

# 海航股份有限公司市场营销部 国内渠道业务通告

主送：国内各客户经理

---

发件方：海航市场营销部航班保障中心不正常航班服务室

---

核稿人：莫丹丹

拟稿人：关宣卓

页数：3

---

抄送：国内各营业部总经理

---

## 关于海航官网自助渠道使用规范的通知

各代理人：

海航官网不正常航班自助改期、不正常航班延误证明自助服务已通过测试并正式开放，不正常航班服务官方 QQ 代理群已投入使用，为进一步提升旅客不正常航班票务处理效率，请各代理人通过海航官方自助渠道办理相关票务，现将有关使用规范明确如下：

### 一、不正常航班自助改期

方法 1、关注海航官方微信号 HNAirlines，“旅行助手”-“航变服务”-点击“自助办理航班改期”-输入旅客票号、航段、姓名、证件号查询-点击“可改期”-核对旅客信息后

选择需变更的航班日期-“查询航班”-选择需要变更航班时间后“确认”-核对旅客及航班信息后，填写代理人或旅客手机号码并获取验证码-“确认改期”-提示办理成功后系统自动发送最新客票信息短信至指定手机。或手机直接输入网址 <http://t.cn/RaVhvnU>，按提示操作即可。

方法 2、登录海航官方网站 <http://www.hnair.com/>-“预订管理”-“不正常航班自助改期”-输入旅客票号、航班日期、出发、到达城市-“提交”-填写旅客证件号，勾选“可改期”-“变更”-选择需要变更的航班日期并“查询”-选择需要变更的航班时间，填写代理人或旅客手机号码并获取验证码并“确认”-提示变更成功后系统自动发送最新客票信息短信至指定手机。

## 二、不正常航班延误证明

方法 1、关注海航官方微信号 HNAirlines，“旅行助手”-“航变服务”-点击“自助开具延误证明”-输入票号、航班号、航班日期、证件号“查询”-输入邮箱地址“提交”-提示成功后查收电子版延误证明即可。或手机直接输入 <http://t.cn/R6oeVpB>，按提示操作即可。

方法 2、登录海航官方网站 <http://www.hnair.com/>-“预订管理”-“不正常航班延误证明”-输入票号、航班号、航班日期、证件号“查询”-输入邮箱地址点击“发送邮件”或直接点击“下载”。

### 三、其他不正常航班票务服务

如遇无法自助办理的不正常航班票务问题，可加入不正常航班服务官方代理 QQ 群号码 3069993，与海航客服人员进行沟通办理业务。

请各代理人认真学习此规范，提高不正常航班保障效率。

**本通告最终解释权归属于市场营销部不正常航班服务室。**

特此通知。

2017 年 6 月 23 日