

海航集团云南祥鹏航空有限责任公司

国际、国内业务通告

收件方：各销售及保障单位

发件方：8L 市场营销部收益管理中心运价管理室

签发人：黄 振 经办人：杨丽花 联系电话：0871-67095365 页数：8

抄送：祥鹏（财务部）

☒ 请查阅 ☒ 请执行 ☐ 请回复 ☐ 请签收 ☐ 急件

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，被祥鹏航空现场劝退或拒载后的信息传递及退票事宜，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，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：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。上述诊断证明在境外或港澳台地区必须由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处理。

(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。

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)；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)；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)。

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)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;其它渠道申请退票的申请人必须为死亡旅客的直系亲属)。

(二)旅客的直系亲属死亡,旅客客票退票参照病退规定办理,直系亲属证明及死亡证明同于病退需提供的相关资料。直系亲属范围:配偶、父母(公婆、岳父母)、祖父母、外祖父母、子女及其配偶、孙子女(外孙子女)及其配偶。

(三)因旅客的年龄、精神或身体状况不适合航空旅行,被祥鹏航空现场劝退或拒载,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;允许此类非自愿退票的陪伴人员限额为2名(无需提供关系证明);无拒载证明的须由相关地面保障单位请示当天各基地\部门值班领导后,作为退票依

据。

因其它情况拒载的旅客，按自愿退票办理（有特殊规定的除外）。

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：

（一）本文未列明的特殊情况（例：随行人员超过 2 人等），各受

理单位审验旅客情况真实性后按市场部现行《关于下发祥鹏航空客票退改费用减免以及授权一线操作规定的通知》、运控部现行《关于明确特殊情况下旅客全额退票及免费改签授权流程的业务通告》申请办理。

(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或参照不正常航班备降地退票的流程办理。

(三) 本文件自下发之日起执行，原 8LTG2020-003《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》文件同时废止。

特此通知

祥鹏航空市场营销部

2021 年 7 月 23 日