

市 场 营 销 部

市部〔2020〕6号

关于修订《奥凯航空因病退票及因病变更客票管理规定》的通知

各单位：

为进一步保障旅客权益，提升我公司服务品质，现修订并重新印发《奥凯航空因病退票及因病变更客票管理规定》。主要修订内容如下：

1. 增加因病退改凭证内容，严格退改凭证规范；
2. 修改同行旅客需满足的条件；
3. 优化退票及改期申请流程。

本规定自下发之日起正式实施，请各单位认真学习并遵照执行。

特此通知

附件：奥凯航空因病退票及因病变更客票管理规定

市场营销部

2020年1月23日

附件

奥凯航空因病退票及因病变更客票 管理规定

一、适用范围

本规定适用于奥凯航空实际承运的国内及国际航线运输，本着真情服务的原则，为因病无法正常出行的旅客，提供有利的退票及变更政策。

二、申请时间及地点

1. 旅客购票后，因病不能乘机而要求退票或变更时：因病退票须在航班计划离站时间前联系原出票地提出申请；因病变更须在航班计划离站时间前联系奥凯航空直属售票处提出申请。

2. 旅客于机场或经停站（机舱内、航班计划离站后）突发病情，可以申请因病退票或因病变更，提出申请的时间不受二.1条款限制。

3. 旅客本人在客票上列明的航班计划离站时间之前不幸亡故，须在航班计划离站时间前联系原出票地提出因病退票申请；亲属在客票上列明的航班计划离站时间之前不幸亡故，旅客须在航班计划离站时间前联系原出票地提出因病退票申请，或联系奥凯航空直属售票处提出因病变更申请。

4. 客票未使用情况下，旅客提出申请同时必须取消原航班机位，避免造成座位虚耗，否则不予受理。对于暂未确定

变更后旅行日期的，可先申请取消座位，在客票有效期内确定旅行日期后按照因病变更规则再行办理变更手续。

三、因病退改凭证规范

1. 旅客应在提出申请后7日内向指定渠道提交因病退改凭证，具体包括：

①旅客本人免冠手持购票身份证件（证件信息清晰可识别）的照片；

②旅客购票身份证件原件与每一页医疗凭证原件一同拍摄的照片（或扫描件）；

③医疗凭证：中国内地县级（含）以上医疗单位主治医师签字、医疗单位盖章的不适宜乘机诊断证明（境外及港澳台地区诊断证明必须由政府部门认可具备行医资格的医生签字）；医院挂号条、机打医药费或住院流水单据（医疗金额要求：国内客票不低于200元；国际客票不低于300元）。原则上，旅客还应向我公司提交医疗凭证纸质版原件。

2. 医疗凭证内容（病患姓名、就诊时间、病症、收费项目等）必须与实际相符，不得涂改，否则视为虚假凭证不予受理。医疗凭证的开具时间必须在出票后、航班计划离站时间前。

3. 针对存疑退改申请，我公司有权要求旅客于争议提出之日起10日内提交医疗凭证原件。拒不配合者，将按自愿退改办理。

4. 在机场或经停站（机舱内、航班计划离站后）旅客突

发病情，应凭机场医疗中心出具的诊断证明作为因病退改凭证；一时无法取得医疗单位证明的，应由现场工作人员将相关情况报送商务调度席，由商务调度席出具不适宜乘机证明或当日航班乘务长或场站负责人出具书面说明作为因病退改凭证。

四、因病退票规则

1. 合乎规定的因病退票申请，免收退票手续费。
2. 如在航班始发站提出，退还全部票款及税费；如在航班经停站提出，退还从经停地至目的地的分摊票款（国内：经停地至目的地的Y舱票价/（始发地至经停地Y舱票价+经停地至目的地Y舱票价）*原票价；国际：经停地至目的地的TPM/（始发地至经停地TPM+经停地至目的地TPM）*原票款），税费不退，退款金额以不超过原付金额为限（注：eterm系统中所查询的国际航线TPM单位为英里、国内航线TPM单位为公里，计算分摊系数时所有TPM应换算为统一单位）。
3. 如因病情严重，旅客本人无法亲自办理退票手续，其委托人必须持本人有效身份证原件、病患旅客身份证原件办理退票手续，或提供委托人手持上述两份证件的清晰可识别照片。
4. 如因旅客本人亡故退票，委托人应在客票有效期内凭死亡证明（死亡证明日期必须在航班计划离站时间之前）办理非自愿退票。
5. 如因直系亲属亡故而申请退票，旅客须在申请后30日

