

# 海南航空控股股份有限公司 国际业务文件

主送：各营业部及驻外办事处

发件方：航空股份市场营销委员会

联系人：邓瑶鲜

联系电话：0898-68876040

页数：7

抄送：财务部

请到取

请回复

请签收

请查阅

急

件

## 海南航空国际及地区航班旅客 因病退改管理规定

各单位：

为有效管控服务品质、规范票务操作，制定国际及地区航班因病退改管理规定。本规定适用于 880 国际票证开具的客票。具体内容如下：

### 一、因病退票的种类

（一）旅客购票后，在未到达始发站机场前因病不能旅行要求退票：

1. 散客必须在航班计划出港时间前提出病退申请并取消已订妥的座位，且在退款时限内完成退票；

2. 团体旅客（G 舱）必须在规定的航班乘机登记截止时间前提出并取消已订妥的座位。

3. 未按要求提出病退申请并取消定座的客票按自愿退票处理。

(二) 旅客在始发站机场（航班乘机登记截止时间后）或在航班经停地（备降地）突发疾病要求终止旅行，申请病退。

## 二、退票地点

(一) 海南航空当地直属售票处或办事处；或，便于旅客办理业务的直属售票处或办事处。

(二) 海南航空客服热线 95339，仅限办理客服热线销售的客票。其他单位销售的客票通过客服热线 95339 或售票处办理变更业务后，需在海南航空各直属售票处办理。

(三) 海南航空官网、海外网、APP 客户端，限办理各自平台销售的客票。

(四) 海南航空团队销售系统，仅限办理团队销售系统销售的客票。

## 三、因病退票所需凭证

### (一) 未到达始发站机场前申请病退

1. 旅客本人购票证件原件和复印件；
2. 医疗凭证（四者需同时满足）：
  - 1) 真实有效的诊断证明或病历的原件及复印件；
  - 2) 医疗机构收费票据的原件及复印件；包含各类检查费用、药费；住院旅客可提供住院押金收费单或医院打印收费明细单（需加盖公章）等；

3) 资料开具医院要求：由中国境内县级或相当于这一级（如国家二甲级）或以上的医疗机构开具。诊断证明在境外或港澳台地区：国外诊所或医院（医疗中心）开具。

4) 相关医疗凭证签发与打印日期须在实际购票日期之后，在客票列明的航班计划出港时间前。

**补充：**如旅客所持医疗诊断证明符合本文件第“三、（一）3) 4)”款要求，且上面注明了“不适宜乘机”字样，亦可仅凭此办理病退。

3. 如患病旅客不能提供上述材料，需按自愿退票办理。

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

1. 可提供机场医疗中心出具的诊断证明或病历，申请办理病退。若无法取得机场医疗单位证明，值机值班经理或值班主管或场站负责人在机票或登机牌上做出减免意见并签字；或，由值机值班经理或值班主管或场站负责人邮件做出因病减免意见或邮件证实因病终止旅行，也可做为病退凭证。

#### **四、病退处理规定**

（一）经审核符合病退标准后，允许客票未使用航段按非自愿退票处理，免收退票费（含不允许退票的客票）。

（二）患病旅客的同行人员要求退票，必须与患病旅客同时同地办理，并满足航班计划出港时间前已退座要求，免收退票费，否则一律按自愿退票处理。每一患病旅客的同行人员的限额为2名，陪同人员客票的航段、航班、旅行日期必须与因病退票旅客完全一致。

（三）团队旅客因病退票，除出具本文件第“三、因病退票所需凭证”款要求的材料外，还须提供购票时航空公司为其开具的发票。

（四）团队旅客在航班计划出港时间前因病退票，如果影响到团队的最低组成人数和团队 FOC 的计算，将重新计算团队运价和计算 FOC 人数。如果团队旅客在旅行过程中因病退票，将不影响团队其他成员享受该团队运价。

