

部分涉疫情退改政策和企业措施汇总表

类别	单位	政策/措施	主要内容	网址
政府部门	国家卫生健康委员会	中华人民共和国国家卫生健康委员会公告（2020年第1号）	<p>一、将新型冠状病毒感染的肺炎纳入《中华人民共和国传染病防治法》规定的乙类传染病，并采取甲类传染病的预防、控制措施。</p> <p>二、将新型冠状病毒感染的肺炎纳入《中华人民共和国国境卫生检疫法》规定的检疫传染病管理。</p>	http://www.nhc.gov.cn/xcs/zhengcwj/202001/44a3b8245e8049d2837a4f27529cd386.shtml
	交通运输部	交通运输部免收退票费扩至全国	为全力做好新型肺炎疫情防控工作，交通运输部、中国民航局和中国国家铁路集团有限公司决定，自1月24日0时起，凡此前已购买火车票、客车票、船票、机票的旅客，自愿改变行程需退票的，免收其退票手续费。	https://mp.weixin.qq.com/s/QEtEHSpsHurJA2F1SkajLw
	中国民航局	关于免收民航机票退票费的通知	为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情联防联控工作，经研究决定，自2020年1月24日0时起，此前已购买民航机票的旅客自愿退票的，各航空公司及其客票销售代理机构应免费办理退票，不得收取任何费用。	http://www.caac.gov.cn/XXGK/XXGK/TZTG/202001/t20200123_200574.html
		民航免费退票政策延长至1月28日零时	<p>为落实国务院2020年春节假期延长安排，继续做好新型冠状病毒肺炎疫情联防联控工作，民航局要求，在2020年1月28日0时前已购买机票、且乘机日期在此时限之后的民航旅客，如在航班起飞前提出退票申请，各航空公司及其客票销售代理应在客票有效期内为旅客办理免费退票，不得收取任何费用。此要求自2020年1月28日0时起执行。</p> <p>需要指出的是，受疫情影响，航空公司削减了部分航班，为有效利用春运期间运力，请各位旅客在航班起飞前提出退票申请，避免座位浪费，保证确有需求的旅客能够出行。</p>	http://www.caac.gov.cn/XWZX/MHYW/202001/t20200127_200588.html

文化和旅游部办公厅	关于全力做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作 暂停旅游企业经营活动的紧急通知	<p>一、即日起，全国旅行社及在线旅游企业暂停经营团队旅游及“机票+酒店”旅游产品。</p> <p>二、已出行的旅游团队，可按合同约定继续完成行程。行程中，密切关注游客身体状况，做好健康防护。各地要深刻认识此项工作的重要性，指导辖区内旅游企业服从服务大局，妥善处理好游客行程调整和退团退费等合理诉求。</p>	https://www.mct.gov.cn/whzx/whyw/202001/t20200126_850571.htm
海南省文旅厅	关于加强新型冠状病毒感染的肺炎防控工作的通知	<p>省旅游和文化广电体育厅要求全省旅文行业认真做好新型冠状病毒疫情防控工作，并印发了《关于加强新型冠状病毒感染的肺炎防控工作的通知》，对各市县旅游和文化广电体育局、厅机关各处室、厅直属单位、省旅游协会等单位提出要求。</p> <p>要宣传、引导宾馆酒店、旅行社和景区等加强传染病防控工作，凡是游客以预防新型冠状病毒感染的肺炎为理由提出酒店退订房、旅行社退订团队和景区退订门票的，原则上属地各酒店宾馆、各旅行社和各景区等应当给予退订，不允许不给予其退订。</p>	http://www.hi.chinanews.com.cn/hnnew/2020-01-23/4_116941.html
国家移民管理局	近期有关国家入境管制措施提醒（2020.2.5）	近期有关国家就防控新型冠状病毒感染的肺炎疫情采取入境管制措施列表。	https://www.nia.gov.cn/n741440/n741542/c1215533/content.html
中国人民银行	疫情防控期金融服务之“十问十答”	中国人民银行发布疫情防控期金融服务之“十问十答”。	https://mp.weixin.qq.com/s/ffpPRpczuIvvtOrQU8gasA
同程	同程集团升级疫情退改措施，推出2亿元危机应急保障金		https://www.ly.com/public/notice/yq_notice
携程	肺炎疫情 携程出台保障政策		https://contents.ctrip.com/activities/etupapp/mkt/index/whyq
途牛	新型肺炎途牛保障措施		https://m.tuniu.com/event/mobileCms/index/actId/s3hZxvxz

