

关于深航开展“客票销售服务规范”专项行动的通知

各销售单位：

为配合民航局、中国航空运输协会开展的 2017 年“民航服务质量规范”专项行动，深入落实《航班正常管理规定》的要求、进一步规范互联网机票销售平台代理销售行为，改善旅客购票环境，保障旅客合法权益，自 5 月 1 日起，开展“代理人客票销售服务规范”专项行动。请各销售单位严格遵守深航客票销售业务规定，努力提升对旅客的真情服务意识，深航将加大各销售单位客票销售行为的监管力度，建立常态化监督管理机制。为确保专项行动顺利进行，现将有关客票销售业务规定重申如下：

一、深航运输总条件公示

深航代理人必须在其营业场所或网站、移动客户端的显著位置公示深航运输总条件。

二、航班正常服务保障规范

1. 在购票环节，深航代理人必须按照《航空旅客运输销售代理补充协议》规定将深航航班延误、取消的服务标准告知旅客，并告知旅客深航航班延误、取消的服务标准在深航运输总条件中做了明确规定，深航运输总条件可在深航官网查阅。
2. 在购票环节，深航代理人必须告知旅客，深航将通过短信通知航班延误、取消信息，要求旅客提供可联系到的手机号

码，短信通知仅限由手机通讯运营商为中国大陆的手机号码发送（17 开头号段除外）。深航代理人将旅客的手机号码准确输入到定座记录中；对于团队客票，必须将团队负责人员（领队或调度员）的手机号码准确输入到定座系统中，确保航班发生变动时能够及时通知团队旅客。

3. 由于旅客原因未能在订座系统中留存旅客联系方式的，深航负责将航班延误、取消信息及时通知到出票代理，出票代理必须将其业务手机号码准确输入到订座记录中，并确保手机号码 24 小时开通。

三、互联网机票销售平台操作规范

1. 经深航授权的代理商可在 C 端平台供应深航国内客票；禁止代理商在 B 端平台供应深航国内客票。

2. 授权代理商仅能进行本地始发单程及始发往返航班销售，但须严格按照深航舱位对应价格或 PAT 价格为准进行展示和销售，不得变更航空公司退改条件。

3. 深航代理人在网络机票销售平台销售客票应遵守中国航协颁发的《网络客票交易管理办法》。

四、客票操作规范

1. 深航代理人在售票环节，必须按照深航航班发布的价格进行销售，不得加价、强行捆绑其它产品销售。

2. 深航代理人在出票时，必须告知旅客深航客票使用条件。

3. 深航代理人为旅客办理客票退改签业务时，必须按照深航

客票使用条件收取相关手续费。深航航班延误、取消或备降，免费为旅客办理改期或退票业务。

4. 深航代理人在为旅客办理退票时，应检验乘机人的有效证件；若非乘机人本人申请退票，申请退票人必须在出具其有效身份证件的同时，提供该客票上载明姓名的旅客的有效身份证件原件及复印件和其退票授权书。退款办理时间不得超过5个工作日。

五、违约处罚

凡是违反客票销售业务规定的代理人，一经查实，将依据《航空旅客运输销售代理协议》给予违约处罚，直至取消深航代理资格。

附件 1：深航旅客、行李国内运输总条件.PDF

深圳航空公司营销委

二零一七年四月二十八日