（五）申请身故旅客的客票退票，需要出示身故旅客死亡证明复印件，按非自愿退票办理，免收退票费；同行旅客证明要求同患病旅客。旅客因亲属死亡需要退票的，需在航班计划出港时间前提出申请，并出具亲属关系的证明及亲属死亡证明（死亡证明的日期必须在旅客出票日期<含>之后），按照病退标准处理。

（六）因病被现场拒绝运输的旅客，凭海南航空相关单位开具的《未成行旅客、行李证明书》，按照我司现行《海航国际及地区航班拒载证明出具查询流程及拒载旅客票务处理规定》办理。

## **五、病退客票审核要求及流程**

（一）病退须本人办理，如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患病旅客、代办人有效身份证件原件和病退凭证原件办理退票手续。涉及同行人员同时办理病退时，需提供同行人员有效购票证件原件。

（二）各办理病退客票单位，应严格审核旅客提供的所有病退凭证原件（含购票证件原件），病人姓名、就诊时间等

主要内容必须相符、不得涂改，确保所有凭证资料真实、有效，虚假凭证不予办理病退。

（三）海南航空当地办事处或直属售票处售票员验证病退所需凭证后，需再经办事处或营业部经理签字或邮件审核；美国销售中心及 95339 海南航空直属业务部门也需由部门负责人审批。

（四）上交财务的病退凭证尽量为原件，如旅客确需报销，或在海航官网、海外网、APP、客服热线 95339、售票处远程提交病退的，可以提供病退材料（包含购票证件）扫描件或拍照件进行审核，提交的病退材料内容需清晰可见，对于材料不清晰、不齐全及不符合规定的拒绝办理病退。

（五）在海南航空团队销售系统提交病退，需同时上传病退所需的相关证明材料，由管辖营业部负责审核病退的合规性。针对单个团队（G 舱）病退人数超过 5 人（不含）或整团病退的，需提交给营业部经理审核同意后办理。

## 六、因病变更

（一）散客因病提出变更航班，提供相关证明后，在客票有效期内，客票未使用航段可免费办理一次变更，免收变更费（含不允许改期的客票）；因变更导致适用的运价发生改变，则按新运价与原付运价计算差额，多不退少补。因病变更按如下规定执行：

1. 旅客须在航班计划出港时间前提出变更及退座，并在客票有效期内在海航当地办事处或直属售票处，也可以邮件形式上交合格凭证至美国销售中心、95339 客服热线等海南航空直属业务单位办理非自愿变更手续。

2. 因病变更凭证的要求参照本文件条款“二、因病退票

凭证”及因病退票材料真实性等相关要求执行。

3. 患病旅客的同行人员要求退票，须与患病旅客同时提出，按非自愿退票规定处理。同行人员证明按本文件“三、病退处理规定”条款（二）所列要求执行。每一患病旅客的同行人员的限额为2名，陪同人员客票的航段、航班、旅行日期必须与因病变更旅客完全一致。

4. 旅客在办理因病变更手续凭证材料由海南航空当地办事处或直属售票处售票员验证，并需办事处/营业部经理签字或邮件审核通过，美国销售中心及95339海南航空直属业务部门也需由部门负责人签字或邮件审核通过。

（二）团队旅客因病要求变更，参照本文件病退流程办理退票。

## 七、因病退改特殊情况处置

（一）由于无法预见的原因，导致旅客因病退改需求与现行规定不符，由旅客本人或亲属提出合理诉求需要特殊处理的，各票务及服务单位可酌情请示当日市场营销委员会国际业务值班员后按批示意见办理。退票或变更业务处理单位需将批示邮件与因病退改审核相关凭证一并上传相关结算系统或提交审核部门。

（二）如旅客已投诉，按我司及各单位客诉处置工作流程处理。

## 八、其他条款

（一）本规定自2023年7月22日起生效，在此之前已下发文件规定与本规定相冲突部分，请按本文件规定执行。

（二）旅客感染新冠病毒的客票退票也可按本文执行。

（三）病退、病改相关凭证材料应完整保留三年，销售

审核中心将不定时进行监查，对发现的违规将对关联单位进行追责。

特此通知

海南航空控股股份有限公司市场营销委员会

2023年7月21日