

深航关于发布疫情类客票特殊处置负面清单的通告

各销售单位：

为保障受疫情影响导致行程有调整的旅客更好安排出行计划，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，结合考虑疫情常态化背景下出现的特殊情况，归类分析旅客诉求，聚焦重点问题，特制定疫情类客票特殊处置负面清单，具体如下：

一、适用范围

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、国际（地区）客票（包括里程奖励客票）。

二、疫情类客票场景

因疫情类客票退改场景繁杂，无法一一列全，结合旅客高频投诉问题点，梳理出以下场景做参考，符合以下条件之一的客票，可界定为疫情类客票，参照疫情退改签规定办理。

（一）在疫情航线政策发布之前，旅客行程（始发地、目的地或中转地）其中一地涉及疫情地市（政府官网渠道发布本土新冠肺炎疫情病例，包含无症状感染、核酸阳性、确诊病例等），航班日期在疫情病例发生日期后 10 个自然日（含）内。（例如：11 月 1 号出现疫情，航班日期在 11 月 1 日至 11 月 10 日均符合），客票取消订座时间不早于政府发布疫情前 24 小时，不晚于航班起飞时间。

（二）多航程或联程航班，因其中一段涉及疫情，要求其他航段按照疫情政策退改的，需提供有效证明材料，证明材料见附件。受疫情影响的航段出票时间需在疫情航线政策发布之前，且前后航段出票时间间隔不大于 48 小时，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。

关联航班包括以下情况：

1. 联程航班（同一票号多航程或两个及两个以上票号尾号相连）其中一段发生疫情；
2. 事实联程航班（同一旅客持两本及两本以上票号尾号不相连的客票且转机在 24 小时内）其中一段发生疫情；
3. 来回程航班其中一段发生疫情。

（三）旅客涉及以下八种情况，且提供相关证明材料（有效证明材料类型见附件）：

1. 旅客过往 7 天旅居史涉及本土新冠肺炎病例报告城市；
2. 旅客健康码非绿码；
3. 政府地区、企事业单位或学校倡导不出行、隔离；
4. 行程区域涉及旅游限制；
5. 核酸检测阳性或医院诊断证明的新型冠状病毒肺炎确诊；
6. 赛展/会议/考试/活动等延期、取消或由线下转线上；
7. 学校开学/放假/考试时间改变或线下转线上；
8. 因不符合疫情防控乘机要求，在机场被拒绝乘机。

三、退改签规定

（一）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。已办理过疫情类非自愿变更的客票如申请退票需按客票使用条件办理。

（二）变更规定

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，但需收取子舱位价差及淡旺季价差。再次变更按客票使用条件办理。

2. 凭《旅客未乘机证明》等不适宜乘机证明材料的旅客在客票有效期内可以免费办理一次航班变更，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。变更至免改时间范围外的航班，免收变更手续费，但需收取子舱位价差及淡旺季价差。

