

深航关于重申不正常航班保障的通知

各销售代理：

为加强不正常航班服务保障，确保旅客权益，根据《航班正常管理规定（交通运输部令 2016 年第 56 号）》文件规定，“应当在掌握航班状态发生变化之后的 30 分钟内通过公共信息平台、官方网站、呼叫中心、短信、电话、广播等方式，及时、准确地向旅客发布航班出港延误或者取消信息，包括航班出港延误或者取消原因及航班动态”。现对各销售代理重申深航不正常航班服务保障要求如下：

一、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》的规定在 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。

二、规范航变短信通知

销售代理接到深航航变通知后，如需对旅客二次通知航变信息，应以深航官方发布信息为准。通知内容必须包含以下几点：**【航班日期】**、**【航班号】**、**【航段】**、**【预计起飞时间】**、**【航变原因】**、**【航班保护信息】**。

三、航班保障对客说明

销售代理应及时告知旅客，在收到航变信息后可自行联系航司客服 95361 再次确认或进行后续航班保障。

四、非自愿服务保障

销售代理应严格按照《深航关于客票非自愿退改签判定标准及规定的业务通告》相关规定，为旅客提供完整、有效的不正常航班服务保障，若需外航签转、更改始发地/目的地等业务，建议旅客联系航司办理。

请各销售代理务必严格按照以上规定执行。

深航营销委市场销售部

2022 年 3 月 11 日