

深航关于疫情期间国内客票特殊处置方案说明

各销售代理：

现针对《（20210803）深航关于进一步明确疫情期间国内客票特殊处置方案的通知》做补充说明，具体如下：

自 2021 年 8 月 4 日 0 时起，符合本通知适用范围的客票按照本通知执行，提出变更或退票的时限判断标准以取消座位时间为准。不符合本通知适用范围的客票，若符合之前深航发布的具体航线特殊处置方案，则可按具体航线特殊处置方案执行。

为了提升旅客服务感知，提高工作效率，现对退票和补退进行补充说明：

一、 退票流程：

符合疫情国内客票特殊处置方案的 BSP 客票，如无要求提供材料，则无需在德付通上提交退票；如有材料要求需在德付通上选择“授权-8”，上传相关材料，提交非自愿退票。

二、 补退流程

1、代理人将补退需求发给当地所属营业部，由营业部统一提交；B2B 可通过特殊退款功能在原退票基础上上传相关材料申请补退。

2、补退材料要求如下：

1) 支付证明（转账记录或现金签收）；

2) 乘机人手机号码。

各销售代理需严格按照此规定执行。航司将不定期进行合规抽查，一经发现冒退等违规行为，将严格按照《航空旅客运输销售代理协议》相关条款进行处罚。

市场销售部

合作平台销售室

2021年8月4日