

深航关于规范渠道退改操作的通知

ZHSX-2022-003

各销售代理：

为提升深航客票退改处置效率、缓解服务保障压力，现增加疫情客票特殊授权改期和退票业务操作标准。具体要求如下：

一、 疫情特殊客票授权手工改期操作

类型	内容	变更规定	德付通 (BSP)	B2B
疫情相关政策	符合疫情 XX 航线国内特殊处置方案的客票	客票有效期内 可以免费办理一次航班变更，免收变更手续费，但需收取子舱位差价及淡旺季价差，再次申请需按客票使用条件办理。	不需要上传附件	联系 400877 7799 代理人 服务热线 线下 办理。 具体操作详见 附文
	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》要求上传相关证明材料。	
	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》要求上传相关证明材料。	
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》	价及淡旺季价差，再次申请	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）	
《深航关于发布全渠道疫情	针对无适用疫情类客票退改诉求当天（含）及前两天（含）内容客票始发地/经停地/中转地/目的地城市新增发生 1 例及以上本土新冠肺		主流新闻媒体关于客票始发地/经停地 /中转地/目的地城市新增发生本土新冠肺炎疫情病例的消息报道截图。	

客票处置 授权的通告	炎疫情病例，包含无症状感染、核酸阳性、确诊病例等。		
	旅客过往 14 天行程史涉及本土新冠肺炎病例报告城市（城市疫情风险等级未升级中高风险、旅客行程卡不带*号）无法出行。	客票始发地/经停地/中转地/目的地城市机场或政府发布的出行防疫管控要求（官网等正规渠道公布的通知截图）及旅客行程卡截图。	
	旅客所在城市、客票始发地/经停地/中转地/目的地、行程最终目的地城市疫情等级为中风险及以上或因封城封路、强制隔离观察等情况，旅客无法出行。	（1）国务院客户端疫情风险等级查询结果截图 （2）与深航客票组合使用的其他航司机票（可分别购买）、车船票、酒店预订单、旅客在该城市的居住证明（身份证、户口本、房产证、居住证或租赁合同等）。	
注：德付通系统-BSP 凭证装载→优惠证明装载→结算账期（选择）→票号（输入）→上传图片影像（改期资料）			

二、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	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

政策	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》要求上传相关证明材料。
	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》要求上传相关证明材料。
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）
《深航关于发布全渠道疫情客票处置授权的通告》	在客票有效期内，旅客可办理非自愿退票，免收退票手续费。已按上述变更规定办理过变更的客票如申请退票需按客票使用条件办理。	1、需提供垫退退款截图，包含票号、退款日期时间、退款金额，乘机人手机号码。 2、需按《深航关于发布全渠道疫情客票处置授权的通告》文件具体相关要求上传退票资料。

注：提交非自愿退票类型需与所上传材料内容一致。

三、违约金收取标准

对退改操作不规范行为，将依据《航空旅客运输销售代理协议（国内代理人版）2021 版》相关违约条款收取违约金。

深航营销委市场销售部

2022 年 4 月 29 日

附：B2B 疫情特殊客票改期流程

B2B 疫情特殊客票改期流程

一、保障单位

4008777799 代理人服务热线

二、保障范围

(一) 深航销售代理所出深航实际承运航班及挂 ZH 航班号代码共享航班的 479 国内客票。

(二) 符合深航发布疫情国内客票特殊处置方案中需提交相关证明材料免收变更费的客票。

三、操作流程

(一) 信息传递

1. 方式一：在线客服

(1) 销售代理通过深航销售平台“在线客服-国内散客”进入人工客服页面；



(2) 接通人工客服，销售代理需提供客票票号、改期原因、改期航班信息、联系电话、改期证明材料，证明材料为 JPEG/GIF/PNG/DOCX/XLSX/TXT 格式；

(3) 在线客服接收信息后核实证明材料是否符合政策要求，确认后回复销售代理需保持手机接听顺畅，价格座位以回电查询为准，结束对话。

2. 方式二：发送邮件

(1) 销售代理以邮件方式将客票号、改期原因、改期航班信息、联系电话、改期证明材料发送至代理人公共邮箱：SZADaili@shenzhenair.com。邮件名称：乘机人姓名+疫情改期。

(2) 邮件发送后，致电 4008777799 联系客服核查处

(二) 改期受理时间

1. 免费改期：最晚受理时间在航班起飞前 2 小时之前；
2. 收费改期：最晚受理时间在航班起飞前 3 小时之前。

(三) 订单处理时间

收到材料后，客服需在三小时内完成订单处理，价格以客服回电查询时为准。

(四) 支付方式

符合疫情改期，差价电话支付（信用卡、微信、支付宝）。