旅游

去哪儿网	去哪儿网全线产品全球范围退款保障		https://m.flight.qunar.com/hd/active/static_page?cid=2460
美团点评	美团发起“绿色通道”保障计划 响应计划的酒店、民宿、景区商家将可免费退订	为保障消费者和用户的安全，美团面向全体酒店、民宿、景区商家发起“绿色通道”保障计划，响应计划的商家将无条件为本次疫情相关订单提供免费取消保障。详见链接。	http://www.xinhuanet.com//tech/2020-01/24/c_1125499342.htm
	美团升级旅行订单应急服务政策 所有境内订单可免费取消	针对近期新型冠状病毒感染肺炎疫情，美团已成立专项小组，并启动1亿元应急服务保障金，全力做好酒店、民宿、景区门票、度假、机票、火车票等各类旅行订单的应急服务保障工作。美团客服中心始终保持24小时在线，尽快、尽力帮助用户解决订单变更问题。由于话务量密集，如未及时响应请勿焦急，在线申请后客服将全部应答和完成处理。根据最新情况，即日起美团继续升级旅行订单应急服务政策，将免费取消范围扩大到所有境内订单。	http://www.chinanews.com/business/2020/01-25/9069478.shtml
	美团延长旅行订单免费取消保障政策至2月29日	即日起，美团联合平台商家延长旅行订单应急服务保障政策，尽力帮助用户减少损失。美团客服中心将继续保持24小时在线，尽快、尽力帮助用户解决订单变更问题。由于话务量密集，如未及时响应请勿焦急，可在订单详情页向在线客服提交退改申请，客服将按顺序全部应答和完成处理。详见链接	https://mp.weixin.qq.com/s/bHfCy10ITvVIOGidDNTA-w
飞猪	关于新型冠状病毒肺炎疫情飞猪退改保障政策	飞猪即日起升级相关退改保障政策： 所有1月23日之前预订、且出行时间为1月23日至2月8日的飞猪平台跟团游、自由行、酒店、门票、用车、境外玩乐、邮轮、境外通讯订单，即日起可免费取消或延期。其他相关措施见链接。	https://page.fliggy.com/wow/z/pcraft/dailypromotion/viqing?spm=181.11358650.5190364.1.30b3223eIvNSCi&wh_biz=tm&wh_weex=true&ttid=sem.000000736
马蜂窝	关于新型冠状病毒感染的肺炎疫情 马蜂窝退改保障政策		https://m.mafengwo.cn/mmobile/order-report/
凯撒旅游	凯撒旅游针对“新型冠状病毒”疫情的保障政策		http://about.caissa.com.cn/20200123/372403.shtml
中青旅遨游网	中青旅遨游启动疫情应急预案		http://www.aoyou.com/news/n14678/

	皇家加勒比邮轮	关于2020年2月8日之前（含）航次免费取消改签政策的重要通知		https://www.rcclchina.com/Rccl.CUSTOMPage/RcclNews/Detail?newsId=1121470&offset=0
	歌诗达邮轮	歌诗达邮轮关于中国母港出发航次暂停营运的重要通知		https://www.costachina.com/about-costa/notice/2020-01-25
铁路	铁路	铁路部门再出免费退票措施		https://www.12306.cn/mormhweb/zxdt/202001/t20200127_28094.html
		铁路部门延长退票时限		https://mp.weixin.qq.com/s/2qfStNFzLmxnoqILpePGmg
		铁路部门再次调整免费退票措施		https://www.12306.cn/mormhweb/zxdt/202002/t20200205_28607.html
航空	东方航空	关于东航客票免费退票的补充通知		http://www.ceair.com/about/jjgg2016/202001/t20200128_13827.html
	国航	关于调整国航客票免费退票规则的提示		http://www.airchina.com.cn/cn/info_and_services/137595.shtml
		国航客票退改提示		https://mp.weixin.qq.com/s/Ve8z4Zes3fLamZAr02phgQ
	南方航空	关于南航客票处理的通知		https://mp.weixin.qq.com/s/cYNk0Bmd8BF9tFirJV081w
		关于客票特殊处理的更新通知		http://www.csair.com/cn/about/news/notice/2020/ldvmgg76ptrg9.shtml
	厦门航空	厦航关于新型冠状病毒感染的肺炎疫情相关公告汇总		https://www.xiamenair.com/brandnew_CN/about/business-notice/notice2020020335791.html
	海南航空、大新华航空	关于疫情防控期间海南航空、大新华航空退票处理的通知		https://www.hnair.com/guanvuhaihang/hhdt/hhgg/202001/t20200124_43514.html
关于疫情防控期间海南航空、大新华航空免收退票费的补充通知			https://www.hnair.com/guanvuhaihang/hhdt/hhgg/202001/t20200128_43516.html	
		关于疫情防控期间天津航空客票处理的通知		http://www.tianjin-air.com/travelnotice/index.html?list=5e200e97e10c0f4aa39f9d2a

