

云南祥鹏航空有限责任公司业务通告（市场营销部）

市场部业〔2025〕16 号

关于修订下发《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

签发时间	2025 年 1 月 22 日		签发人	黄振
通告类型	☒ 阅知 ☒ 落实 ☒ 传达 ☐ 反馈		联系人	杨丽花/王雪儿
发布范围	主送	祥鹏航空各销售单位、地面保障单位		
	抄送	祥鹏航空财务部		

通告内容	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： 一、申请病退的时间： （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取消座位。 （二）如在机场（航班计划出港时间后）突发病情，或在航班经停站临时发生病情，也可申请病退。 二、退票凭证要求： （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，按自愿退票办理。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，上交退票审核单位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。如旅客在线上办理病退手续，上交凭证必须为原件的扫描件或照片。 （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（姓名+证件号码页面即可）。 2. 祥鹏航空认可的医疗机构出具的有主治医生签字或医院盖章的真实有效的诊断证明（诊断书或病历等）。祥鹏航空认可的医疗机构须符合以下要求： （1）国家卫健委网站查询到的医院及其下属医疗机构，不包括非医院下属机构，例如学校门诊部、企业医疗门诊部等，以下网址均可：
-------------	--

<http://zgcx.nhc.gov.cn:9090/unit>

<https://credit.jdzx.net.cn/portal/pubsearch/org>

(2) 国家卫健委网站无，但属于军队下属的医疗机构。

(3) 中国境外和港澳台的医疗证明材料，须由正规医院或执业医师开具。

3. 收费发票：

(1) 祥鹏航空认可的医疗机构出具的收费发票，发票类型可包含药费、治疗费、检查费、住院费、**医疗服务费**等，仅提供挂号费/诊查费/诊察费视为资料不齐（**医疗服务费的分类仅包含挂号费/诊查费/诊察费/医疗服务费则也视为资料不齐**），住院旅客可提供医院打印收费明细单（需加盖公章）。

(2) 旅客提供的发票必须真实有效且可核验，**原则需提供电子票据并核验，无法核验、核验信息不实/不符、已开红票等视为无效发票**，核验方式包括但不限于通过财政部、税务局等官方电子票据查验平台线上自动核验或人工核验发票主要信息真实性。**若无法提供电子票据则需**人工核验票据主要信息真实性，可参照核验标准检查单逐一核对。各项核对无误后，方可按照病退办理非自愿退票。具体核验标准检查内容由各退票审核单位负责，后续各退票审核单位需结合实际退票审核情况完善更新附件，经各退票审核单位商议无异议且相关中心经理同意后，反馈至祥鹏运价管理室，由运价室统一生效日期并下发至各单位更新执行，主文件号不变。

(3) 若旅客为军人在部队医院就医，无法提供缴费单，可提供军官证或士兵证等军人证明材料。若旅客为军人家属，使

用军属卡就诊，无法提供缴费单，可提供军官证或士兵证等军人证明材料及与军人的关系证明材料（包含：户口簿/结婚证/出生证/独生子女证/房产证）。

（4）中国境外和港澳台的医疗机构就医须提供真实有效的缴费凭证。

4. 相关医疗凭证签发与打印日期要求如下（满足其一即可）：

（1）凭证均在实际购票日期（含购票当日）之后，在客票列明的乘机日期（含当日）之前。

（2）病历或诊断证明的日期在购票当日或之后的，收费发票的日期在航班乘机日期起3天（含）内。

（3）病历或诊断证明的日期在购票日期前3天（含）内，收费发票的日期应在航班乘机日期之前（含当日）。

（4）住院旅客允许病历或诊断证明的日期在乘机日期前，收费单的日期在乘机日期后或病历或诊断证明的日期在购票前，收费单的日期在购票后（均含当日）。

5. 病患旅客在退票时，如有陪伴人员需一同退票，且不在同一购票订单或同一PNR中，则须在退票申请订单中或邮件中同步提供陪伴人员姓名及票号信息。

6. 陪伴人员：

（1）陪伴人员的限额：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名旅客满足下列条件的情况下，可以申请与患病旅客一同免费退票。

（2）申请陪伴人员非自愿退票须与患病旅客行程一致。

(3) 陪伴人员退票凭证:

①陪伴人员有效身份证件原件扫描件/照片。注:病患旅客为儿童/婴儿时,若婴儿/儿童出生证明上有清晰的父母身份证件信息及姓名,则出生证明可视为陪伴人员(父母)有效身份证件。

②病患旅客身份证件及病退凭证扫描件/复印件。

③病患旅客提交退票时注明陪伴人员姓名、票号的界面截图(同一购票订单或同一 PNR 无需提供该材料)。

(4) 病退凭证的签发与打印时间要求:与病患旅客条件一致。

(5) 退座时间要求:与病患旅客条件一致。

(6) 退票时限要求:须与患病旅客同一天办理(同一天取消座位或同一天提交退票均可),免收退票费,否则按自愿退票处理。

(7) 特殊情况:同行人员超过 2 人,散客如符合上述条件且满足以下条件之一最多可办理 5 名陪伴人员的免费退票;团队网 G 舱团队客票如符合上述条件且满足以下第④点条件最多可办理 5 名陪伴人员的免费退票:

