

# 国内特殊退票详解

2021年12月

# 国内特殊退票分类

伤/病退票、错名重购、重复购票

备降、降舱

疫情补退

# 伤/病退票

# 国内特殊退票详解

--伤/病退票

**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。



# 国内特殊退票详解

## --伤/病退票

### 伤病旅客及其同行人员业务场景及证明材料

#### 旅客未抵达现场

1. 伤病旅客仅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**），即可办理免费退票或客票改期：

- （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。

2. 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。

# 国内特殊退票详解

## --伤/病退票

### 伤病旅客及其同行人员业务场景及证明材料

#### 旅客已抵达现场

对于已抵达机场，但是**航站或机组人员**现场判断该旅客的**身体状况**或所持**医疗证明**不符合乘机要求的，由**航站**为**旅客及其同行人员**（**相同日期、相同航班**）开具书面证明，**证明**需包含旅客及其同行人员的**姓名、航班日期、航班号、票号、旅客当日未能成行的原因**，**航站人员**签名并加盖**航站业务章**。

旅客可凭航站开具的《**旅客未乘机证明**》，办理**免费退票或客票改期**。

#### 旅客未乘机证明

##### No-Boarding Certificate

旅客姓名 Name		票号 Ticket No.	
日期 Date		航班号 Flight No.	
旅客同行人员姓名 travel companion		旅客同行人员票号 Ticket No. of travel companion	
行程 Itinerary		未乘机原因 Reason(s) for no-boarding	身体不适 Physically unfit 突发疾病 Sudden illness 其它原因 Other
旅客当日未能搭乘航班成行，具体原因为（详细说明）： Specific reasons for no-boarding on the part of the passenger on the day (details):  特此证明。			

填开单位（签字及盖章）：  
Issued by (sign & seal):

填开日期：  
Issue Date:

# 国内特殊退票详解

## --伤/病退票

### 伤病旅客及其同行人员业务场景及证明材料

#### 旅客乘坐航班在飞行途中备降

旅客乘坐航班途中由于伤病出现紧急情况最终航班备降的，由航站为旅客及其同行人员（相同日期、相同航班）开具《旅客未乘机证明》，证明需包含旅客及其同行人员的姓名、航班日期、航班号、票号、旅客当日未能成行的原因，并加盖航站业务章。旅客可凭航站开具的《旅客未乘机证明》，办理免费退票或客票改期。

#### 旅客登机抵达目的地

客票已使用，不退票款

# 国内特殊退票详解

## --伤/病退票

### 证明材料的审核

旅客提供的证明材料原件、复印件、扫描件或照片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**。

# 错名重购

# 国内特殊退票详解

## --错名重购

### 适用范围

适用于999客票（含里程奖励客票）的姓名书写有误，符合下列场景之一，可免费变更客票姓名或重新出票免费退原票。

- 1.部分姓名输入错误；
- 2.姓名输入顺序有误；
- 3.姓名重复录入；
- 4.因国籍地域拼写方式或因结婚姓氏发生变更造成的差异。

# 国内特殊退票详解

## --错名重购

### 操作细则

销售代理人按旅客正确姓名及**相同航班重新订座出票**，在新订座记录（PNR）中标注原客票号码，打印新PNR作为办理原客票退款的凭证，同时取消原订PNR。旅客**完成旅行后**，代理人凭上述材料向所属国航营销单位申请原票未使用航段免费退票，经确认符合客票姓名变更规则后，国航营销单位授权代理人办理原客票免费退票。

# 国内特殊退票详解

--错名重购

## 常见客票姓名变更示例（中文）

	错误原因	错误范例	可改为
1	姓或名为同音不同字	张丽	张莉
		张艳丽	章艳丽
		梁芳	梁芳
2	汉语拼音姓名可改为发音相同的中文姓名，或中文姓名可改为发音相同的汉语拼音姓名。	LIQIANG	李强
		李强	LEEQIANG
3	形似字	万芳	石芳
4	重复录入	“AA/B、A/BB、AB/AB、AA/BB”	“A/B”
5	少录入	陈丽	陈丽丽
		张艳	张艳丽
		白地库丽	白地库丽奴尔沙
6	录入颠倒	张三丰	张丰三
		明李	李明
7	中文繁体字和简体字之间互相转换	韓靜	韩静

