

深航关于发布全渠道疫情客票处置授权的通告

各销售单位:

为提升疫情客票的处置效率,缓解一线客票操作单位的服务保障压力,在《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》、具体航线国内客票特殊处置方案的基础上,增加全渠道特殊情况下疫情客票处置授权,具体如下:

一、授权对象

95361 客服中心、全国机场柜台、白名单销售代理。

二、适用客票范围

深航实际承运航班及挂 ZH 航班号的代码共享航班的 479 国内客票(包括里程奖励客票)。

三、授权退款办理

(一) 直属渠道受理的授权处置客票,原则上票款需退还乘机人本人的银行账号。针对 60 岁(含)以上老人、18 岁(不含)以下的未成年人、无中国大陆银行卡账号的港澳台同胞/外籍旅客等特殊情况,可授权票款退至代办人银行账号。

(二) 分销渠道受理的授权处置客票,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。

四、授权场景

(一) 授权场景一

1. 授权条件

针对无适用疫情类客票退改政策，但旅客提出客票退改诉求当天（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炎疫情病例，包含无症状感染者、核酸阳性、确诊病例等。

2. 变更规定

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。

3. 退票规定

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。

4. 需提供相关证明材料

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。

（二）授权场景二

1. 授权条件

旅客过往 14 天旅居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），导致无法出行。

2. 变更规定

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。

3. 退票规定

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。

4. 需提供相关证明材料

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。

（三）授权场景三

1. 授权条件

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。

2. 变更规定

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。

3. 退票规定

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。

4. 需提供相关证明材料

（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）。

五、其他说明

(一) 针对非同一运输合同的往返程或多段客票，某一航段符合本通告规定，其余航段不符合，如各段客票出票日期均早于首段航程的始发时间且同时提出，可参照本通告规定执行。

(二) 符合特殊授权场景，但在此通告生效前已完成退票或变更的客票，原则上已收取的手续费不予补退。

(三) 各客票操作单位完善内部操作流程规范，做好旅客身份信息及相关资料的核查，并做好资料留存。

六、文件生效与废止

此通告自 2022 年 7 月 1 日起生效，《深航关于发布全渠道疫情客票处置授权的通告》（业务通告〔2022〕318 号）同时作废。

此通告。

2022 年 6 月 30 日