

关于深航客票处理规定的相关补充说明

【第 2 期】20200204

各销售合作伙伴（含境外代理）：

为进一步落实疫情防控措施，切实保障旅客自身权益，同时确保渠道合作伙伴能够在合理诉求下，可及时、有序的退回退票手续费，减少因疫情带来的损失。现对近期发布的《深航客票处理规定第 1 期 20200123》号文件中关于“申请按照全退规则进行补退”的操作方式进行补充说明，旨在优化操作流程，采用阶段性集中处理的方式、确保效率，减少因渠道一单一提、重复提交、单位时间内多次提交以及材料不全等操作问题所产生的拖慢处理进度的影响。具体补充如下：

情形：

旅客在《关于深航客票处理的通知》公告发布前，提交旅行日期为 2020 年 1 月 1 日（含）至 2020 年 3 月 29 日（含）涉及适用航线的自愿退票申请，现致电要求按照全退规则进行补退。

处理方案：在客票有效期内，可申请退回退票费。

原操作方式：

收集乘机旅客本人身份证复印件电子版（电子扫描版或照片）和《授权书》，并即时将补退部分票款退还旅客。将收集的材料以电子邮件的形式，集中在每月 1 日和 15 日发送至深航销售管理集体邮箱（szazhxsgl@shenzhenair.com）。深航将在 10 个工作日内完成审核并以 ACM 单的形式退回退票费。

新操作方式：

- 1、渠道合作伙伴每月 8 日前汇总上月补退材料发送至深航销售管理室集体邮箱 (szazhxsgl@shenzhenair.com), 邮件标题统一为: 2020 年 XX 月申请按照全退规则补退的材料——XX 公司, XX 月填写提交月上月。
- 2、补退材料包括支付台账、旅客本人身份证复印件电子版、授权书、支付证明 (转账记录或现金签收), 旅客本人身份证复印件电子版、授权书、支付证明需按支付台账对应票证打包并标注
- 3、支付台账必须包含票号、航段、航班、舱位、销售日期、退票日期、退票手续费、代理人号、代理人名称, 请渠道合作伙伴以 EXCEL 的形式将当月所有相关补退信息进行汇总整理、按序填写, 后附《2020 年 XX 月补退申请支付台账——XX 公司》, XX 月填写提交月上月。
- 4、补退材料需以附件形式上传, 未上传或缺少补退材料, 将作为无效申请处理, 深航将以邮件回复。
- 5、深航将于 20 个工作日内完成审核并以 ACM 单的形式尽快退回退票费。

请各渠道合作伙伴按新操作方式申请补退, 已按原操作方式发送邮件的渠道请在 2 月 8 日前按新操作方式对补退材料进行汇总、重新发送邮件。

另根据目前已收到的补退邮件现状, 大量存在无证明、无票证信息、无代理信息等情况, 此类申请深航无法进行补退处理, 请各渠道合作伙伴严格按照补退要求进行申请。

深圳航空有限责任公司

营销委员会

2020年2月4日