天津航空	关于疫情防控期间天津航空免收退票费的补充通知		http://www.tianjin-air.com/travelnotice/index.html?list=5e2fc0c97297424a9e87c5f5
首都航空	关于下发疫情防控期间首都航空国内国际航班退票规定的业务通告		http://www.jdair.net/index/detail!doDetail.action?id=20779&flag=index
	关于下发疫情防控期间首都航空国内国际航班退票补充规定的业务通告		http://www.jdair.net/index/detail!doDetail.action?id=20796&flag=index
祥鹏航空	关于近期退票退款时限延迟的说明		http://www.jdair.net/index/detail!doDetail.action?id=20857&flag=index
祥鹏航空	祥鹏航空调整疫情防控期间免费退票相关规定		http://www.luckvair.net/news/5e29a833e10c0f4aa39f9d36.html
山东航空	温馨提示：航班变动信息查询&机票退改指南		http://www.sda.cn/about/news/2689.html
东方航空	关于涉及东航机票免收退票费的通知		http://www.ceair.com/about/jjgg2016/202001/t20200123_13800.html
	关于东航客票免费退票的补充通知		http://www.ceair.com/about/jjgg2016/202001/t20200124_13812.html
	关于东航客票免费退票的补充通知		http://www.ceair.com/about/jjgg2016/202001/t20200128_13827.html
中国联合航空	关于涉及中国联合航空机票免收退票费的通知		http://info.flycua.com/jcms/publish/newb2c/notice20200123/
	关于延长中国联合航空免费退票政策的通知		http://info.flycua.com/jcms/publish/newb2c/notice20200128/
四川航空	关于川航机票免收退票费的通知		http://www.sichuanair.com/affiche/119.html
	川航关于2020年春节延期免收机票退票费的通知		http://www.sichuanair.com/affiche/122.html
	关于近期川航国际航班取消后客票退改方案的通知		http://www.sichuanair.com/affiche/126.html
奥凯航空	关于涉及奥凯航空机票免收退票费的通知		https://www.okair.net/b2c/common!noticeDetail.action
	关于涉及奥凯航空机票免收退票费的补充通知		https://www.okair.net/b2c/common!noticeDetail.action

航空

春秋航空	春秋航空免收机票退票费的通知	https://www.ch.com/News/bff99286228d4cb5861f5379429a671e.Html
	关于春秋航空客票特殊处理的相关指引	https://www.ch.com/News/935ef0c64c0940bebf1a88bac6409108.Html
	春秋航空免收机票退票费的补充通知	https://www.ch.com/News/63404339048144b4b7aa6b62f5be11be.Html
华夏航空	华夏航空关于参与防控新型冠状病毒性肺炎医务工作者客票特殊处理的通知	https://www.chinaexpressair.com/aboutUs/news/indexNotice/847.html
	关于涉及华夏航空机票免收退票费的通知	https://www.chinaexpressair.com/aboutUs/news/indexNotice/848.html
	关于涉及华夏航空机票免收退票费的补充通知	https://www.chinaexpressair.com/aboutUs/news/indexNotice/849.html
	关于延长涉及华夏航空机票免收退票费的通知	https://www.chinaexpressair.com/aboutUs/news/indexNotice/850.html
东海航空	关于发布东海航空部分航线客票特殊处置方案的通知	https://www.donghaiair.cn/html/index/more-news-detail.html?id=118
	关于东海航空免收机票退票费的通知	https://www.donghaiair.cn/html/index/more-news-detail.html?id=120
	关于涉及东海航空机票免收退票费的补充说明	https://www.donghaiair.cn/html/index/more-news-detail.html?id=121
	关于东海航空延期免收机票退票费的补充通知	https://www.donghaiair.cn/html/index/more-news-detail.html?id=125
吉祥航空	关于涉及吉祥航空机票免收退票费的温馨提示	http://www.junevaoair.com/pages/About/notice.aspx?noticeid=4641
	关于吉祥航空机票免收退票费的补充通知	http://www.junevaoair.com/pages/About/notice.aspx?noticeid=4661
	关于吉祥航空机票免收退票费的说明	http://www.junevaoair.com/pages/About/notice.aspx?noticeid=4821
河北航空	关于客票处理通知	https://www.hbhk.com.cn/serve/webView/681
	机票免收退票费通知	https://www.hbhk.com.cn/serve/webView/666
	民航机票免收退票费	https://www.hbhk.com.cn/serve/webView/669