①患病旅客与陪同旅客在同一个 PNR 中。

②客票票号相连。

③通过祥鹏航空官网/APP/小程序/微信公众号/客服热线/团队网购票,在同一订单内。

④同一证件上的亲属人员(户口簿/结婚证/出生证/独生子女证/房产证)。注:退票时同步提交该材料。

（三）在始发地、经停地机场突发病情提出病退的凭证为：机场医疗单位出具的诊断证明或病历，若一时无法取得医疗单位证明，必须经地服部/基地/分公司地面保障单位出具相关证明。

三、病退审核

（一）官网（含 B2B）/小程序/APP/特殊退款小程序/全渠道退改等线上直销渠道退票凭证审核流程：

旅客通过祥鹏航空微信小程序—特殊退票提交退票申请，选择非自愿退票病退类型，并上传相关病退凭证，由工作人员负责审核病退的合规性；若无法上传相关病退凭证，也可邮件发送至退票审核单位邮箱，邮箱地址：xpl00@luckyair.net，邮件主题为“病退+旅客姓名+票号”，由工作人员负责审核病退的合规性。

（二）团队网退票凭证审核流程：

旅行社/代理人须将病退凭证及国家卫健委官网核实信息截屏上传至团队网，由客户经理负责审核病退的合规性。针对单个团队，**同一团队多次病退累计超过 5 人（不含）或整团病退**，由客户经理/销售专员审核无误后提交产品营销中心经理审核同意将材料上传至团队网后转至二审办理。

（三）BSP 代理人退票凭证审核流程：

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，确保凭证真实、有效，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。

2. 代理人需将病退凭证及国家卫健委官网核实信息截屏一

并上传至相关系统。

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》的相关条款予以处罚。

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，在航班经停站提出，则应退还未使用航段票款，即： $(\text{经停地至目的地航距} \div \text{原航段航距}) \times \text{原付票款}$ 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）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。

（三）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。

（四）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：

（一）国内客票：

1. 祥鹏航空微信小程序—特殊退票：

（1）仅支持 859 票证的国内客票。

（2）现阶段仅支持成人、儿童退票，故成人+婴儿如成人通过“祥鹏航空微信小程序—特殊退票”退票的，婴儿须在原

出票地点或祥鹏航空直属售票处办理，后续婴儿票退票功能以小程序退票界面展示为准。

（3）身故旅客退票仅限在“祥鹏航空微信小程序—特殊退票”提交材料办理。

2. 原出票地（注：8L 官网<含 B2B>/APP/小程序/客服热线购买的客票须通过“祥鹏航空微信小程序—特殊退票”提交退票）。

3. 祥鹏航空直属售票处及各票务合作单位售票处。

（二）国际客票：

1. 8L 官网<含 B2B>/APP/小程序/客服热线购买的客票病退，由对客单位指引发送病退材料退至乘机人本人银行卡：旅客自行将病退材料、持卡人姓名（乘机人）、开户行名称、储蓄卡银行卡号、联系电话等信息邮件发送至邮箱地址：xp100@luckyair.net，邮件主题为“病退+旅客姓名+票号”，同时对客单位通过 VOC/邮件提醒至退票审核单位（市场部退票审核管理<scbtpshgl@luckyair.net>）由工作人员负责审核病退的合规性，进行线下退款。特殊情境：

（1）旅客不同意退至乘机人本人银行卡，要求退至亲属银行卡，还需提供亲属关系证明、委托书、卡主本人有效证件。

（2）旅客要求退至其他人银行卡（非亲属也无亲属关系证明），对客单位按照各自流程一事一议请示后，将审批同意的邮件转至市场部退票审核管理<scbtpshgl@luckyair.net>。

2. 其他渠道购买的客票：原则上在原出票地点办理。

六、特例（陪伴人员按上述第二条相关规定执行）：

（一）身故旅客退票，由身故旅客直系亲属通过“祥鹏航空微信小程序—特殊退票”提交直系亲属关系证明及乘机人的身故证明，审核后可按病退办理。

（二）怀孕 36 周（含）以上者，购票后可凭预产期证明和历史产检证明办理非自愿退票。

（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 5 名（须在拒载证明上标注陪同人员的姓名/票号）；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，将领导商议同意记录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：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. 其他机场拒载旅客退票：地服部祥鹏航空地面服务指挥席位转发领导商议同意记录至各直属售票处，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：