（三）签转规定

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出行。

四、其他规定

（一）凭《旅客未乘机证明》等不适宜乘机证明材料的客票，无须在相关航班计划起飞时刻前取消订座。其余以上所列场景须在航班起飞前取消订座，否则按照客票使用条件办理。

（二）本通告所涉及的相关政策，在全渠道范围内统一

执行，适用于散客、团队客票。

（三）各销售单位为旅客办理疫情客票业务时，优先使用疫情航线政策，如不符合或无适用航线政策，遵照本通告规定办理。

（四）各销售单位参照以下负面清单除外的原则受理，负面清单场景如下：

清单 1. 旅客行程（始发地、目的地或中转地）均不涉及疫情地市（政府官网渠道发布本土新冠肺炎疫情病例，包含无症状感染、核酸阳性、确诊病例等）。

清单 2. 旅客行程（始发地、目的地或中转地）其中一地涉及疫情城市，但客票取消座位时间早于政府发布疫情前 24 小时或未在航班起飞前取消客票定座。

清单 3. 旅客涉及本通告第二部分的八种情况，但无法提供相关证明材料或提供的证明材料不符合常情、不足以证明旅客表述的事实。

（五）因销售代理人主要责任原因引起的旅客投诉且造成旅客实际经济损失的，旅客相关诉求费用由销售代理人承担，同时我司将按照相关协议收取违约金。

（六）严禁销售代理人假冒旅客名义或在旅客不知情的情况下，擅自提交非自愿退票，一经发现，我司将按照相关协议收取违约金。

五、文件生效与废止

此通告自发布之日起生效，试运行期三个月。《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》、《深航关于发布因疫情导致赛展/会议/考试/活动等延期、取消的客票特殊处置方案的通告》、《深航关于发布涉及提前/延迟离返校相关客票特殊处置方案的通告》、《深航关于发布全渠道疫情客票处置授权的通告》同时作废。

此通告。

附件：有效证明材料。

深圳航空有限责任公司

2022年11月28日

附件：有效证明材料

场景	有效证明材料
多航程或联程航班，因一段出现疫情要求其他航段按照疫情处置	<p>1. 多段行程，其中一段涉及疫情地区，需提供在疫情发生前，已购买的与深航客票组合使用车船等交通方式凭证、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）。如旅客中间行程中两个城市距离较近，旅客采用到达后再购票方式，可无需提供后段票证。</p> <p>2. 深航+深航联运，其中一段因疫情拒载，关联航班也是在疫情航段航班拒载前购票且在航班起飞前取消订座，提供未乘机证明后，可按本通告规定执行退改。</p>
旅客过往 7 天旅居史涉及本土新冠肺炎病例报告城市	旅客行程卡截图。
旅客健康码非绿码	旅客本人红码、黄码等异常截图，且截图时间需在旅行日期之前。
政府地区、企事业单位或学校倡导不出行、隔离	<p>1. 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）。</p> <p>2. 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</p>

	<p>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)。</p> <p>3. 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)。</p> <p>4. 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。)</p> <p>备注:旅客购票时间需在限制出行/隔离证明开具之前,限制出行时间范围需涵盖相关航班计划起飞日期。</p>
<p>行程区域涉及旅游限制</p>	<p>政府单位官方渠道发布的不允许/不倡导/暂停开展跨境、跨省、跨市出行或“机票+酒店”业务的通知等。(盖有公章的纸质版或其影像、官方渠道发布的通告截图等)</p> <p>备注:旅客购票时间需在上述通知发布之前,限制出行时间范围需涵盖相关航班计划起飞日期。</p>
<p>核酸检测阳性或医院诊断证明的新型冠状病毒肺炎确诊</p>	<p>核酸检测阳性报告或新型冠状病毒肺炎确诊证明。</p>
<p>赛展/会议/考试/活动等延期、取消或由线下转线上</p>	<p>1. 活动组织方官方渠道发布的或经新闻媒体转发的展览、会议、考试、赛事、大型活动等延期、取</p>

	<p>消、线下转线上的通知。（盖有公章的纸质版或其影像、官方渠道发布的通告截图等）。</p> <p>2. 证明旅客参加展览、会议、考试、赛事、大型活动等的凭证，如实名制参展证、实名制入场券、实名制参赛证、付费凭证、考试证、工作证等资料。</p> <p>备注：旅客购票时间需在上述通知发布之前，限制出行时间范围需涵盖相关航班计划起飞日期。</p>
<p>学校开学/放假/考试时间改变或线下转线上</p>	<p>学校出具的开学/放假/考试时间改变或线下转线上的通知以及旅客本人的学生证/教师证/职工证/录取通知书等在职（在读）证明（注：16 周岁（含）以下学生无须出具学生证）。</p> <p>备注：旅客购票时间需在上述通知发布之前，限制出行时间范围需涵盖相关航班计划起飞日期。</p>
<p>因不符合疫情防控乘机要求，在机场被拒绝乘机</p>	<p>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</p>

备注：此表罗列的证明材料为参考材料，如旅客能提供其他类似且足以判断事实的材料，也可参照办理。