

首都航空市场营销部业务通告

销业〔2022〕504号

关于修订并下发首都航空国内航班旅客 因病退票管理规定的业务通告

签发时间	2022年12月15日	签发人	王桐
通告类型	<input type="checkbox"/> 阅知 <input type="checkbox"/> 落实 <input type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	联系人	姚鑫
发布范围	主送	各销售单位、市场营销部、客户服务部、财务部	
	抄送	部门领导	
通告内容	<p>各单位：</p> <p>为彰显首都航空服务品质，更好地关怀、帮助因病不能成行的旅客，现修订首都航空国内航班旅客因病退票管理规定。</p> <p>具体内容如下：</p> <p>一、因病退票类型</p> <p>（一）旅客购票后，在未到达始发站机场前因病（包含死亡情况）不能旅行，要求退票。</p> <p>1. 散客必须在航班计划起飞时间前提出并取消定座。</p>		

2. 团体旅客必须在航班计划起飞时间前通过网站提交退票。

(二) 旅客在始发站机场或在航班经停地(备降地)突发疾病要求终止旅行, 申请病退。

1. 旅客在始发站机场突发疾病无法成行, 须致电首都航空客服热线 95375 或原出票地取消定座。

2. 旅客在航班经停地或备降地突发疾病无法成行, 无需取消定座。

(三) 旅客在关舱门后突发疾病要求终止旅行, 申请病退。

(四) 旅客在飞行途中突发疾病, 航班备降后要求终止旅行申请病退。

二、病退凭证

(一) 病退凭证内的信息与乘机本人(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办理病退业务。

(二) 未到达始发站机场前申请病退的旅客。

1. 患病旅客需提供县级(含)以上医疗单位出具的有主治医师签字及医院盖章的正规诊断证明或病历、医院电脑打印的 200 元(含)以上的医药费发票(含药费和检查费), 以上证明材料必须为原件的照片、扫描件。

2. 凭证的签发与打印日期必须在购票日期后，且在航班规定截载时间前（旅客凭证打印日期可按照航班日期次日全天，不得超过航班日期次日）。

3. 死亡旅客需提供死亡证明或火化证明、本人及代办人身份证正反面复印件（乘机人本人购票使用其他有效乘机证件亦可，例如护照复印件等）。若办理人要求变更退款路径，必须提供情况说明（内容包含死者与代办人关系、变更原因、变更后的退款路径等，并签字按手印）。

4. 以上病退凭证除提供每个凭证的照片复印件外，须提供一张全部凭证摆放在一起的合照。

（三）旅客在始发站机场或在航班经停地（备降地）突发疾病要求终止旅行，需提供机场医疗机构开据的证明。一时无法取得医疗单位证明的，必须由当日场站负责人在机票上签字或邮件备案发送至邮箱 jcb srjszx@hnair.com 后，方可办理。

（四）旅客在关舱门后突发疾病要求终止旅行，乘务长通过观察旅客身体情况，确实有病症的（例如昏厥、有过往病史、发烧等）予以签字，告知后续可按病退处理。如无法判定旅客突发疾病的，则按照客舱管理部机上相关规定执行。

三、退票规定

（一）旅客因病退票，按非自愿退票处理。始发地应退还

旅客所付全部票款。经停地或备降地按旅客订座舱位退还未使用航段的票款，但不得超过原付票款金额，均不收取退票手续费。

（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退票申请，免收退票费。若陪伴人员与患病旅客未同时提出退票申请，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，与其有亲属、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。

1. 患病旅客与陪伴人员在同一订座编码内出票的无需提供关系证明。

2. 患病旅客与陪伴人员不在同一订座编码内出票的需要提供关系证明。关系证明包含但不限于身份证、户口本等有效证件发证机关出具的关系证明，病退人员与陪伴人员合照，或由病退人员提供一份说明函等（函件内容要求：病患旅客及陪伴人员的票号、航班号、联系电话，以及所属关系。以上内容必须为手写，并由病患旅客和陪伴人员签字）。

（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）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、患病旅客有效身份证件和病退凭证办理退票手续（以上委托材料和病退凭证除提供每个凭证的照片复印件外，须提供一张全部材料和凭证摆放在一起的合照）。

（五）病退材料自提交（病退）退票之日起1个月内，以邮寄或者发送电子邮件扫描件的形式。将所需资料发送（BSP、B2B、首都航空官网可直接在网站上传原件的扫描件、照片）至原出票地，超过规定时间未提交材料的按自愿退票处理。待办理完病退手续后，若邮寄病退材料的旅客需要拿回材料原件，可予以寄回，邮费到付。

（六）旅客对于病退审核结果有异议，可在收到退款之日起10日内联系原出票地提供补充材料并重新审核。

四、退票地点

病退业务在原出票地办理。因客票操作换开后无法在原出票地办理病退业务的旅客，可引导旅客前往首都航空真情服务小程序提交办理。

五、违规病退处置

（一）对于病退材料不符合本文件规定，或者材料提交不齐全的客票，按自愿退票办理，收取退票费。

（二）对于恶意办理病退手续，提供虚假病退材料的情况，

	<p>首都航空将视情节严重程度追究其相应的法律责任，并由旅客本人承担一切法律后果。</p> <p>六、各销售单位须妥善处理旅客提交的病退申请，对于材料存疑或者需确认的信息，必须与旅客做好沟通工作。</p> <p>七、本文件自 2022 年 12 月 16 日（含）起生效（按提出病退申请日期计算），原销业（2022）257 号关于修订并下发首都航空国内航班旅客因病退票管理规定的业务通告同时作废。</p>
<p>注意事项</p>	<p>本通告由市场营销部负责解释。</p>