祥鹏航空成都售票柜台 xphkcdspgt@luckyair.net

祥鹏航空西双版纳机场售票处
xphkxsbnjcspc@luckyair.net

昆明及其他外站转祥鹏航空机场售票柜台
<xphkjcspt@hnair.com>

例：成都—昆明由成都售票处办理，三亚—成都由成都售票处办理，昆明—成都/郑州—宁波由祥鹏航空昆明机场售票柜台办理。

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市场部退票审核管理scbtpshgl@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. 因其他情况拒载的旅客，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 用户由产品营销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产品营销中心经理）；官网 B2B 用户及团队网用户由产品营销中心/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产品营销中心经理/各营业部经理）。

（二）各单位须做好本文件保密工作，不得随意转发本文件。各渠道管理单位须严格控制收件人范围，同时明确并强调保密要求。如各代理人将本文件内容对外泄露，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》的相关条款予以处罚。如内部人员将本文件泄露，则报公司按相关规定处罚。

（三）对于缺少资料或资料不符合规定的客票，退票审核员有权说明原因并按自愿退票处理，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，不得泄露或作其他用途，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）祥鹏航空将验证核查病退相关材料的真实有效性，如发生材料造假，祥鹏航空保留追究因病退改客票所列旅客责任的权利。同时祥鹏航空可根据材料审核的需要，要求旅客补充相关佐证材料，如果旅客拒绝提供或者无法提供，按自愿退改处理。

（四）本文件自 2025 年 1 月 24 日起执行（以取消座位日期为准），原市场部业〔2024〕305 号文件同时废止。

附件：祥鹏航空病退材料核验标准

注意事项	
------	--

附件：

祥鹏航空病退材料核验标准（2024 年 8 月 30 日版）

序号	核验项目	材料核验标准
1	医疗机构核验	http://zgcx.nhc.gov.cn:9090/unit https://credit.jdZX.net.cn/portal/pubsearch/org 卫健委批复医疗机构确认
2	电子票据主要 查验平台（包 含但不限于）	①财政部全国财政电子票据查验平台： http://pjcy.mof.gov.cn/#/home ②国家税务总局全国增值税发票查验平台： https://inv-veri.chinatax.gov.cn/ ③微信公众号：财政票据 注：上述渠道能核验的发票还需要进一步核对姓名等信息是否一致
3	发票核验	如旅客反馈医院无法开具可核验的发票，须按以下标准核验病退标准真实性。
3.1		联系医院确认医院不能开具电子发票的真实性
3.2	旅客信息	发票上姓名与客票姓名是否一致
3.3	公章	发票是否加盖公章，公章是否清晰，公章名称与医疗机构名称是否一致。
3.4	金额大小写	发票上金额大写和小写是否一致
3.5	发票日期	发票上就诊日期与诊断证明/病历的就诊日期是否一致。就诊日期是否早于发票开具日期。
3.6	医疗机构	发票和诊断证明/病历的医疗机构名称是否一致

3.7	票据清晰度	票据是否可以清晰识别以上核验内容
3.8	诊断内容	诊断证明书中内容雷同
3.9	增加材料要求	可要求旅客进一步提供相关截图及材料（包括但不限于：支付凭证、检查报告等）
3.10	疑似造假	频繁出现同一申请单位长期申请病退
3.11	疑似造假	频繁出现同一医疗机构病退材料
3.12	疑似造假	多张病历或医生签字笔迹一致
3.13	疑似造假	医院无材料上的科室
3.14	疑似造假	检验费跟药费都在一起（实际看病根据病情很少情况是开具在一起的，都是有检查结果后才开药）。
3.15	身故证明	退票审核单位定期 DETR NI/DETR PP 提取旅客订票信息，如后续仍有各航司订票记录，视为造假追回款项。
3.16	团队	须 DETR NI/DETR PP 身份证件号，核查是否存在重合的行程，或者多次订票申请非自愿退票的情况。
3.17	发票的有效性	发票金额或发票项目名称需要关联相关的检查凭证、检验单等佐证材料。发票显示已开红票或已作废则视为无效。
3.18	其他佐证材料	旅客看病就医的地方，与旅客身份证地址、常住地、航班始发地及目的地等非同一省份的情况，需旅客提供赴就医地点包括但不限于吃、住、行等有明确逻辑依据的佐证材料，才可按非自愿退票或补退款执行。例如酒店订单、租房合同、暂住证、高铁、动车订单等。

注：

1. 人工核验票据主要信息真实性，可参照核验标准检查单逐一核对。各项核对无误后，方可按照病退办理非自愿退票。

2. 后续各退票审核单位需结合实际退票审核情况完善更新《祥鹏航空病退材料核验标准》，经各退票审核单位商议无异议且相关中心经理同意后，反馈至祥鹏运价管理室，由运价室统一生效日期并下发至各单位更新执行，主文件号不变。

3. 各单位须做好本文件保密工作，不得随意转发本文件。各渠道管理单位须严格控制收件人范围，同时明确并强调保密要求。如各代理人将本文件内容对外泄露，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》的相关条款予以处罚。如内部人员将本文件泄露，则报公司按相关规定处罚。