

深航关于重申规范客票销售的通知

各销售代理：

由于近期部分销售代理在销售客票时出现加价销售、延期退款、多收退票费等行为，导致旅客借用舆论投诉或举报事件增多，给航司带来了严重的经济及名誉损失。为进一步保障旅客合法权益，提升旅客服务感知，现重申客票销售规范，具体内容如下：

一、运价规则

在销售深航客票时，价格应以深航发布的运价为准，严禁以任何形式加价销售、捆绑销售。

二、退改签规定

销售代理应严格按照深航退改签规定进行前台展示及退改签办理，严禁私自篡改退改规定、多收退票手续费（改期费）、冒退、延期退款、虚假病退等。旅客提交退票申请后，需在1小时内取消客票订座并在5个工作日内完成退票退款。

三. 产品销售规则

销售代理在销售深航产品时，需严格按照产品文件执行，严禁违反产品规定。

四. 规范手机号码录入

销售代理在销售客票时，应按《深航关于规范机票订

单中输入旅客有效手机号码》规定在 CTCM 输入旅客真实有效手机号码，不得输入虚假手机号码或同一号码多次输入，确保不正常航班信息通达。

五、违规处罚

如有违规行为，将按照《深圳航空旅客运输销售代理协议(国内代理人版)》2021 年版、《深航平台自营国内销售管理规定》合并处罚。若违规行为严重，为旅客和航司造成严重的经济和名誉损失，将停止授权，追究其责任。

深航营销委市场销售部

2022 年 3 月 11 日