# 重复购票

# 国内特殊退票详解

## --重复购票

### 适用范围

适用于全渠道销售的客票，**限同一乘机人**（姓名、证件号码一致且未修改过）重复购买两张或两张以上客票，**且为航程、航班号和航班日期完全相同的999客票**（包括里程相关客票）。

### 一般规定

- 1.客票**需全部未使用**。
- 2.旅客需在航班实际**起飞时间前**取消订座或提出申请（客票应无NOSHOW标识）。

# 国内特殊退票详解

## --重复购票

### 退票规则

在客票有效期内，按照出票时间顺序，可为重复购买的全部客票中的**最后一张**客票办理退票或变更，免收手续费。

### 信息备注

- 1.使用 “DETR : TN/票号” 提取电子客票票面。
- 2.使用 “TRMK:航段号/DUPLICATE WITH 重复购票其他票号” 备注重复购票信息。
- 3.使用 “DETR:TN/票号 , H” 查看是否已准确录入上述信息。

# 国内特殊退票详解

## --重复购票

### 举例：

如同一旅客在同一航班上购买了三张客票，按出票时间顺序分别为客票A、B和C。按照“重复购票”的退改规则，为最后一张客票C办理退票或变更时，销售人员需在重复购买的全部客票的订座记录中备注信息如下：

客票A：“TRMK:1/DUPLICATE WITH B票号，C票号”；

客票B：“TRMK:1/DUPLICATE WITH A票号，C票号”；

客票C：“TRMK:1/DUPLICATE WITH A票号，B票号”。

# 备降、降舱

# 国内特殊退票详解

--备降、降舱

## 一、备降

### 适用范围：

- 1.999及非999客票销售的国航实际承运航班不正常时。
- 2.999客票销售的挂国航航班代码但由外航实际承运航班不正常时。
- 3.999客票销售的挂外航航班代码且由外航实际承运航班不正常时，在能证实航班不正常信息的情况下，例如外航出具的航班不正常证明。

# 国内特殊退票详解

--备降、降舱

## 国内航班计算方法：

(1) 航班中断点至始发地及目的地均有航空运价

从实付票款中扣除已使用航段的票款，其余额与未使用航段票款(点到点航班为旅行中断点至目的地间，联程航班为旅行中断点至下一中途分程地点间的单程票款)比较取高者退还旅客，但退款金额最高不得超过原票票款。

(2) 航班中断点至始发地有对应的航空运价，但至目的地无运价

从实付票款中扣除已使用航段票款，其客票余额退还旅客。如旅客后续自行使用其它交通方式抵达目的地或下一中途分程地，并出具有效付款凭证，可将客票余额与付款凭证上的金额比较取高者退还旅客，但退款金额最高不得超过原客票票款。

# 国内特殊退票详解

## --备降、降舱

(3) 航班中断点至目的地有对应的航空运价，但**至始发地无运价**

**计算未使用航段票款**退还旅客。如旅客后续自行使用**其它交通方式**抵达目的地或下一中途分程地，并出具有效付款凭证，可将未使用航段票款与付款凭证上的金额比较取高者退还旅客，但退款金额最高**不得超过原客票票款**。

(4) 航班中断点至始发地及目的地**均无运价**

如航班中断点至始发地及目的地无对应航空运价，或使用打包票价销售的联程促销产品，无法准确计算退票金额时，销售单位可凭旅客出示的中断点至目的地或下一个中途分程地点间**实际发生的交通方式**的有效付款凭证上的金额作为应退金额，但退款金额最高**不得超过原客票票款**。如旅客无法提供付款凭证，则以**中断点至目的地间的火车票硬卧最高价格**作为退票金额。

