

# 云南祥鹏航空有限责任公司( 市场营销部 )

市场部业〔2023〕43号

签发日期：2023年6月26日

签发人：黄振

通告主题	关于修订并下发祥鹏航空国内、国际航班旅客因病退票管理规定的业务通告		
发布机构	祥鹏航空市场营销部		
密级	<input checked="" type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 秘密 <input type="checkbox"/> 机密		
通告类别	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 需要落实 <input type="checkbox"/> 需要反馈	反馈 联络人	王雪儿
是否急件	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	反馈 时间	-
通告内容	<p>为规范旅客因病退票的管理，进一步提高旅客服务质量，经市场营销部研究决定，现修订祥鹏航空国内及国际航班旅客因病退票管理规定，具体内容如下：</p> <p><b>一、申请病退的时间：</b></p> <p>（一）旅客购票后，因病不能旅行要求退票：必须在航班计划出港时间前提出并取消座位。</p> <p>（二）如在机场（航班计划出港时间后）病情突然发生，或在航班经停站（备降站）临时发生病情，也可申请病退。</p> <p><b>二、病退凭证：</b></p>		

（一）病退凭证的主要内容需与客票信息相符，不得涂改，否则视为虚假凭证，不予办理病退。旅客在线下办理病退手续时必须提供凭证原件由售票员验证，上交财务部收入结算中心的凭证应尽量为原件，如旅客确需报销，上交凭证也可为复印件/扫描件。

（二）航班计划出港时间前提出病退的凭证为：

1. 旅客本人购票时提供的购票证件；

2. 县级或二级（含）以上的医疗机构出具的有主治医生签字及医院盖章的正规诊断证明或病历和医疗机构收费票据，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。

上述凭证在境外或港澳台地区必须由政府部门认可具备行医资格的医生填写，在非洲地区也可由中资医疗机构出具。凭证的签发与打印日期必须在旅客实际购票之后，在航班计划出港时间前。

（三）在始发地、经停地、备降地机场突发病情提出病退的凭证为：机场医疗中心出具的诊断证明或病历，若一时无法取得医疗单位证明，必须经当日航班乘务长或地面保障单位负责人在机票或登机牌上签字或由地服部出具相关证明。

（四）线下病退旅客需提供证件原件办理退票手续；若由代办人办理病退手续，代办人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。

### 三、病退审核

#### (一) 官网退票凭证审核流程：

1. 旅客须提交病退凭证原件扫描件、有效身份证件原件扫描件（申请陪伴人员非自愿退票还须同时提供陪伴人员有效身份证件原件扫描件），邮件发送至电子商务中心邮箱，邮箱地址：[xp100@luckyair.net](mailto:xp100@luckyair.net)，邮件主题为“病退+旅客姓名+票号”。工作人员审核无误后，将邮件转客户服务中心审核。（后续如官网开发上传电子版凭证功能后，可直接在提交退票时上传）。

#### (二) 团队网退票凭证审核流程：

旅客须提交病退凭证原件扫描件、有效身份证件原件扫描件上传至团队网（申请陪伴人员非自愿退票还须同时提供陪伴人员有效身份证件原件扫描件），由客户经理负责审核病退的合规性。针对单个团队，一次病退提交超过5人（不含）或整团病退的，由客户经理审核无误后提交营销管理中心经理审核同意后转至客服中心办理。

#### (三) 95326 客服热线退票凭证审核流程：

在祥鹏航空客服热线 95326 办理病退，仅限办理客服热线销售的客票。旅客可通过材料回传的方式或以邮件形式（国际客票收件邮箱 [95326gjkf@luckyair.net](mailto:95326gjkf@luckyair.net)，国内客票收件邮箱：[95339sqz@hnair.com](mailto:95339sqz@hnair.com)）提交病退凭证原件扫描件、有效身份证件原件扫描件（申请陪伴人员非自愿退票还须同时提供陪伴人员有

效身份证件原件扫描件)。由工作人员负责审核旅客提供病退凭证合规后, 根据 95326 客服热线退票工作流程进行处理, 相关材料不符合要求的需联系旅客做好告知或补齐缺失凭证材料。

#### (四) 原出票地退票凭证审核流程:

1. 代理人提交或上传相关病退凭证材料前, 必须认真检验相关凭证的扫描件, 确保凭证印章、文字等内容清晰可见。

2. 代理人应核查旅客提供的所有病退凭证, 确保提交或上传的所有凭证材料真实、有效, 病人姓名、就诊时间等主要内容必须相符、不得涂改, 同时相关材料应完整保留三年, 祥鹏航空相关管理单位将不定期抽查。

3. 若代理人提交或上传的凭证材料为虚假材料, 祥鹏航空将按照《海南航空控股股份有限公司客运销售代理协议》相关条款予以处罚。

#### 四、退票规定:

(一) 旅客因病退票, 在航班始发站提出, 退还全部票款, 在航班经停站(备降站)提出, 则应退还未使用航段票款, 即: (经停地或备降地至目的地航距 ÷ 原航段航距) × 原付票款得出的金额, 计算结果大于原付票款仅退还原付票款, 不收取退票费。

(二) 患病旅客的陪伴人员要求退票, 必须与患病旅客同一天办理, 免收退票费, 否则一律按自愿退票处理。陪伴人员的限额为 2 名, 即有 1 名患病旅客申请退票, 同一航班中陪伴出行的另外 2 名旅客可以申请与患病旅客一同免费退票。(病退凭证需符

合本文件第二条规定)。

(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) 乘机人因非同一行程亲属生病提出病退申请，按自愿退票规定办理。

(五) 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，其代办人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。

