

国航（2023）8

2023年05月26日

关于下发《伤病旅客客票退改规则（2023版）》的通知

国航各销售代理人：

为进一步提升客户服务体验，满足旅客合理诉求，现对《关于国航伤病旅客客票退改规则的通知》（国航〔2021〕2887号）进行修订，增加部分场景，具体内容如下：

一、将购票后旅客感染新冠病毒的客票退改规则纳入本文。

二、增加购票后旅客身故及旅客亲属身故，旅客本人客票及同行人客票退改原则。

请各销售代理人按要求协助旅客做好相关客票服务，有任何问题及时联系所属国航营业部。如代理发生伪造证明材料等违规操作，国航将按照客运销售代理协议相关条款进行惩处，违规情节严重者，取消国航代理资格。

此通知。

伤病旅客客票退改规则（2023版）

一、适用范围

持国航 999 客票（包括里程兑换客票），购票后受伤或患病（含感染新冠病毒）的旅客及其同行人员。

二、适用场景及证明材料

（一）旅客未抵达现场

1. 伤病旅客需提供以下材料之一（原件、复印件、扫描件或照片），办理退票或客票变更：

- （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. 旅客身故的需提供死亡证明（原件、复印件、扫描件或照片）办理退票。

3. 不超过 5 名（含）伤病或身故旅客同行人员（与伤病或身故旅客相同日期、相同航班）可与伤病或身故旅客客票同时办理退票或客票变更。

（二）旅客已抵达现场

1. 旅客抵达机场

经航空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，由航空为旅客及其同行人员开具《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，并加盖航空业务章，下同）。旅客凭《旅客未乘机证明》，办理退票或客票变更。

2. 旅客乘坐航班在飞行途中备降

旅客乘坐航班途中因伤病出现紧急状况最终航班备降的，由航空为旅客及其同行人员开具《旅客未乘机证明》。旅客凭《旅客未乘机证明》，办理退票或客票变更。

3. 旅客登机抵达目的地

客票已使用，不退票款。

三、证明材料的审核

旅客提供的证明材料经国航营业部进行审核、签字，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，且不晚于退票日期；
4. 证明材料须盖章或医师签字。

四、客票退票变更规则

仅限在原购票代理人办理退票或客票变更，由代理人向所属国航营业部提交旅客伤病证明材料，营业部进行审核、签字。

（一）退票

在客票有效期内，可办理未使用航段退票。应退票价按照自愿退票规则扣除已使用航段票面价格及税费后，免收退票手续费，余额退还旅客。

1. BSP 客票退票：在德付通“BSP 退票凭证管理系统”，退票原因选择“授权”，提交经国航营业部签字的伤病证明材料扫描件。

2. B2B 客票退票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“营业部审批”，上传证明材料扫描件。

（二）变更航班

无论航班起飞前后，伤病旅客及其同行人员的客票均可以在客票有效期内，免费办理一次航班变更，免收变更手续费，但需支付子舱位差价及淡旺季差价。对于无法确定旅行日期的，可以先取消订座，待确定旅行日期后办理客票变更。

（三）变更航程或变更承运人

不允许。如旅客要求变更航程及承运人，建议旅客原客票办理退票后另购新票旅行。

五、其它要求

（一）旅客亲属身故客票处置

购票后，旅客亲属身故提供旅客亲属死亡证明（原件、复印件、扫描件或照片）后，可参照第四条“客票退票变更规则”为旅客及同行人（不超过 5 人）办理客票变更及退票。

（二）如遇超出上述服务场景的旅客合理诉求，各代理人可联系所属国航营业部进行咨询。

六、通知生效时间

本通知自 2023 年 5 月 18 日起生效，审核退票及客票变更以旅客提交退改申请日期为准。原《关于国航伤病旅客客票退改规则的通知》（国航〔2021〕2887 号）、《关于进一步做好疫情期间客票特殊处置的通知》同时废止，《关于因乘机人抗原检测阳性提出客票免费退改的处置指引》终止使用。