

关于海南航空国际及地区航班因病退改规则的公告

尊敬的旅客：

您购票后，如因患病等健康原因不能按照客票列明的航班旅行，客票可按照以下规则办理客票改期或退票。

一、适用范围

海南航空国际运输凭证填开的客票。

二、办理规定

（一）旅客购票后，因患病等健康原因不能按照客票列明的航班旅行而申请改期或退票，需在航班计划出港时间之前取消定座。

（二）因病退票或改期的相关材料须自客票未使用航段首个航段的航班日期起 2 个月内提交。前述 2 个月期限按以下规则计算：以到期月的对应日为期间最后一日；没有对应日的，月末日为期间的最后一日。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。

（三）未按要求取消定座或不能按期提供相关材料的按自愿改期或自愿退票规则办理。

三、因病退改需提供的证明材料及要求

（一）同时提供下列证明材料：

- 1.购票时提供的旅客本人的有效身份证件；
- 2.医疗机构开具的真实有效的诊断证明或病历或出院小结（出院证明）材料；
- 3.医疗机构开具的医疗收费发票。

（二）证明材料要求

1.海南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、病历或出院小结（出院证明）材料。该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）。国家卫健委医疗机构查询网址为：<https://zgcn.nhc.gov.cn/unit>

（2）军队下属医疗机构。

(3) 中国境外或港澳台地区的医疗诊断证明，须由正规医院或执业医师开具。

2. 收费发票

(1) 海南航空认可的同一医疗机构开具的可核验并真实有效的收费发票，且发票金额不小于 100 元（含），收费发票项目包含：药费/治疗费/各类检查费用/住院费等，仅提供挂号费/诊查费/医疗服务费视为资料不齐。住院旅客也可提供医院打印的出院小结（出院证明）及加盖公章的住院收费发票办理。

(2) 军人或军人家属在部队医院就医且无法提供收费发票，可提供相应的检查单或处方单及军人证明材料替代，军人家属需提供军属证明。

(3) 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或报销凭证。

3. 旅客的实际就诊日期须不早于客票出票日期，且不得晚于客票未使用航段首个航段的航班日期，同时距离该航班日期不得超过 21 天。住院旅客入院日期须不早于客票出票日期、不晚于客票未使用航段首个航段的航班日期。所有医疗凭证开具日期不得早于客票出票日期。

4. 同一医疗机构开具的医疗材料信息须保持一致。体检类材料不适用办理因病退改业务。

注：如您提交自愿退票的次日及之后去医院就诊的，将按照您所购客票使用条件办理。

海南航空将对病退改医疗凭证材料进行审核，对于提供虚假发票、无效发票或假病历材料等，客票按照自愿退票、自愿改期处理。

四、改期、退票规定

(一) 经我司审核符合因病退票或客票改期情形的：

1. 因病退票：在客票有效期内，免收退票费。因病退票须对全部未使用航段同时申请，不允许单独办理部分航段退票。

2. 因病改期：在客票有效期内，可为旅客办理客票改期，免收一次变更费，但需按自愿变更实施细则支付票价差额以及税费差（如有），再次改期按旅客所购客票使用条件办理。

(二) 患病旅客的同行人员退票、改期规定

同行人员是指与患病旅客乘坐完全相同或部分相同航班的相关人员。符合以下条件的患病旅客的同行人员可参照因病退票或因病改期办理。

1.患病旅客同行人员要求退票或改期，须与患病旅客同时同地办理，并满足航班计划起飞时间前已取消定座要求。每一名患病旅客同行人员的限额为2名。

2.符合以下条件之一的同行人员可放宽至5名（含），须与患病旅客同时同地办理，并满足起飞前已退座要求。

（1）与患病旅客在同一个PNR（Passenger Name Record，旅客订座记录）。

（2）通过海南航空线上渠道（官网、APP、小程序、微信公众号等）、海南航空客服热线购票，且与患病旅客在同一订单中。

（3）与患病旅客的客票票号相连。

（4）与患病旅客在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）。

（5）在海南航空团队销售系统购买的团队客票，需提供与患病旅客在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，方可办理不超过5名（含）同行人员客票病退。

3.患病旅客与同行人员在同一销售渠道购买的客票可通过原出票地办理退票；如在不同销售渠道购买的客票须联系海南航空直属售票处同时办理退票。患病旅客与同行人员未能同时同地办理退票的，按照自愿退票办理。患病旅客与同行人员须同时同地办理改期。

五、办理渠道

1.因病退票：原出票地、海南航空各直属销售单位、海南航空客服热线。

2.因病改期：海南航空各直属销售单位、海南航空客服热线。

六、不符合以上适用规则的客票按自愿退票、自愿变更办理。

七、如旅客持有多张同一日期、同一城市始发的客票，仅限为其中一张客票办理因病退票。如您持有多张同一日期，不同城市始发的客票，且按照客票上载明的航班计划起飞时间无法衔接，仅限为其中一张客票办理因病退票。

八、海南航空将验证核查病退改相关材料的真实有效性，如发生材料造假，海南航空保留追究因病退票、改期所列旅客责任的权利。同时海南航空可根据材料审核的需要，要求旅客补充相关佐证材料（例如：就诊地和客票未使用行程列明的始发地分属不同的国家或地区时，旅客须补充印证行程合理性的佐证材料），如果旅客拒绝提供或者无法提供，客票按自愿退改规则处理。

九、本公告未尽事宜，均以《海南航空控股股份有限公司旅客、行李国际运输总条件》为准。

十、本公告所载因病退改规则，适用于本公告生效之日（含）后旅客提交因病退改申请的业务。本公告规则自 2026 年 10 月 1 日起生效。

海南航空控股股份有限公司