亚洲航空	亚航关于暂时取消部分航班及退改范围将包括港澳航班的声		https://newsroom.airasia.com/news/2020/03/02
昆明航空	关于涉及昆航机票免收退票费的补充通知		https://www.airkunming.com/#/doc/detail/1/828
幸福航空	幸福航空关于受疫情影响的旅客免费退票的通知		http://www.joy-air.com/b2c/static/annonce/announceDetail.html?announceId=602
	幸福航空关于受疫情影响的旅客免费退票的通知【更新】		http://www.joy-air.com/b2c/static/annonce/announceDetail.html?announceId=603
	幸福航空关于免收退票费的补充通知		http://www.joy-air.com/b2c/static/annonce/announceDetail.html?announceId=623
西藏航空	关于因新型冠状病毒肺炎对相关人员及客票提供免费变更/退票服务的通知		https://www.tibetairlines.com.cn/stdair/airline/tv/announcement/announcements/announcement_20_01_23_01?sign=true
	西藏航空关于机票免收客票手续费的通知		https://www.tibetairlines.com.cn/stdair/airline/tv/announcement/announcements/announcement_20_01_23_02?sign=true
	关于免收机票退票费的补充通知		https://www.tibetairlines.com.cn/stdair/airline/tv/announcement/announcements/announcement_20_01_24_01?sign=true
	关于西藏航空机票免收退票费的补充通知		https://www.tibetairlines.com.cn/stdair/airline/tv/announcement/announcements/announcement_20_01_28_01?sign=true
福州航空	关于福州航空免收民航机票退票费的公告		http://www.fuzhou-air.cn/frontend/indexnews/AnnounceDetailNew.jsp?id=360
	关于福州航空疫情防控期间国内航班免收退票费的补充通知		http://www.fuzhou-air.cn/frontend/indexnews/AnnounceDetailNew.jsp?id=362

	乌鲁木齐航空	关于乌鲁木齐航空旅客客票免费退票的通知		http://www.urumqi-air.com/passengerservice/rules?type=about#companyStatus	
		关于乌鲁木齐航空旅客客票免费改期的通知		http://www.urumqi-air.com/passengerservice/rules?type=about#companyStatus	
	青岛航空	青岛航空关于防控疫情相关客票处理的通知		https://www.qdairlines.com/#/articles?cur=73&par=25	
		关于涉及青岛航空客票免收退票费的通知		https://www.qdairlines.com/#/articles?cur=73&par=25	
		关于涉及青岛航空客票免收退票费的补充通知		https://www.qdairlines.com/#/articles?cur=73&par=25	
	酒店	希尔顿集团	希尔顿集团针对此次新型冠状病毒肺炎疫情退改保障政策		https://www.hilton.com.cn/zh-cn/?WT.srch=1&utm_source=Baidu&utm_medium=ppc&utm_campaign=paidsearch&WT.mc_id=zIMDPDA0CN1MB2PSH3PPC_Baidu_14HI_Brand_PC_kBrandzone5Brand_Brandzone6MULTIBR7zc&source=search&dclid=C P2agdvat-cCFQoxlgdpTkFMg
		洲际酒店集团	大中华区入境与出境客人免费退改政策更新		https://www.ihg.com.cn/content/cn/zh/customer-care/travel-advisory
万豪酒店集团		万豪国际集团有关新型冠状病毒的声明		https://marriott-re-2019ncovc-cn.com/	
雅高		鉴于目前新型冠状病毒疫情的状况，我们正紧密关注事态的发展，并充分理解宾客这段时间对出行的顾虑和担忧。	在2020年1月23日至2月29日期间，从中国大陆、中国香港特别行政区，中国澳门特别行政区或中国台湾出行，或前往这些地方的客人可以更改或取消有效预订。……	https://all.accor.cn/zh/?sourceid=aw-cen&merchantid=ppc-ach-mar-bai-cn-zh-loc-brz&utm_source=Baidu&utm_medium=cpc&utm_campaign=ppc-ach-mar-bai-cn-zh-loc-brz&utm_term=mar&utm_content=cn-zh-all-all	

