

## 疫情退改规则及退票流程

针对疫情期间机票退改问题梳理退改规则及相关流程,BSP退票、B2B系统退票流程。

### 二、BSP退票流程

#### 1、BSP退票操作流程

为缩短退票退款时长,自2020年2月5日起(结束日期另行通知),符合疫情期间退票规定的深航客票,可以直接在ETERM上进行退票,无需通过德付通,但疫情外的非自愿退票,仍需按照规定在德付通上传资料。

#### 2、BSP补退操作流程:

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。处理流程如下:

(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。

### 三、B2B 系统退票流程

#### 1、B2B 系统退票操作流程：

符合《关于深航客票处理的通知》相关规定的旅客可在客票有效期内申请办理退票，代理人具体操作如下：

B2B 系统：订单管理→退票→非自愿退票→航班不正常（备注：疫情联防，无需上传资料）→营业部一审→总部二审→退款完成。

（预计于2月5日上线因疫情退票的自动审核功能）

#### 2、B2B 系统补退操作流程：

B2B 系统：提交特殊退款（申请退款原因说明）→营业部一审→总部二审→退款完成

The screenshot shows the B2B system interface for submitting special refunds. The breadcrumb path is "散客销售 >> 订单管理 >> 提交特殊退款". The interface includes a left sidebar with a menu where "提交特殊退款" is highlighted with a red box. The main content area has input fields for "订单编号" and "PNR编号". Below these is a "查询结果" section with a "特殊退款" button. A table with columns "序号", "订单编号", "票号", and "退票单号" is visible but empty.

序号	订单编号	票号	退票单号
----	------	----	------

分销商名称		分销商航协号	
退票号		退票日期	
* 已退金额		* 退款单号	
* 支付金额		* 最大可退	
* 订单编号		* 原订单票号	
分销商Office号		* 联系人姓名	
* 联系人手机		联系人电话	
* 申请退款金额:			

申请退款原因说明: (按旅客, 票号, 原因, 手续费顺序输入, 未能出票, 只需要填写原因(最多只能输入100字), 手续费为0)

**订票信息**

姓名		证件类型			证件号码						旅客类型
叶舒媛											成人
航段	航班号	航班日期	起飞时间	舱位	票号	PNR	票价	机场税	燃油税	票款总额	支付金额
深圳 至 海口	ZH9311	2019-02-12	07:15	V	479-2153664890	NW4978	530.0	50.0	0.0	580.0	580