

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，必须在航班计划出港时间前取消已订妥的座位（散客、团队）。

(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，不要求按上述时间取消已订妥的座位，但办理病退时需出示机场医疗机构/各航司相关责任单位开具的因病不能成行的相关证明材料。

(三)未按照以上要求取消座位的按自愿退票处理。

三、病退票所需凭证

(一)国内航班计划出港时间前提出病退的凭证要求：

- 1、需提供旅客本人购票时提供的有效身份证件。
- 2、需提供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或病历或出院小结（住院证明）等（不含体检类医疗材料）。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：<https://zgcx.nhc.gov.cn/unit>。

（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、收费票据：

（1）需提供北部湾航空认可的医疗机构出具的不小于 200 元的收费发票/票据，票据类型可包含药费、治疗费、各类检查费及住院费等（提供其中一种即可。仅提供挂号费/诊查费/医疗服务费/住院押金收费单视为资料不齐。注：如只提供各类检查费发票，则需提供对应的检查结果；住院旅客可提供医院打印的加盖医院公章的住院收费明细单，同时提供住院证明或住院通知单。

（2）旅客提供的发票/票据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、已作废等视为无效发票，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。

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/

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	就诊日期是否早于发票开具日期
5	医疗机构	票据和诊断证明/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	票据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、身份证地址及户籍地址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、军人家属保障卡）。

4、旅客的实际就诊日期（时间）必须在出票日期（时间）后、乘机日期当日或之前，且凭证开具日期（时间）应不早于客票出票日期（时间）。

5、身故旅客的客票退票，需出示身故旅客死亡证明。

注：病退及随同旅客退票材料需包含退票旅客的身份证件。

(二)旅客在始发站机场或在航班上、航班经停站突发疾病要求终止旅行，可提供机场医疗单位/各航司相关责任单位出具的因病不能成行的诊断证明或病历。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。

(三)上述证明材料须不晚于航班起飞后 2 个月（含）内提供，如 2025 年 7 月 15 日航班，证明材料应在 2025 年 9 月 15 日（含）之前提供。证明材料电子版以材料发送时间为准，邮寄件以接收地邮戳为准。未能按时提供以上证明的，均按照自愿退票办理。

四、退票处理规定

(一)旅客因病或身故退票，按非自愿退票处理，免收退票费。客票完全未使用时，可退还全部票款和民航发展基金及燃油附加费。经停地退还未使用航段票款，但退款金额不得超过原付票款金额，且不收取退票费，民航发展基金及燃油附加费不退，具体计算方式以我司现行国内不正常航班票务管理规定中备降退票的规则办理。

(二)患病或身故旅客同行人员退票规则

患病或身故旅客的同行人员是指与患病或身故旅客的航段、航班及旅行日期完全一致的人员。

1、同行人员要求退票，必须与患病或身故旅客的客票同时同地办理，并满足起飞前已退座要求，免收退票费，否则一律按自愿退票处理。每一名患病或身故旅客的同行人员的限额为 2 名。

(1) 患病或身故旅客与同行人员在同一个 PNR 或同一个订单中，需同时提交（依据系统中取消座位和提交退票时间进行判定，因需要人工操作，取消座位和提交退票系统记录时间相差不超过 10 分钟，视为时间一致）。

(2) 患病或身故旅客与同行人员同一渠道出票不在一个订单中，分开提交病退申请的，取消定座和提交退票时间需在 2 小时（含）以内。

(3) 患病或身故旅客与同行人员非同一渠道出票，须一天内（取消座位和提交退票的日期相同）取消定座和提交退票（备注病退旅客信息如票号等）。

2.如同行人员符合以下规则的，最多可办理不超过 5 名（含）同行人员申请，且须与患病或身故旅客的客票同时同地办理。

(1) 散客：满足以下条件之一或同时满足以下条件的可以与患病或身故旅客客票同时、同地办理：

①患病旅客或身故旅客与陪同人员在同一个 PNR 内或票号相连。

②通过线上渠道（北部湾航空官网、海航小程序、海航 APP 等）、官方客服热线购买，且在同一订单内。

③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）。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。

(2) 团队旅客：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。

3. 团队旅客中的患病或身故旅客及其同行人员退票后，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。

五、退票地点

原出票地。

六、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代办人、患病旅客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) 办理病退单位负责病退材料的审核，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，虚假凭证不得办理病退。

1、旅客在线下办理病退手续时必须提供病退凭证原件验证，上交退票审核单位的凭证应尽量为原件，如旅客确需报销，上交凭证也可为扫描件或拍照件。

2、如旅客在线上办理（北部湾航空官网、海航小程序、海航 APP 及其 OTA 旗舰店等）病退手续（非自愿退票备注病退），须邮件发送病退凭证扫描件至售票服务中心网站退审组 <wztsz@hnair.com>，上交的病退凭证可为原件的扫描件或拍照件。

(三) 身故旅客办理退票，需提供身故旅客死亡证明扫描件或拍照件、代办人有效身份证件原件。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。

(四) 在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，由相关责任单位负责管控并审核病退的合规性。

七、其他

(一) 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。

(三) 旅客提交自愿退票后次日及之后去医院就诊或病退材料中有明确具体的就诊时间，且就诊时间显示在提交自愿退票后，不予病退。

(四) 产品及其他政策中已明确病退标准的按照产品或其他政策执行，未明确的按照本文执行。

本文件自 2025 年 8 月 5 日起执行。