# 国内特殊退票详解

## --备降、降舱

(5) 根据运价计算退款金额时，明折明扣舱位按对应的舱位的公布运价计算，私有运价舱位按该舱位对应折扣率计算。如国航没有运价，可参考其它航空公司同一航线对应折扣运价。

(6) 航班中断飞行或备降后**机场建设费不退**。燃油附加费扣除已使用航段的燃油附加费后如有余额应退还旅客，如无余额或无法计算的不予退还。

\*退票时，各销售单位须收回后续运输方式的付款凭证原件，随退款单及手工退票报告一并上交结算部。

# 国内特殊退票详解

--备降、降舱

## 二、降舱

### 适用范围：

999客票，国航实际承运航班，或挂国航航班代码由外航实际承运航班，因航班超售、机型变更等原因导致的所有非自愿降低舱位等级情况。

### 舱位差价退款标准：

1. 如旅客客票上列明国内航线豪华头等舱“P”舱，而旅客实际乘坐头等舱，应退还旅客原付票价与“A”舱公布票价的差额。如实际乘坐了公务舱，应退还旅客原付票价与“D”舱公布票价的差额。如果实际乘坐经济舱（含超经济舱），应退还旅客原付票价与“M”舱公布票价的差额。

# 国内特殊退票详解

## --备降、降舱

2. 如旅客客票上列明**国内航线头等舱**，实际乘坐公务舱，应退还旅客原付票价与“D”舱公布票价的差额。如果实际乘坐经济舱（含超级经济舱），应退还旅客原付票价与“M”舱公布票价的差额。
3. 如旅客客票列明**国内航线公务舱**，实际乘坐经济舱（含超级经济舱），均退还原付票价与“M”舱票价的差额。
4. 如旅客客票列明**国内航线超级经济舱**，实际乘坐经济舱，均退还原付票价与“M”舱票价的差额。
5. 国内航班降舱（含超级经济舱降为经济舱），如果原付票价与实际乘坐舱位对应的公布票价差额不足人民币100元，按100元退给旅客。

