

营销委员会市场部业务通告

市场部业务〔2023〕17号

关于更新西藏航空伤病旅客客票操作标准 及流程的通知

各销售单位：

为进一步完善伤病旅客服务流程，提升服务体验，现对伤病旅客客票处置规定进行更新，原《关于西藏航空伤病旅客客票变更操作标准及流程的通知》(西藏航销售分部业务通告编号〔2018〕19号)文件作废，由本通知代替，具体内容如下：

一、适用范围

适用于填开的西藏航空 088 的国内及国际客票。

二、一般规定

(一) 必须在航班规定离站时间前取消定座。

(二) 每名伤病旅客最多可与 2 名(含)陪伴人员(包括但不限于同一 PNR、同一订单、同一户口本、可证明为直系亲属关系)同时申请办理相关退票或改期手续，且该伤病旅客已经提供符合要求的相关材料。

三、材料要求

医疗证明或诊断证明须同时满足以下要求方可视为有效：

(一) 由县级或二级甲等及以上医疗机构出具(私人医生/家庭医生出具时应附医生资格证明。如医师资格证书、行医执照);

(二) 有医生签名或盖姓名章及医疗单位盖章(境外由医生签署);

境内航班旅客应提供符合要求的医疗证明或诊断证明、100元以上缴费单、旅客购票所用的身份证件。(军人、警察、消防救援人员申请病退的材料中医疗单位开具的缴费单金额可不受最低100元的限制);

境外国际航班旅客开具的医疗证明或诊断证明应由医生签署,证明包括但不限于:医疗诊断证明书、医疗检查报告、医疗收费票据等相关材料。

上述材料可以是原件、复印件、扫描件、照片或截图,及材料填开日期应不早于客票填开日期,且不晚于原订旅行日期。

四、变更退票规定

(一) 改期

1. 可在客票有效期内为旅客免费办理一次改期手续,免收变更手续费,但须支付子舱位差额及票价差额。

2. 对于无法确定旅日期的,可先取消座位,待确定日期后办理变更手续。

(二) 退票

可在客票有效期内,为旅客办理退票手续,免收退票手续费。

五、办理流程

(一) 西藏航空直属售票柜台

在西藏航空直属售票柜台办理出票业务的旅客,可将相关材

料提交至西藏航空直属售票柜台。

(二) B2C 官方网站、客服中心、旗舰店、APP、B2B

在 B2C 官方网站、APP、B2B 办理出票业务的旅客，须将相关材料上传至“退票附件”项。旗舰店、客服中心办理出票业务的旅客可将相关材料发送至西藏航空官方网站的专用邮箱(旗舰店专用邮箱地址: tvweb@tibetairlines.com.cn; 客服中心专用邮箱地址: 956096@tibetairlines.com.cn)。

(三) BSP、CDS

BSP 销售代理人须初审确认后将旅客材料通过 BSP 退票凭证管理系统 (www.dovepay.com) 进行提交。CDS 销售代理人须初审确认后将旅客材料上传至 CDS 系统。

此通知。

