

# 西部航空航旅出行助手

## 不正常航班证明下载及批量下载

用  
户  
使  
用  
手  
册



单位：西部航空有限责任公司

日期：2019 年 1 月 21 日

本文件版权属于西部航空有限责任公司，保留所有权利。要文件中包含的信息属于西部航空有限责任公司的资产，文件中的任何部分未经授权不得以任何形式复制（包括复印及以电子文本的形式传播）。

## ➤ 修订记录

\*类别：C - 创建      A - 增加      U - 修改      D - 删除

编写日期	版本号	类别	描述	作者
2019-01-21	V1.0.0	C	创建全渠道退票操作手册	魏莉苹

目 录

目 录.....1

1. H5 单个证明下载..... 1

    1.1. H5 入口..... 1

    1.2. 首页..... 2

    1.3. 查询下载..... 4

        1.3.1. 正常查询结果..... 4

        1.3.2. 异常查询提示..... 8

2. PC 端单个或者批量下载..... 12

    2.1. 官网入口..... 12

    2.2. 提交申请下载..... 13

        2.2.1. 申请首页..... 13

        2.2.2. 单个下载..... 14

            2.2.2.1. 单个提交申请..... 14

            2.2.2.2. 单个申请结果..... 14

        2.2.3. 批量下载..... 15

            2.2.3.1. 添加乘机人..... 15

            2.2.3.2. 删除乘机人..... 16

            2.2.3.3. 批量提交申请..... 16

            2.2.3.4. 批量申请结果..... 17

    2.3. 结果查看及下载..... 17

        2.3.1. 发送到邮箱..... 17

        2.3.2. 下载到本地..... 19

## 1. H5 单个证明下载

### 1.1. H5 入口

可通过飞行加 app 中【出行助手->延误证明下载】、微信公众号中【旅客服务->不正常航班服务->不正常航班证明下载】进入 H5 的单个证明下载首页。示例如下：