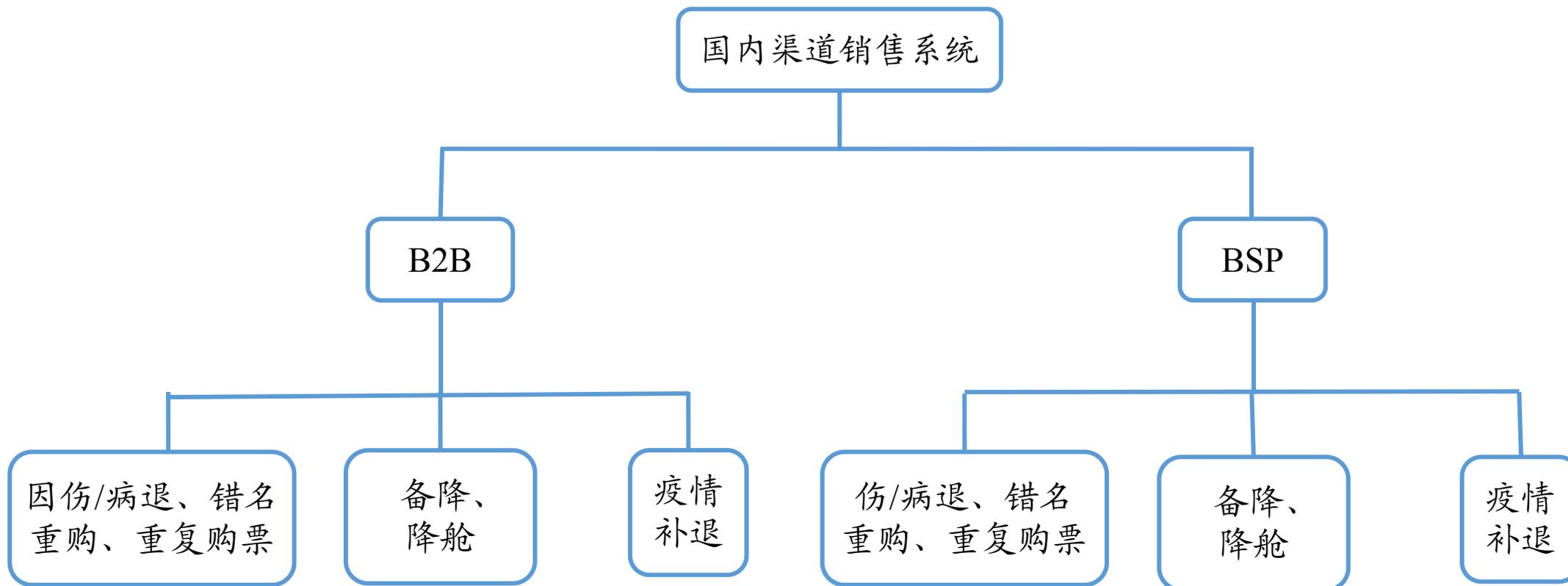
# 疫情退票

# 国内特殊退票详解

## --疫情退票

### 适用范围：

1. 符合疫情退票文件，附上国航相关业务通告。
2. 因目的地或中转地国家、地区或城市（包括境外及境内）疫情防控措施影响无法正常旅行的旅客及其同行者。
3. 持机场相关部门或国航航站出具的“未乘机证明”（原件或原件扫描件、照片）的旅客。
4. 持旅客所在单位或学校出具的不允许跨境或跨省市出行证明（原件或原件扫描件、照片）的旅客及其同行者。
5. 持核酸检测阳性证明或医院诊断证明的新型冠状病毒肺炎疑似病例或确诊旅客。
6. 因疫情防控影响出行的其他特殊原因（例：演唱会、马拉松、展会等延期或取消）。



客票	类型	所需材料	注意事项	提交类型
BSP	病退	特批申请书、旅客及陪同身份证复印件、医院证明（具体看文件）。	需旅客证件。	线下申请
	错名重购	特批申请书。	客票时间航班需一致，不允许更改后申请。	
	重复购票	特批申请书、旅客证件。	客票需全部未使用前提交特批审核。	
	备降	BSP调账说明。	如有后续交通工具发票需发票原件。	
	降舱	BSP调账说明。	子舱位价格的计算。	系统申请
	疫情退票	符合相关航线对应疫情退票政策的，附上相关航线业务通告；不符合相关航线对应疫情退票政策，但是可以根据实际情况，按照业务通告2530号文酌情处理的。	代理人服务平台上业务通告更新有可能滞后，可留意国航官网、官方微博、APP等官方渠道发布信息。提交申请时，附上对应业务通告、旅客相关证明。	
	疫情补退	BSP调账说明。	特殊情况需提交相应的资料，如单位证明、活动取消通知等，必须证明旅客本人的相关性。	线下申请
B2B	病退	旅客及陪同身份证复印件、医院证明（具体看文件）。	资料齐全可直接系统提交营业部一审。	营业部审批
	错名重购	旅客证件复印件，客票记录。	客票时间航班需一致，不允许更改后申请，资料齐全可直接系统提交营业部一审。	
	重复购票	旅客证件复印件，客票记录。	客票需全部未使用前提交特批审核，资料齐全可直接系统提交营业部一审。	
	备降	B2B调账说明、B2B手工报表。	如有后续交通工具发票需发票原件。	线下申请
	降舱	B2B调账说明、B2B手工报表。	子舱位价格的计算。	特殊退票
	疫情退票	符合相关航线对应疫情退票政策的，附上 <b>相关航线业务通告</b> 。	代理人服务平台上业务通告更新有可能滞后，可留意国航官网、官方微博、APP等官方渠道发布信息。	
		不符合相关航线对应疫情退票政策，但是可以根据实际情况，按照 <b>业务通告2530号文</b> 酌情处理的。	提交申请时，附上对应业务通告、旅客相关证明，必须证明旅客本人的相关性。	营业部审批
疫情补退	B2B调账说明、B2B手工报表。	特殊情况需提交相应的资料，如单位证明、活动取消通知等。	线下申请	

END