

## 旅客因伤病/身故的客票处置规则

### （一）适用范围

1.旅客在购票后或旅行途中，因受伤、患病、身故及其它身体原因造成未能按原计划搭乘已定妥座位的航班，并提供真实有效且经山航认可的证明材料，经山航审核无误后，可按下述规则为患病旅客及同行人员办理退票或客票变更，但不可变更航程及承运人。

2.适用于山航 324 票证。

### （二）办理地点

#### 1.客票退票

（1）原销售渠道提交办理未使用航段的退票业务。

（2）里程兑换的奖励客票/升舱的里程退还通过山航客服中心（95369）和直属售票处办理。

#### 2.客票变更

（1）散客客票可申请在山航客服中心（95369）和直属售票处办理客票变更。

（2）团队客票仅限在原销售渠道办理客票变更。

### （三）办理规则

#### 1.变更航班

客票有效期内，可免费办理一次航班变更，免收变更手续费，但需支付子舱位差价及淡旺季差价。

#### 2.退票

客票有效期内，可根据适用的客票使用条件办理未使用航段退票，免收退票手续费。当客票使用条件限制不允许退票或已使用航段票价大于等于原客票票价时，则不退款。

3.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客票变更或退票。如旅客持有多张同一日期，不同城市始发的客票，且按照客票上列明的航班计划起降时间无法衔接，仅限为其中一张客票办理客票变更或退票。

### （四）办理要求

1.伤病旅客需提供客票上列明的航班计划离站时间之前，且真实有效的经山航认可的以下文件之一作为证明材料，可按上述规则办理退票或客票变更：

(1) 由医疗机构出具的门诊诊断证明（或含诊断信息的其他证明材料）及药费（或治疗费）报销凭证；

(2) 由医疗机构出具的住院证明及药费（或治疗费）报销凭证。

2.上述证明材料开具时间不得早于购票时间，且应在航班起飞日期前 21 天内。

3.证明材料应由下列医疗机构开具：

(1) 可在国家卫健委网站查询到的医院及其下属医疗机构。不包括互联网医院、体检机构、非医院下属机构，如学校门诊部、企业医疗门诊部等。

(2) 军队下属医疗机构。

(3) 中国境外或港澳台地区的诊断证明，应由正规医院或执业医师开具。

4.伤病旅客同航班、同航程的同行人员应与患病旅客同时办理退座退票客票变更手续，数量不超过 5 名（含）时可按上述规则办理退票或客票变更，超过 5 名的同行人员退票或客票变更，按所持客票的客票使用条件办理；如同行成员未与患病旅客同时办理退座退票客票变更手续，则不再享有 5 人免收退改手续费的优惠，手续费按所持客票的客票使用条件收取。

5.旅客本人或其近亲属身故

(1) 旅客本人或其近亲属，在旅客购票后且客票上列明的航班计划离站时间之前不幸身故，可按上述规则办理客票变更或退票。

(2) 与旅客相同日期、相同航班陪同人员（不超过 5 名（含）），与该名旅客同时办理退座，可按上述规则办理客票变更或退票。

(3) 办理旅客本人或其近亲属不幸身故的，退票、客票变更时须提供死亡证明，死亡证明应由死亡发生地所在国家相应的主管机构签发，旅客近亲属身故的需提供关系证明。

6.伤病包括意外受伤或旅客自身不可控因素患病及其他身体健康等原因无法出行的旅客，不包括个人可控制医疗时间的医美手术（如牙齿矫正、双眼皮成形术等）等情况。

7.如旅客提供的材料经山航审核不符合要求时，需旅客提供相应的补充材料；如无法提供补充材料的，按所持客票的客票使用条件办理。

8.旅客已办理完自愿退票，或申请时提供的材料经审核不符合且已完成退票操作时，提出伤病/身故客票处置申请的，按所持客票的客票使用条件办理。

9.符合伤病/身故客票处置规则的客票为自愿变更后的客票退票时，已收取的变更手续费不退，票价差额予以退还。

#### （五）生效日期

本规则自 2026 年 6 月 8 日起正式执行，原关于旅客因伤病/身故的客票处置规则的公告同步废止，伤病/身故客票退改申请以旅客首次提交的日期为准。