

深航 2021 年代理人春运服务预警的通知

各销售代理：

为确保 2021 年春运期间代理人服务保障工作的顺利开展，根据近期国家对疫情防控要求及往年民航春运特点和服务经验，从客户体验的角度出发，特制定《深航 2021 年代理人春运服务预警的通知》，具体内容如下：

一、合规销售管控

1) **机票销售**：在销售深航客票时，价格以深航发布的运价为准，严禁以任何形式加价或者恶意捆绑进行销售。

2) **规范输入旅客有效手机号码**：在销售客票时，应按《深航关于规范机票订单中输入旅客有效手机号码》规定，输入旅客真实有效的手机号码，不得输入虚假手机号码或多次输入同一号码。

当深航航班发生变动或取消时，销售代理应及时将不正常航班信息通过手机短信、电话等方式通知到旅客，并为旅客免费办理改期或退票业务，旅客无需出具航班延误或取消证明。

3) **残疾军人（警察）（简称军残）**：我航将加大力度检查军残票销售，如发现以虚假军残形式进行加价销售，将严格按照《航空旅客运输代理协议》处罚，累计三次取消深航销售代理授权。

二、退改签规则

1) 销售代理应严格按照深航退改签规则进行展示及办理退改签业务，不允许篡改退改规则，严禁多收退票费（改期费）、冒退、延迟退款、拒绝为旅客办理病退等行为。

2) 销售代理在为旅客办理改期业务时，应提前告知旅客后续如退票，改期费不退。

3) 旅客申请办理退票，销售代理需在 5-15 个工作日内完成退款。

4) 销售代理所出客票经航司换开后，如需退票需前往航司直属售票处或联系深航客服中心 95361，销售代理应协助旅客办理退票并做好对客解释。

5) 过期票不予办理退票，需做好对客解释。

三、非自愿变更或签转操作

1) **航班变动或签转：** 优先推荐临近深航航班；临近无深航航班或航班时间不适宜，对于满足签转条件的可协助旅客办理签转业务或引导旅客联系深航直属售票处或客服中心 95361 办理签转手续。

2) **备降退票：** 如旅客联系到原订票销售代理，销售代理需搜集旅客完整资料（乘坐交通凭证小票、票价截图、代码共享航班需提供备降证明、登机牌）并联系所在地深航直属售票处协助办理。

（运输总条件规定：非自愿退票，可在原购票地，航班始发地、经停地、终止旅行地或任一深航直属售票处办理。）

3) 病退：旅客因病退票时只需提供县级(含)以上医疗单位出具的有主治医师签字的正规诊断证明、医药费发票复印件，证明材料时限为起飞当日(含)之前。

如在机场(航班规定截载时间后)病情突然发生，或在航班经停站(备降站)临时发生病情，凭机场医疗中心出具的诊断证明、病历，申请退票。

如因病情严重，旅客本人无法亲自办理退票手续，其委托代办人必须持患病旅客本人的有效身份证件原件、授权委托书及代办人身份证原件办理退票手续。患病旅客的陪伴人员要求退票，必须与患病旅客同时提出，可免收退票费的陪伴人员限两名，其他陪伴人员按自愿退票处理。

对于持不符合上述规定医院开具证明的旅客，不予办理免费退票，同时做好对客解释。

四、姓名变更操作

如旅客联系原订票销售代理，需协助旅客联系属地营业部或客服中心 95361 进行同舱位申请。不符合姓名变更条件或无法操作的应有效做好对客解释。

请各销售代理严格按照此通知及业务通告为旅客办理客票相关业务。如有违反，将按照《航空旅客运输销售代理协议》、《深圳航空公司平台自营国内销售管理规定》条款进行处罚。

附件 1：《深航关于规范机票订单中输入旅客有效手机号码》

附件 2：《关于客票非自愿退改签判定标准及规定的通告》

附件 3：《关于规范国内客票旅客姓名变更操作的通告》

深航营销委市场销售部

2021 年 1 月 26 日