

苏南瑞丽航空有限公司

国内业务通告

收件方: 瑞丽航空市场营销事业部

发件方: 瑞丽航空市场营销事业部综合支援部

签发人: 肖琳 经办人: 王婉 联系电话: 0871-67088321 页数: 6

抄送: 瑞丽航空(财务部、地面服务部、服务质量部)

☐请到了 ☒请回复 ☐请签收 ☒请查阅 ☐急件

关于重新下发《瑞丽航空国际、国内航班旅客因病退票管理规定》的通知

为规范我公司旅客因病退票的管理,进一步提高旅客服务质量,降低公司投诉率,现对病退规定做出进一步规范,经市场营销事业部研究决定,特制定并重新下发瑞丽航空国际、国内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,因病不能旅行并要求退票

1. 散客必须在航班规定离站时间前提出申请并退座;
2. 团体旅客必须在航班规定截载时间前提出申请并退座。

(二) 如在机场(航班规定截载时间后)突发病情,或在航班经停站(备降站)临时发生病情,也可申请病退。

二、病退资料开具医院要求

(一) 国内县级(含)以上医院

(二) 国外诊所或医院（医疗中心）

三、病退所需资料

(一) 航班规定离站/截载时间前申请病退的凭证:

1. 医院开具的真实有效病历证明;
2. 医院主治医生签字的正规诊断证明(若医生在病历证明中已注明诊断内容的可不提供);
3. 医院开具的真实有效 200 元(含)以上收费票据(包含挂号单、医药费收费单、住院收费明细等);
4. 乘机旅客身份证复印件或扫描件。

注: 医院开具的所有凭证电子版与纸质版皆可。

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;凭证的签发与打印日期必须在客票填开日期之后,且不得超过航班规定离站/截载时间之前(住院旅客的收费票据时间可在航班规定离站/截载时间之后)否则不予病退。

境外必须有政府部门认可具备行医资格的医生填写。对于医疗诊断证明书,在中国地区为中文或英文,在境外地区,可以由其他语言填写,但必须附有英文翻译版本或中文翻译版本。

四、旅客在办理病退手续时必须按以下要求提供凭证:

(一) 在瑞丽航空直销渠道(呼叫业务席、直属售票处、B2C 官网、OTA 旗舰店)所购客票病退资料提交至原出票单位,所提交的病退凭证应为纸质版或扫描版原件。

分销渠道：①通过 B2B 网站所出客票必须将纸质版原件提交后台退票审核业务组（邮寄地址：云南省昆明市长水国际机场南路工作区机场东路瑞丽航空有限公司；收件人：销售服务分部；电话：0871-67088351；邮编：650212）；②BSP 客票由代理人将旅客病退凭证原件扫描件提交至中国 BSP 退票凭证管理系统，由财务人员进行审核。

上交财务管理部收入结算分部的凭证应尽量为原件，如旅客确需报销，上交凭证也可为复印件或扫描件；需要以上病退材料原件进行报销或其他用途的旅客，可在邮寄材料中附上明显的说明，并备注回寄地址和收件人信息，我公司完成病退审核后将及时把以上材料回寄旅客，回寄所产生的邮费由旅客自行承担。

（二）在始发地机场或经停站、备降地机场突发病情提出病退的凭证：

1. 机场医疗中心出具的诊断证明、病历，或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，如若不能提供相关凭证，需由受理单位向有关部门核实，并将核实结果以 MM、邮件等形式发送至后台业务组审核。

（三）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办理。

五、退票规定

（一）旅客因提交病退时，若提交为自愿退票，在符合

取位时限且能提供相关凭证的情况下, 给予补退; 若提交病退材料时因材料不符审核拒绝的, 后续提供相关材料符合要求, 给予补退。(该规定同时适用于同行旅客)

(二) 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全部税款与对应的折扣票款后, 退还余款; 两段(含)以上的来回程、联程、缺口程产品退票按瑞丽航空下发的产品规定执行。

(三) 患病旅客的陪伴人员(相同日期、行程、航班号)要求退票, 申请时间的规定参考患病旅客, 免收退票费。陪伴人员的限额为 2 名, 即有 1 名患病旅客申请退票, 与其亲属、朋友、同事关系的另外 2 名旅客可以申请与患病旅客一同免费退票。同行证明方式:(同一订单内或同一 PNR 内的旅客或提供关系证明包括但不限于:户口本、结婚证、出生医学证明、工作证明等或提供患病旅客与同行旅客的身份证正反面照片)。

(四) 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。

(五) 该规定适用于 299 填开的电子客票。

六、退票地点

原出票地、瑞丽航空各直属售票处。

七、特例

（一）若患病旅客属于传染病患者、精神病患者或健康状况可能危及自身或影响其他旅客安全的，参照我司拒载文件执行

（二）旅客本人或其亲属亡故原因的退票规定

1. 旅客本人或其亲属在客票上列明的航班计划离站时间之前不幸亡故，可按非自愿退票规定办理；

2. 旅客本人亡故，同航班、同航程随行人员（不超过 2 人），可一并办理退票手续，按非自愿退票规定办理；

3. 旅客的亲属亡故，仅限旅客本人的客票办理退票手续，按非自愿退票规定办理；

4. 办理该类退票时须提供死亡证明，死亡证明应由死亡发生地所在国家相应的主管机构签发。

八、罚则

（一）对于持县级（不含）以下医疗单位出具的病退证明，瑞丽航空有权按自愿退票处理，不予免费退票。

（二）对于提供虚假病退材料、死亡证明的代理人、旅行社，在办理退票手续时被发现，一经核实，不予退票，并由营销分部处以客票票面价 2 倍的罚款。

九、其他

（一）如旅客确因病发突然，未能在规定的时间前办理退座手续或开具病退凭证，由旅客提出书面申请及病退凭证至原出票单位，经受理单位审验病退凭证的真实性后根据实际情况提出特殊情况处理申请并呈报公文。

（二）公文呈报路径：参照最新《呼叫业务席特请处置管理制度》。

本规定自下发之日起生效，同时原国内业务通告DRGN2019-054号文件《关于下发瑞丽航空国内航班旅客因病退票管理规定的通知》、瑞丽航国内业务提示(2019)002号文件《关于明确瑞丽航空因病退票管理规定的业务提示》同时废止，国际、国内相关规定均以本文件为准。

苏南瑞丽航空有限公司

综合支援部

2022年2月16日