图 1.1.1 H5 飞行加 app 入口

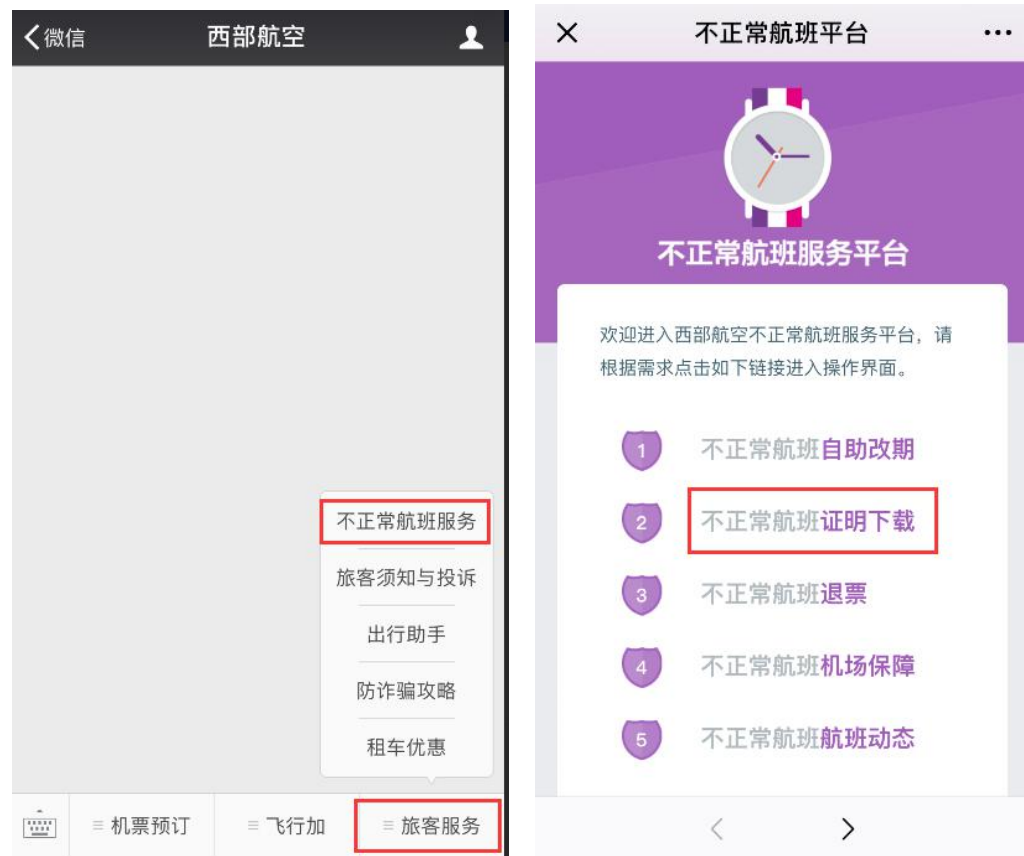


图 1.1.2 微信公众号入口

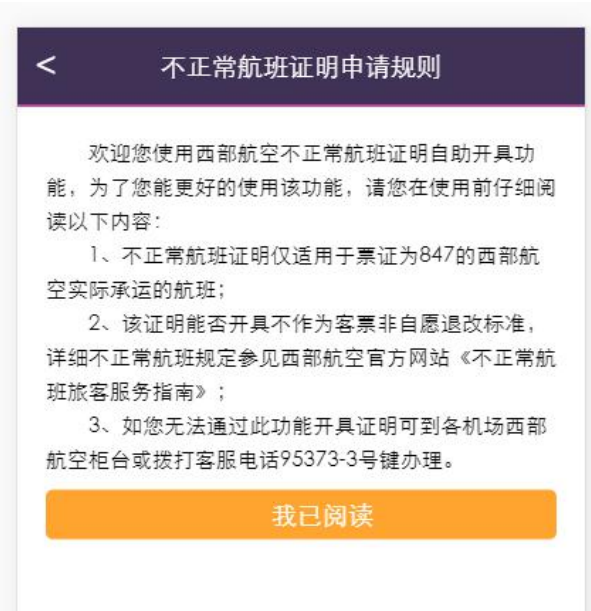
## 1.2. 首页

通过 H5 入口，会进入到首页，首页显示如下所示。



图 1.2.1 H5 信息输入页

点击《航班延误证明申请规则》，则可跳转到规则信息展示页面，点击【我已阅读】或者返回【<】图标按钮，可回到首页中。规则文字会根据业务要求变化而变化。在提交申请时，必须选择同意申请规则。规则显示示例如下所示。



< 不正常航班证明申请规则

欢迎您使用西部航空不正常航班证明自助开具功能，为了您能更好的使用该功能，请您在使用前仔细阅读以下内容：

- 1、不正常航班证明仅适用于票证为847的西部航空实际承运的航班；
- 2、该证明能否开具不作为客票非自愿退改标准，详细不正常航班规定参见西部航空官方网站《不正常航班旅客服务指南》；
- 3、如您无法通过此功能开具证明可到各机场西部航空柜台或拨打客服电话95373-3号键办理。

我已阅读

图 1.2.2 规则信息展示页

## 1.3. 查询下载

### 1.3.1. 正常查询结果

H5 每次只允许单个下载，根据要求输入正确的客票相关信息，选择阅读并同意，点击【提交申请】，则会对输入的信息进行校验。



不正常航班证明申请	
PN	6236
日期	2019-01-21
客票号	847- 24445
证件号	511 7X
图形验证码	aoqy
手机号	18 31
短信验证码	250827
<input checked="" type="checkbox"/> 阅读并同意 <a href="#">不正常航班证明申请规则</a>	
提交申请	

图 1.3.1 输入信息页

若输入的信息都满足不正常航班标准，提交申请校验通过，则会显示填写需要发送到邮箱的信息栏，已输入的客票相关信息为灰不可再修改编辑。输入正确的邮箱地址，点击【发送证明】按钮，则会进行发送操作。若输入的邮箱地址格式错误，则会弹出相应的提示页面，示例如下。

日期

2019-01-21

客票号

847- 2444.

