

客票是否可以办理因病变更？

持南航国内、国际客票的旅客因受伤、疾病及其他健康原因不能按照客票列明的航班或日期旅行，允许办理因病变更。自 2024 年 1 月 10 日（含）起提出的因病变更申请，按以下规则执行：

（一）一般规定

- 1.客票适用范围：南航 784 票证填开的国内或国际客票；
- 2.办理渠道：您可通过南航直属销售单位、客户服务热线及销售代理人办理因病客票变更业务；
- 3.材料要求：您须提供本人真实有效的身份证件、南航认可的医疗机构出具的就诊缴费发票或住院押金证明（二选一），就诊缴费发票需于航班起飞前 7 天（含）内开具，住院押金证明需于航班起飞前 30 天（含）内开具。

（二）医疗机构

- 1.南航认可的医疗机构属于国家卫健委网站可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：【全国医疗机构查询】(超链接 <http://zgcx.nhc.gov.cn:9090/unit/index>)，【医生执业注册信息查询】(超链接 <http://zgcx.nhc.gov.cn:9090/Doctor>)。
- 2.无法在国家卫健委网站查询到，但属于军队下属医疗机构。
- 3.中国境外或港澳台地区的证明材料，须由正规医院或执业医师开具。

（三）缴费发票

- 1.旅客在境内医疗机构就医的，须提供南航认可的医疗机构出具并加盖医院公章的缴费发票。
- 2.旅客在境外医疗机构就医的，须提供真实有效的缴费凭证。
- 3.若旅客为军人在部队医院就医，无法提供缴费单的，可提供相应的军人证明文件替代。

（四）住院押金证明

住院旅客须提供南航认可的医疗机构出具并加盖医院公章的住院押金证明。

（五）陪伴人员

您可与符合条件的陪伴人员一同办理因病变更。

（六）因病变更

办理因病变更时，您可变更至能够成行的航班上，免收变更费和误机费（如有）。如票价升高，须补收票价差额。如票价降低，则按维持原票价成行处理。

温馨提示：

办理因病变更的陪伴人员需符合一定条件，南航对因病变更客票申请有对应的处置细则，详情请咨询南航直属售票处，或拨打南航客户服务热线(境内 95539，境外+86-4008695539)确认。

客票是否可以办理因病退票？

持南航国内、国际客票的旅客因受伤、疾病及其他健康原因不能按照客票列明的航班或日期旅行，允许办理因病退票。自 2024 年 1 月 10 日（含）起提出的因病退票申请，按以下规则执行：

（一）一般规定

- 1.客票适用范围：南航 784 票证填开的国内或国际客票；
- 2.办理渠道：您可通过南航直属销售单位、客户服务热线及销售代理人办理因病客票退票业务；
- 3.材料要求：您须提供本人真实有效的身份证件、南航认可的医疗机构出具的就诊缴费发票或住院押金证明（二选一），就诊缴费发票需于航班起飞前 7 天（含）内开具，住院押金证明需于航班起飞前 30 天（含）内开具。

（二）医疗机构

- 1.南航认可的医疗机构属于国家卫健委网站可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：【全国医疗机构查询】(超链接 <http://zgcx.nhc.gov.cn:9090/unit/index>)，【医生执业注册信息查询】(超链接 <http://zgcx.nhc.gov.cn:9090/Doctor>)。
- 2.无法在国家卫健委网站查询到，但属于军队下属医疗机构。
- 3.中国境外或港澳台地区的证明材料，须由正规医院或执业医师开具。

（三）缴费发票

- 1.旅客在境内医疗机构就医的，须提供南航认可的医疗机构出具并加盖医院公章的缴费发票。
- 2.旅客在境外医疗机构就医的，须提供真实有效的缴费凭证。
- 3.若旅客为军人在部队医院就医，无法提供缴费单的，可提供相应的军人证明文件替代。

（四）住院押金证明

住院旅客须提供南航认可的医疗机构出具并加盖医院公章的住院押金证明。

（五）陪伴人员

您可与符合条件的陪伴人员一同办理因病变更。

（六）因病退票

客票未使用航段可办理退票，免收退票费和误机费（如有）。

温馨提示：

1. 若您委托他人代办退票手续，则须提供代办人有效身份证和您的退票授权书。
2. 如您已打印行程单，办理因病退票时须一并提供。
3. 办理因病退票的陪伴人员需符合一定条件。
4. 南航针对已部分使用的客票，有相应的退款计算规则。

上述详情请咨询南航直属售票处，或拨打南航客户服务热线(境内 95539，境外 +86-4008695539)确认。