

深航关于引导旅客线上自助办理客票退改的通知

各销售代理及平台：

因近期疫情频发，旅客出行受到影响，大量旅客存在改期退票需求。为更高效的保障旅客需求，提升客户体验，避免出现客票退改需求积压等情况，请各销售代理及平台，主动引导旅客线上自助办理退票、改期及航班状态查询等业务。当前线上退改功能可支持符合已发布的疫情客票退改政策的客票，可引导旅客至“深圳航空”小程序、微信公众号或 APP 自助办理。



“深圳航空”小程序



“深圳航空”微信端



扫码下载 “深圳航空” App

操作步骤如下：

改期步骤： 选择 “机票退改” -选择改期订单，
点击 “改期” -选择乘机人 -选择日期 -选择改期航
班-提交申请。

退票步骤： 选择 “机票退改” -选择 “申请退票”
-确认信息，点击 “申请退票” -点击 “确认” 提交
-退票成功。

或者点击以下链接自助办理：

1) 查询客票是否符合疫情或航班变动非自愿退改要求：

<https://dwz.cn/hVEn6Mh3> （建议用谷歌或 360
浏览器）；

2) 办理机票退改业务：

<https://tcbe.cn/4LocBh0Q> ；

3) 如有需要可在 08:00-20:00 联系在线客服进行咨询

询 <https://dwz.cn/3VjjwM38>。

深圳航空有限责任公司

2022年3月15日