

## 业务通告

国航(2021)2887

### 关于国航伤病旅客客票退改规则的通知

国航各销售代理人：

为进一步提升客户服务体验，现将伤病旅客及其同行人员客票退改规则及相关要求，通知如下：

#### 一、适用范围

持国航 999 客票（包括里程兑换客票），购票后发生伤病的旅客及其同行人员。

#### 二、伤病旅客及其同行人员证明材料和要求

（一）伤病旅客需提供以下文件之一作为证明材料（原件、复印件、扫描件或照片）：

1. 由医疗机构出具的医疗诊断证明书；
2. 由医师签署的医疗诊断证明书；
3. 由医疗机构出具的检查报告；
4. 由医疗机构出具的药费或治疗费的收费票据；

5. 航站或机组人员现场判断旅客的身体状况或所持医疗证明不符合乘机要求的，由航站开具加盖航站业务章的《旅客未乘机证明》。

（二）旅客提供的证明材料须同时符合下述条件：

1. 旅客姓名与医疗材料中的姓名一致；
2. 旅客性别、年龄与证明材料不冲突；
3. 证明材料填开日期应不早于客票填开日期；
4. 证明材料须盖章或医师签字。

（三）不超过 5 名（含）伤病旅客同行人员（与伤病旅客相同日期、相同航班）可与伤病旅客同时申请办理免费退票或客票改期。

### 三、客票退票变更规则

仅限在原购票代理人办理退票或客票变更，由代理人向所属国航营业部提交旅客伤病证明材料，营业部进行审核、签字。

（一）退票：在客票有效期内，可以办理客票未使用航段退票，免收退票手续费。

1. BSP 客票退票：在德付通“BSP 退票凭证管理系统”，退票原因选择“授权”，提交经国航营业部签字的伤病证明文件扫描件。

2. B2B 客票退票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“因病退票”，上传经国航营业部签字的伤病证明文件扫描件。

（二）变更航班：无论航班起飞前后，伤病旅客及其同行人的客票均可以在客票有效期内，免费办理一次航班变更手续，免收航班变更手续费，但需支付子舱位及淡旺季价差。对于无法确定旅行日期的，可以先取消订座，待确定旅行日期后办理客票变更。

（三）变更航程或变更承运人：不允许。如旅客要求变更航程及承运人，建议旅客原客票办理退票后另购新票旅行。

请各销售代理人按通知要求协助旅客做好相关客票服务，有任何问题及时联系国航当地营业部。如代理发生伪造证明材料等违规操作，国航将按照客运销售代理协议相关条款进行处罚，违规情节严重者，取消国航代理资格。

此通知。