

# 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

各销售单位:

自疫情爆发以来,各地零星散发疫情增加,防控政策、限制出行政策、景点关闭措施等相继出台。在此疫情背景下,为持续做好受疫情影响旅客的客票退改服务工作,提高旅客服务满意度,考虑疫情背景下出现的常态化、普遍性政策特点,特针对疫情期间客票特殊处置执行标准进行调整,具体如下:

## 一、适用范围

持涉及深航实际承运航班和挂 ZH 航班号的代码共享航班的 479 国内、国际(地区)客票(包含里程奖励客票)的下列旅客:

(一)因始发地、目的地或中转地疫情防控措施无法正常出行的旅客及其同行人员。

(二)持政府、企事业单位或学校出具的限制出行证明的旅客及其同行人员。

(三)持核酸检测阳性证明或医院诊断证明的新型冠状病毒肺炎疑似病例或确诊旅客。

(四)持深航授权单位或机场出具的《旅客未乘机证明》等不适宜乘机证明材料(原件或原件扫描件、照片)的旅客。

注:同行人员指与上述旅客购买相同日期及相同航班客票的旅客。

## 二、相关证明材料

符合以上（一）、（二）条适用范围的旅客需提供以下任一证明材料：

（一）政府官方渠道发布的“非必要不离（返）XX（地区）”等类似要求的通知（盖有公章的纸质版或其影像，或政府官网的通告截屏）以及市民在该辖区的居住证明（身份证、户口本、房产证、居住证或租赁合同等）。

（二）政府、企事业单位对其工作人员出具的“非必要不离（返）XX（地区）”等类似要求的通知（盖有公章的纸质版或其影像，或政府官网的通告截屏）以及员工在该单位工作的证明（工作证、员工卡或单位出具的在职证明等）。

（三）学校对教职工（学生）出具的“非必要不离（返）XX（地区）”等类似要求的盖章证明或通知和教职工（学生）在该校工作（就读）的教师证、工作证（学生证）或校方出具的在职（在读）证明。（注：16周岁（含）以下学生无须出具学生证。）

（四）始发地、中转地或目的地政府机关发布的关于对出港/到港旅客限制出行的通知（盖有公章的纸质版或其影像，或政府官网的通告截屏）及对应客票。

（五）医疗机构、疾病预防控制机构、特定区域内的人民政府及突发事件应急处理指挥部、街道社区等基层组织开具的隔离、居家健康监测证明（附盖章）。

（六）红码或黄码的健康码截图。

（七）带\*号行程卡截图。

### 三、取消订座时间

适用范围中（一）至（三）类旅客客票须在相关航班计划起飞时刻前取消订座，（四）类凭《旅客未乘机证明》等不适宜乘机证明材料的旅客客票无须在相关航班计划起飞时刻前取消订座。

### 四、退票规定

在客票有效期内，符合上述条件情况下，旅客可办理非自愿退票，免收退票手续费。已按本通告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。

### 五、变更规定

#### （一）适用范围中（一）至（三）类旅客

1. 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。

2. 不允许变更航程及承运人。如旅客要求变更航程及承运人，建议旅客原客票办理退票后另购新票旅行。

#### （二）适用范围中（四）类凭《旅客未乘机证明》等不适宜乘机证明材料的旅客

1. 在客票有效期内，旅客可免费办理一次客票变更，再次提出变更申请，依据客票使用条件办理。

（1）首次变更至原客票旅行日当天及后续三天（含）内的航班，免收变更手续费、子舱位价差及淡旺季价差；如三天内无执飞航班，可顺延至最近一天的航班。

（2）首次变更至免改时间范围外航班，免收变更手续费，

但需收取子舱位价差及淡旺季价差。

2. 持往返程或多段客票旅客，如各段客票出票日期均早于《旅客未乘机证明》等不适宜乘机证明材料的开具日期且往返/多段客票同时提出，可以参照本通告规定执行。

3. 不允许变更航程及承运人。如旅客要求变更航程及承运人，建议旅客原客票办理退票后另购新票旅行。

## 六、其他说明

（一）本通告仅适用于散客客票，团队客票仅可以办理非自愿退票，不允许非自愿变更。

（二）旅客购票时间需在以上涉及单位政策发布之前或医院诊断证明开具之前。政策指定的限制出行时间范围需涵盖相关航班计划起飞日期。

（三）持有效证明材料的旅客，如有同行人员，则同行人员需同时提出退改申请，方可参照本通告规定执行。

（四）各销售单位需严格按以上规定办理，并做好相关证明材料留存。

## 七、文件生效及废止

本通告自发布之日起即时生效，原《深航关于疫情期间客票特殊处置方案执行标准的通知》同时废止。针对中高风险地区通航点航班，深航将另行制定并出台具体的客票特殊处置方案。各销售单位根据旅客客票情况判断，择较优方案参考执行，积极协助旅客做疫情期间客票退改工作。

此通告。

2022年2月5日

SZXMEIYA