证件号

511( ) 7X

图形验证码

aoqy

a OQy

手机号

18( ) 31

短信验证码

250827

☒

阅读并同意 [不正常航班证明申请规则](#)

提交申请

您提交的申请信息符合不正常航班证明开具条件，已为您开具证明，请在下方输入您的邮箱地址以便接收证明文件电子版。

邮箱

请输入您的邮箱地址

发送证明

图 1.3.2 填写邮箱信息页



客票号

847- 2444

证件号

5110

图形验证码

aoqy

a OQy

手机号

18

短信验证码

250827

☒

阅读并同意

不正常航班证明申请规则

提交申请

您提交的申请信息符合不正常航班证明开具条件，已为您开具证明，请在下方输入您的邮箱地址以便接收证明文件电子版。

邮箱

141#@\$@%#

请输入正确的邮箱

发送证明

图 1.3.3 邮箱格式错误提示

邮件发送成功后，会显示发送的邮箱地址，页面不可编辑，示例如下。

PN	6236
日期	2019-01-21
客票号	847- 2444
证件号	51102. 7X
图形验证码	aoqy 
手机号	185
短信验证码	250827
<input checked="" type="checkbox"/> 阅读并同意 <a href="#">不正常航班证明申请规则</a>	
<input type="button" value="提交申请"/>	
	
您申请的不正常航班证明电子版已发送至邮箱: 511027@qq.com, 请注意查收!	

图 1.3.4 邮箱发送成功页

邮件发送成功后，查看邮箱，则可看到邮件正文内容，打开附件，则可看到证明的详细信息，示例如下。



图 1.3.5 邮件信息展示

### 1.3.2. 异常查询提示

若旅客输入的信息错误，或者不满足规则，或者第三方接口异常，或者 PNR 不存在等情况，导致无法进行校验，则在提交申请时，会弹出相应的错误提示，部分错误示例如下。若旅客一直无法下载，但满足不正常规则，可由呼叫中心客服 95373-3 线下下载。

若输入的航班号、票号、证件号、验证码等信息时，则会在错误行下方显示对应的错误信息。示例如下。



The screenshot displays a mobile application interface for downloading an abnormal flight proof. The form contains several input fields with associated error messages:

- PNR:** 123. Error message: 请输入正确的航班号 (Please enter the correct flight number).
- 日期:** 2019-01-15.
- 客票号:** 847- 2444. (The last four digits are masked).
- 证件号:** 1214125135346536534634. Error message: 您输入的身份证长度或格式错误 (The length or format of the ID card number you entered is incorrect).
- 图形验证码:** k82t. A graphic verification code box shows K82T.
- 手机号:** 18. (The last seven digits are masked). A 36s timer is shown.
- 短信验证码:** 17607. Error message: 请输入正确的6位数字验证码 (Please enter the correct 6-digit numeric verification code).
- Checkbox:** 阅读并同意 [不正常航班证明申请规则](#) (Read and agree to the abnormal flight proof application rules).
- Submit Button:** 提交申请 (Submit Application).

图 1.3.6 数据格式填写错误提示

若输入的航班信息正确，但是证件号非该客票对应的证件号，则提交申请时会显示对应的错误信息提示，示例如下：

不正常航班证明申请

PN

6236

日期

2019-01-15

客票号

847- 24 5

证件号

500234 57

图形验证码

k82t

K82T

手机号

185

重新发送

短信验证码

176075

☒

阅读并同意 [不正常航班证明申请须知](#)

输入的证件号与票号中的不匹配!

提交申请

图 1.3.7 证件号错误时提示

若输入的航班号、航班日期等信息与票号中的不匹配，则提交申请时会显示对应的错误信息提示，示例如下：

不正常航班证明申请

PN6237

日期2019-01-15

客票号847- 24

证件号511

图形验证码k82t

K82T

手机号18

重新发送

短信验证码619670

☒

阅读并同意不正常航班证明申请规则

航班信息错误，请重新输入！

提交申请

图 1.3.8 航班信息输入错误时提示

若输入的票号不存在，则提交申请时会显示对应的错误信息提示，示例如下：

不正常航班证明申请

PN

6236

日期

2019-01-15

客票号

847- 2111111111

证件号

5110

图形验证码

k82t

K82T

手机号

18 31

24s

短信验证码

855396

☒

阅读并同意不正常航班证明申请须知

票信息验证失败，请检查输入信息是否正确后重试或联系客服下载！

提交申请

图 1.3.9 票号不存在错误提示

若输入的信息正确，但是在校验不正常航班规则时，验证不满足下载标准，则提交申请时会显示对应的错误信息提示，示例如下：

航班延误证明申请

PN

6246

日期

2019-01-21

客票号

847- 241 01

证件号

41 599

图形验证码

als8

als8

手机号

1 631

44s

短信验证码

888888

☒

阅读并同意 [航班延误证明申请规则](#)

