



商务执行委员会业务通告

编号：SW-XS-78[2023]

关于调整对抗原检测阳性旅客退改特殊处理的业务通告

发布日期	2023年06月05日	适用范围	各分子公司、各部门		
编写	方吉	审核	谢海福	批准	李凌翔

各合作代理、旅行社：

2023年1月8日起，国家卫健委对新冠病毒感染实施“乙类乙管”，各地疫情防控政策和机场乘机要求已随之调整。经研究决定，现暂停国内客票疫情特殊处理相关规定并发布新型冠状病毒感染检测阳性旅客退票规定，具体如下：

一、自2023年6月7日（含）起暂停执行以下文件

编号：SW-XS-70[2023]《关于调整对抗原检测阳性旅客退改特殊处理的业务通告》

二、自2023年6月7日（含）起（以出票或换开日期为准），新型冠状病毒感染检测为阳性的旅客（以下简称“旅客”）及其同行人按以下规定办理客票退票。

1. 旅客因病（含感染新冠病毒）要求退票，需在航班起飞前提出，并提供以下证明材料的原件的扫描件：

（1）县级及以上医疗单位在旅客购票后且在航班起飞之日（含）之前出具的医生诊断证明、病历；

（2）县级及以上医疗单位出具的不适宜乘机的证明；

(3) 上述医院的医疗费收据，不得低于100元（含）。

2. 旅客退票时需出示证明材料原件，提交扫描件，经审核无误后，可免收退票费。

3. 病退须本人办理，如因病情严重，本人无法亲自办理时，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、患病旅客证件和病退凭证原件的扫描件办理退票手续。

4. 旅客因死亡要求退票，由死亡亲属需出示证明材料，提交复印件，经审核无误后，可免收退票费。

5. 与患病/死亡旅客乘坐同一航班的陪伴人员要求退票，应与患病旅客同时办理退票手续，不超过2人（含）时可免收退票费，超出的其他随行成员退票按自愿退票处理。

特此通告！