

关于进一步规范渠道退票操作的通知

各销售代理：

为避免各销售代理在退票过程中，因未规范操作而产生违约金，现进一步重申销售代理退票规范操作，具体如下：

一、规范退票操作

类型	内容	德付通 (BSP)/深航销售平台 (B2B)
非自愿退票	客票含有 IRR 标识	不需要上传附件
	客票含有 UN 标识	上传含 UN 标识的编码截图/提取指令：RT:编码
病退	代理需协助航司做好材料 初审工作	上传以下病退材料原件或原件照片： 1.县级（含）以上医疗单位出具的有主治医师签字和医院盖章的正规诊断证明（诊断书、病历、住院证明、出院小结均等同于诊断证明）。 2.有医院盖章的医疗专用发票。
姓名换开	/	上传正确名字客票票面信息/提取指令：DETR:TN/票号
重复 出票	选择同等舱位或低舱位办 理全退	上传同等舱位或高舱位客票票面信息 提取指令：DETR:TN/票号
疫情相关 政策	符合疫情 XX 航线国内特殊处置方案的客票	不需要上传附件
	符合涉及 XX 旅居史航线国内特殊处置方案的客票	上传旅客 XX 旅居史行程码截图

	符合因疫情导致赛展、会议、活动等延期、取消的特殊保障方案客票	按《深航关于发布因疫情导致赛展/会议 /考试 /活动等延期、取消的客票特殊保障方案的通知》要求上传相关材料。
	符合疫情期间特殊处置方案执行标准客票	按《深航关于发布疫情期间客票特殊处置方案执行标准的通告》要求上传相关材料。
疫情原因拒载	1、《XX 机场旅客不宜乘机证明》 2、《旅客未乘机证明》	上传以下任一证明原件或原件照片： 各地机场开具的《XX 机场旅客不宜证明》，或 深航授权单位开具的《旅客未乘机证明》（内容包含： 填开人签字、工号、深航公章）

注：提交非自愿退票类型需与所上传材料内容一致。

二、违约金收取标准

若未按以上规范进行退票操作，将依据《航空旅客运输销售代理协议（国内代理人版）》第九条违约责任十一款七项规定对渠道进行违约金收取。收取标准如下：（1）办理退票资料提供不完整，按每张客票 200 元标准向甲方支付违约金；（2）提供虚假退票资料或未提供退票资料的，按每张客票 1000 元标准向甲方支付违约金。

请各销售代理严格按照本规定执行。

营销委市场销售部

2022 年 2 月 21 日