	凯悦酒店集团	凯悦酒店集团 对于近期的新型冠状病毒疫情，我们正密切关注中国国家以及各级地方卫生健康委员会和世界卫生组织的公告和更新。我们非常理解客人调整近期出行安排的需求，秉承凯悦一直的“关爱”理念，现对近期各类酒店预订	1. 所有通过凯悦官方渠道（包括官网、凯悦天地APP、凯悦微信小程序及全球服务中心）预订，原计划于即日起至2月10日期间入住中国大陆及港澳台地区任一凯悦旗下酒店的客人，均可进行免费更改或取消； 2. 所有通过凯悦官方渠道（包括官网、凯悦天地APP、凯悦微信小程序及全球服务中心）预订，原计划于即日起至2月10日期间入住全球凯悦旗下任一酒	https://www.alilahotels.com/cn/coronavirus-statement
	万达酒店及度假村	万达酒店及度假村针对新型肺炎疫情的退改保障延期声明		https://mp.weixin.qq.com/s/J03aLQx6KozFmwWXUDV_g
	四季酒店	四季酒店集团充分理解特殊期间，部分旅客需要调整出行计划。		新浪官方微博：四季酒店_FOURSEASONS
景区	故宫	故宫博物院关于闭馆的公告		https://www.dpm.org.cn/classify_detail/251756.html
	上海迪士尼	上海迪士尼临时调整票务政策，游客可改期或退款	已购买乐园门票或乐园其他指定日产品及服务的游客，可改期至未来六个月内的任意日期；未来六个月内无法到访的游客，可办理退款。度假区酒店和《美女与野兽》音乐剧演出也有相应退改措施。	https://mp.weixin.qq.com/s/bTh3Yg3X1pGbA-Q1NMPW_w
	长隆集团	长隆度假区公告	长隆度假区自2020年1月24日17:00起暂停开放旗下广州长隆野生动物世界、广州长隆欢乐世界、广州长隆飞鸟乐园、广州长隆国际大马戏及珠海横琴长隆海洋王国、珠海横琴长隆剧院。恢复开放时间另行通知。 对于已经购买公园门票及马戏门票的游客，长隆度假区将尽快通过原购买渠道退款。	https://www.chimelong.com/news/1327.html
		平安是最大的春节档		新浪官方微博：淘票票 1-23 16:28

演出票务	淘票票	春节七部电影由于疫情撤档，退款退票事宜		新浪官方微博：淘票票 1-27 19:21
	猫眼电影	猫眼电影针对新型肺炎疫情在春节期间的退票政策		新浪官方微博：猫眼电影 1-23
商业银行	建设银行	中国建设银行关于个人本外币定期存款到期自动延期的温馨提示		http://www.ccb.com/cn/v3/include/notice/20200204_1580806019.html
		关于中国建设银行在湖北省辖内银联跨行取现手续费减免的公告		http://www.ccb.com/cn/v3/include/notice/20200204_1580802893.html
		关于中国建设银行在湖北地区信用卡取现手续费减免的公告		http://www.ccb.com/cn/v3/include/notice/20200205_1580875316.html
	中国银行	关于个人网银、手机银行跨行人民币汇款手续费减免的公告		https://www.boc.cn/ebanking/bi2/202001/t20200127_17447638.html
		关于对湖北辖内银联卡跨行取现业务免收手续费的公告		https://www.boc.cn/bcservice/bi2/202002/t20200203_17453369.html
		关于个人本外币定期存款到期自动延期的温馨提示		https://www.boc.cn/pbservice/bi2/202002/t20200205_17465093.html
工商银行	中国工商银行关于个人本外币定期存款到期自动延期的温馨提示		http://www.icbc.com.cn/icbc/%E9%87%8D%E8%A6%81%E5%85%AC%E5%91%8A/%E4%B8%AD%E5%9B%BD%E5%B7%A5%E5%95%86%E9%93%B6%E8%A1%8C%E5%85%B3%E4%BA%8E%E4%B8%AA%E4%BA%BA%E6%9C%AC%E5%A4%96%E5%B8%81%E5%AE%9A%E6%9C%9F%E5%AD%98%E6%AC%BE%E5%88%B0%E6%9C%9F%E8%87%AA%E5%8A%A8%E5%BB%B6%E6%9C%9F%E7%9A%84%E6%B8%A9%E9%A6%A8%E6%8F%90%E7%A4%BA200206.htm	
农业银行	关于免收农行银联卡在湖北辖内跨行取现手续费的公告		http://www.abchina.com/cn/PersonalServices/SvcBulletin/202002/t20200206_1870621.htm	

	农业银行	中国农业银行关于部分个人本外币定期存款到期自动延期的温馨提示	http://www.abchina.com/cn/PersonalServices/SvcBulletin/202002/t202002061870626.htm
--	------	--------------------------------	---