内凭亲属与本人直系关系证明及亲属死亡证明（死亡证明日期必须在旅客出票日期之后、航班计划离站时间之前）办理非自愿退票。

奥凯航空认可的直系亲属范围包括夫妻、父母、子女、兄弟姊妹、祖父母和外祖父母、孙子女和外孙子女、儿媳和女婿、公婆和岳父母。

6. 旅客同行人员申请退票，须于航班计划离站前与病患旅客同时提出（取位相差时间不超过30分钟），并提供同行人员乘机身份证件与病患旅客的乘机身份证件原件合照以及工作证或户口簿等奥凯认可的同行关系证明，如无亲属关系，则同行人员须与病患旅客同一PNR或连续票号。同行人员最多不得超过两名。满足上述条件者，可免收退票手续费，否则一律按自愿退票处理。

五、因病变更规则

1. 合乎规定的因病变更申请，免收一次变更手续费（包括不允许变更的客票），后续如再次变更按自愿变更办理。

2. 因病变更不可改变航程，改期后需见舱定座，由此导致的升舱需补交升舱差额；如变更后适用的运价发生改变，则按新运价与原支付运价计算差额，多不退少补。

3. 如因病情严重，旅客本人无法亲自办理变更手续，其委托代理人必须持本人有效身份证原件及病患旅客身份证原件办理变更手续，或提供委托人手持上述两份证件的清晰可识别照片。

4. 如因直系亲属亡故而申请变更，旅客须在申请后30日内凭亲属与本人直系关系证明及亲属死亡证明（死亡证明日期必须在旅客出票日期之后、航班计划离站时间之前）办理非自愿变更。

奥凯航空认可的直系亲属范围包括夫妻、父母、子女、兄弟姊妹、祖父母和外祖父母、孙子女和外孙子女、儿媳和女婿、公婆和岳父母。

5. 旅客同行人员申请变更，须于航班计划离站前与病患旅客同时提出（取位相差时间不超过30分钟），并提供同行人员乘机身份证件与病患旅客的乘机身份证件原件合照以及工作证或户口簿等奥凯认可的同行关系证明，如无亲属关系，则同行人员须与病患旅客同一PNR或连续票号。同行人员最多不得超过两名，且变更后的行程必须与病患旅客完全一致。满足上述条件者，可免收变更手续费，否则一律按自愿变更处理。

六、因病退票申请流程

1. 旅客于代理人处购票（含B2B团队客票）：将因病退改凭证电子版及纸质版原件提交至代理人处，由代理人按奥凯航空相关规定对凭证进行审核后在对应平台上提交非自愿退票申请，上传电子版凭证并邮寄纸质版原件至我公司。

2. 旅客于奥凯航空直属销售平台购票：在原销售平台提交非自愿退票申请，退票原因选择“身体原因”，然后根据提示上传电子版凭证并邮寄纸质版原件至我公司。

3. 旅客于奥凯航空线下直属售票处购票：将电子版凭证以电子邮件方式、纸质版原件当面或邮寄方式提交至原出票单位。原出票单位审核无误后进行退票操作，并将相关凭证流转至财务部门对接人。

4. 纸质版医疗凭证原件的邮寄费用由发件人自理，我公司有权拒收到付件。

5. 对于因病退改凭证不完整而初审被拒绝的订单，旅客或代理人需在初次被拒之日起10日内将证明资料补齐并再次提交。经三次提交无法审核通过的，按自愿退票处理。

七、因病变更申请流程

旅客将因病退改电子版凭证以电子邮件方式、纸质版原件以邮寄（邮费自理）方式提交至奥凯航空，奥凯航空审核无误后进行变更操作，如换开新票须在新票中EI备注“因病变更”，并将相关凭证流转至财务部门对接人。

八、不实操作的责罚

对于恶意申请虚假因病退票/因病变更手续的代理人或旅客，一经发现，一律不予退票（包括税费）、不予进行非自愿变更。同时，根据《奥凯航空旅客运输销售代理协议》对责任代理人进行处罚。

市场营销部

2020年1月23日印发

打字：杨佳

校对：苏聪

（共印1份）