

国内航班病退须知

注：如因旅客本人患病等健康原因不能按照客票列明的航班旅行，已购票的旅客可按照以下规则办理退票。

一、适用航班

北部湾航空实际承运的国内航班以及作为市场方的国内航班。

二、申请病退的时间

(一) 旅客购票后，因病不能旅行要求退票：必须在航班计划起飞时间前提出并退座（散客、团队），未按要求取消座位的按自愿退票处理。

(二) 旅客在始发站机场或航班经停地突发疾病要求终止旅行，不要求取消已订妥的座位。

三、病退票所需凭证

(一) 病退凭证内的主要内容（病人姓名、时间、病症等信息）必须相符，不得涂改，否则视为虚假凭证不予病退，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，网站旅客（北部湾微信公众号、小程序、APP、官网及其 OTA 旗舰店）退票（非自愿退票备注，病退），须邮件发送病退凭证扫描件至北部湾网站客服邮箱

95370@hnair.com（国内），其余渠道客票由代理人自行上传病退凭证；国际航班客票可自行通过网站提交病退材料，特殊情况如需帮助可，拨打国际客服热线 95370 咨询协助；上交财务部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、电子版（含照片）、扫描件。

(二) 国内航班计划起飞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、北部湾航空认可的医疗机构出具的有主治医师签字或医院盖章的真实有效的诊断证明（诊断书、病历、住院证明、出院小结均等同于诊断证明）或三甲医院住院押金单等相关证明材料。

北部湾航空认可的医疗机构须符合以下要求：

(1) 可在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。国家卫健委网站网址为：

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

(2) 无法在国家卫健委网站查询到，但属于军队下属的医疗机构。（若无法判断是否属于军队下属医疗机构，则一事一议。）

3、收费发票：

(1) 北部湾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、住院费等（提供其中一种即可，部分无电脑打印医药费收费单的住院旅客，可出具医院电脑打印收费明细后加盖医院公章），但仅提供挂号费/诊查费/医疗服务费视为资料不齐。

(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核验，若无法提供电子票据则需人工核验发票主要信息真实性，核验标准包括但不限于下表内容。

①电子票据主要查验平台及要求

| 序号 | 平台名称及要求 | 核验地址及要求 |
|----|-------------------|---|
| 1 | 财政部全国财政电子票据查验平台 | http://pjcy.mof.gov.cn/#/home |
| 2 | 财政票据 | 微信公众号 |
| 3 | 国家税务总局全国增值税发票查验平台 | https://inv-veri.chinatax.gov.cn/ |
| 4 | 发票的有效性 | 发票金额或发票项目名称仅有检查项目的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。 |

②人工核验标准及方法

| 序号 | 核验项目 | 发票核验标准 |
|----|--------|--|
| 1 | 旅客信息 | 发票上姓名与客票姓名是否一致 |
| 2 | 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 | 金额大小写 | 发票上金额大写和小写是否一致 |
| 4 | 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 |
| 5 | 医疗机构 | 发票和诊断证明/病历的医疗机构名称是否一致 |
| 6 | 票据清晰度 | 票据是否可以清晰识别以上核验内容 |
| 7 | 诊断内容 | 不同医院诊断证明书中内容雷同 |
| 8 | 增加材料要求 | 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、检查报告等佐证材料 |
| 9 | 疑似造假 | 频繁出现同一申请单位长期申请病退 |
| 10 | 疑似造假 | 频繁出现同一医疗机构病退材料 |
| 11 | 疑似造假 | 多张不同医院的病历或医生签字笔迹一致 |
| 12 | 疑似造假 | 医院无材料上的科室 |
| 13 | 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。 |
| 14 | 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。 |

| | | |
|----|--------|--|
| 15 | 其他佐证材料 | 旅客看病就医的地与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含但不限于吃、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、高铁、动车订单等。 |
|----|--------|--|

(3) 若旅客为军人或军人家属在部队医院就医，无法提供收费发票的，可提供军官证、士兵证或军人保障卡等军人证明材料替代，军人家属需提供军属证明（含户口簿、结婚证、出生证、独生子女证、房产证）。

4、相关医疗凭证的签发与打印日期必须在购票后及航班规定截载时间前，住院收费发票打印日期可在乘机日期之后。（若旅客购票时间与航班时间为同一天，病退于当天提出，医疗凭证的签发日期为当天且无确切的时间点的情况也符合要求）

注：病退及随同旅客退票材料需包含退票旅客的身份证件。

(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、病历。

注：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，或者由地服部出具相关证明。若现场无法提供相关证明的，可最终以北部湾航空客服席邮件答复为依据，方可按病退处理，否则一律按自愿退票处理。

(四)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，须持病退旅客书写并签字的委托书及证件原件进行办理。

四、退票处理规定

(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，则应扣除已使用航段对应的折扣票款后，退还余款。

(二)患病旅客的同一行陪伴人员要求退票，必须与患病旅客同时（取位日期相同）办理，免收退票费，否则一律按自愿退票处理。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。

1、散客和团队旅客的陪伴人员的限额为 2 名，即有 1 名患病旅客申请退票，其中与其陪伴的另外 2 名旅客可以申请与患病旅客一同免费退票。陪伴人员与病退旅客非同一订单（含不同渠道)的需备注病退旅客信息（如票号等）。

2、散客旅客的陪伴人员超过 2 人，全部陪伴人员满足以下条件之一时，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) 通过北部湾官网、APP、小程序、微信公众号购票，在同一订单内。

(4) 同一证件上的亲属人员。（证件仅限户口簿、结婚证、出生证、独生子女证、房产证)。如未在同一户口簿上的亲属（父母、祖父母、外祖父母、孙子女、外孙子女)可证明其亲属关系也可以办理不超过 5 名（含）同行人员病退。

3、团队旅客的全部陪伴人员超 2 人时满足以下条件，最多可办理 5 名陪伴人员的免费退票。

在团队销售系统购买的团队客票，需提供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）证明，方可同时办理不超过 5 名（含）同行人员病退。如未在同一户口簿上的亲属（父母、祖父母、外祖父母、孙子女、外孙子女）可证明其亲属关系也可以办理不超过 5 名（含）同行人员病退。

(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)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、患病旅客证件原件和病退凭证原件办理退票手续（呼叫中心、网站 B2C、团队网旅客须提供病退凭证原件和证件原件或复印件、电子版）。

(五)身故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身故证明，身故证明等同于病退需提供的相关资料（官网渠道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；其它渠道需申请退票的申请人必须为身故旅客的直系亲属）；身故旅客的随员规定同病退一致。

五、退票地点

原出票地。

六、特例：

因旅客的精神或身体状况不适合航空旅行，被北部湾航空现场拒绝运输，已购客票凭地服部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；允许非自愿退票的陪伴人员限额为 2 名；无拒载证明的可由各地始发场站人员、地服部工作人员邮件确认。因其它情况拒载的旅客，按自愿退票办理。

七、其他

(一) 对于在办理退票手续时，发现病退材料造假的，一经核实，一律按自愿退票处理，不予免费退票。

(二) 旅客提交客票病退申请后，对于缺少资料或资料不符合的客票，不允许直接拒绝旅客按自愿退票，需要沟通旅客补充材料，如在规定时限的 7 个自然日内无法补充时，退票审核员有权按自愿退票处理，不予免费退票，客票将收取手续费审核，在客票有效期内如旅客对于病退有异议，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。

本文件自 2025 年 1 月 4 日起执行。