。

请各代理人认真传达至一线操作人员，申请资料必须按规定要求提交，规范申请病退操作，切实做好客票销售相关的旅客服务工作。

特此通知。