#### **五、退票地点：**

原出票地、祥鹏航空直属售票处、各票务合作单位售票处。

#### **六、特例：**

(一) 死亡旅客客票退票参照病退规定办理，应由退票申请人提供乘机人的死亡证明，死亡证明等同于病退需提供的相关资料（官网及团队网提交的退票订单，申请人默认为购票账号的使用人；其它渠道申请退票的申请人必须为死亡旅客的直系亲属）。

(二) 旅客的直系亲属死亡，旅客客票退票参照病退规定办理，直系亲属证明及死亡证明同于病退需提供的相关资料。直系亲属范围：配偶、父母（公婆、岳父母）、祖父母、外祖父母、子女及其配偶、孙子女（外孙子女）及其配偶。

(三) 因旅客的年龄、精神或身体状况不适合航空旅行，被祥鹏航空现场劝退或拒载，已购客票凭地面保障单位提供的拒载

证明可办理非自愿退票，拒载证明等同于病退需提供的所有资料；允许此类非自愿退票的陪伴人员限额为2名（无需提供关系证明）；无拒载证明的须由相关地面保障单位请示当天各基地\部门值班领导后，将领导批复同意邮件于拒载当天及时邮件通知售票单位协助退票，作为退票依据，邮件主题须包含：x月x日x航班x旅客因x原因拒载信息，邮件内容或拒载证明包含但不限于以下内容：航班日期、航班号、拒载旅客姓名及随行旅客姓名\票号，旅客联系电话）：

1. 有祥鹏直属售票处的机场(昆明、成都、版纳)：由场站、售票处双方配合完成此类旅客的退票工作。如售票处现金不足，须记录旅客本人的银行卡信息及联系电话，后续协助旅客打款并做好旅客的解释工作，不得主动将旅客引导至原出票地退票。

2. 其它机场拒载旅客退票：地服部祥鹏航空地面服务指挥席位转发领导同意邮件至各直属售票处，各售票处联系旅客按售票处的流程退票打款。各直属售票处业务按进出港城市划分：

祥鹏航空机场售票柜台 [xphkjcspt@luckyair.net](mailto:xphkjcspt@luckyair.net) (昆明机场售票处)；

祥鹏航空成都售票柜台 [xphkcdspt@luckyair.net](mailto:xphkcdspt@luckyair.net)；

祥鹏航空西双版纳机场售票处 [xphkxsbnjcspc@luckyair.net](mailto:xphkxsbnjcspc@luckyair.net)；

其他外站转祥鹏客户服务后台支持小组 [xphkdsspc@luckyair.net](mailto:xphkdsspc@luckyair.net)。

例：成都-昆明由成都售票处办理，昆明-成都由昆明售票处办理，三亚-成都由成都售票处办理，郑州-宁波由祥鹏客户服务

后台支持小组办理。

3. 如旅客提出必须回原出票地点办理退票的，上述各售票处需将场站的邮件转至客票原销售单位并交接清楚，协助旅客退款（例：昆明机场拒载旅客在官网购票，表示要在官网提交，则售票员需将场站邮件转至电子商务中心官网售后票务处理小组<xphkgwshpwclxz@luckyair.net>，电话交接清楚，并提醒旅客提交非自愿退票，在备注中明确退票原因）。如因双方均未处理导致旅客未能正常退票，责任由售票处、实际处理单位共同承担。

4. 拒载旅客台账由各地面保障单位自行制定流程管理。

5. 因其它情况拒载的旅客，按自愿退票办理（有特殊规定的除外）。

## 七、罚则：

（一）对于恶意办理假病退手续的散客、代理人、旅行社，在办理退票手续时被发现，不予退票；若代理人提交或上传的凭证材料为虚假材料，祥鹏航空将按照《海南航空控股股份有限公司客运销售代理协议》相关条款予以处罚；若旅行社提交或上传的凭证材料为虚假材料，祥鹏航空将按照《海南航空控股股份有限公司及其下属各航空公司客运团队销售合作协议》、《关于下发祥鹏航空团队销售合作要求的业务提示》相关条款予以处罚；官网 B2C 用户由电子商务中心视情况决定是否给予禁用账户处罚（禁用账户的最终审批人为电子商务中心经理）；官网 B2B 用户及团队网用户由营销中心/各营业部视情况决定是否给予禁用账户

处罚（禁用账户的最终审批人为营销中心经理/各营业部经理）。

（二）对于缺少资料的客票，退票审核员需通知旅客或代理补齐资料，在通知后三个月内未补齐资料的客票审核员有权按自愿退票处理，不予免费退票。在客票有效期内如旅客或代理对于病退有异议，可提供补充资料，审核员审核后符合规定的客票可做线下补退。退票审核员有权根据审核需要，要求旅客补充相关资料以进一步核实病退真实性。

（三）旅客提供的病退凭证\有效身份证件原件、复印件或电子版材料仅限退票使用，各业务口工作人员务必妥善保管，不得泄漏或作其它用途，一经发现，根据公司相关规定进行处罚。

#### 八、其他：

（一）本文未列明的特殊情况或旅客已投诉，各单位按各自工作流程自行处理。

（二）经停地或备降地因病退票，因客票状态无法更改，需由旅客或委托人凭病退相关凭证到祥鹏航空直属售票处办理退票或参照不正常航班备降地退票的流程办理。

（三）本文件自下发之日起执行，原业务通告（2022）294号关于修订并下发《祥鹏航空国内、国际航班旅客因病退票管理规定》的业务通告文件同时废止。

特此通告

#### 通告发布范围

主送	航空集团各销售单位、地面保障单位
抄送	祥鹏航空财务部

编写：王雪儿

审核：杨丽花