该客票不满足不正常航班标准，如有疑问请联系客服！

提交申请

图 1.3.10 不满足不正常航班标准时提示

## 2. PC 端单个或者批量下载

### 2.1. 官网入口

在官网中，可通过【出行帮助->贴心服务->不正常航班证明下载】可进入官网 PC 端的不正常航班证明下载，示例如下：





图 2.1.1 官网入口

## 2.2. 提交申请下载

### 2.2.1. 申请首页

通过官网可进入 PC 端的不正常航班证明下载，可进行单个票号下载，也可进行多个票号同时下载，若输入的信息格式错误，在提交申请或者添加乘机人时会进行错误提示，页面中文字会随业务或旅客反馈情况更新而更新。首页展示如下。

西部航空

不正常航班证明下载

-删除乘机人

+添加乘机人

序号	航班号	航班日期	票号	证件号	校验结果
1	PN <input type="text" value="输入航班号"/>	<input type="text" value="选择航班日期"/> 	847- <input type="text" value="输入票号"/>	<input type="text" value="输入证件号"/>	

手机号:

验证码:  

短信验证码:

欢迎您使用西部航空不正常航班证明自助开具功能，为了您能更好的使用该功能，请您在使用前仔细阅读以下内容：

1.不正常航班证明仅适用于票证为847的西部航空实际承运的航班；

2.该证明能否开具不作为客票非自愿退改标准，详细不正常航班规定参见西部航空官方网站《不正常航班旅客服务指南》；

3.如您无法通过此功能开具证明可到各机场西部航空柜台或拨打客服电话95373-3号键办理。

图 2.2.1 申请页面



2.2.2. 单个下载

2.2.2.1. 单个提交申请

若只需进行单个客票下载，则按页面要求输入正确的信息，然后点击【提交申请】按钮，示例如下：



图 2.2.2 单个下载提交申请

2.2.2.2. 单个申请结果

提交申请后，无论成功或失败，则会进入到申请结果页面，在校验结果栏显示对应的信息。



图 2.2.3 单个下载申请结果页

2.2.3. 批量下载

2.2.3.1. 添加乘机人

若需要进行批量下载，则可以通过点击【添加乘机人】进行需要进行批量添加的客票相关信息，最多一次允许下载 10 位乘机人。在添加乘机人时，会对当前行输入信息进行数据格式的正确性校验。

西部航空 不正常航班证明下载

-删除乘机人 +添加乘机人

序号	航班号	航班日期	票号	证件号	校验结果
1	PN 122	2019-01-16	847- 11111	1111111111111111	

手机号: 18523439631 验证码: ss6h 短信验证码: 888888 发送验证码 提交申请

第 1 行的 航班号有误

欢迎您使用西部航空不正常航班延误证明自助开具功能，为了您能更好的使用该功能，请您在使用前仔细阅读以下内容：  
1.不正常航班延误证明仅适用于票证为847的西部航空实际承运的航班；  
2.该证明能否开具不作为客票非自愿退改标准，详细不正常航班规定参见西部航空官方网站《不正常航班旅客服务指南》；  
3.如您无法通过此功能开具证明可到各机场西部航空柜台或拨打客服电话95373-3号键办理。

图 2.2.4 格式错误提示

若添加的乘机人已达上限，则会弹出提示，示例如下。

西部航空 不正常航班证明下载

-删除乘机人 +添加乘机人

序号	航班号	航班日期	票号	证件号	校验结果
1	PN 1231	2019-01-14	847- 1	5002 5467	
2	PN 1232	2019-01-08	847- 2	A123456	
3	PN 1233	2019-01-09	847- 33	P1234567	
4	PN 1234	2019-01-16	847- 4	A254631	
5	PN 1235	2019-01-14	847- 5	P1111111	

一次下载最多允许添加10位乘机人

手机号: 19900000000 验证码: ewgb 短信验证码: 短信验证码 提交申请

欢迎您使用西部航空不正常航班延误证明自助开具功能，为了您能更好的使用该功能，请您在使用前仔细阅读以下内容：

图 2.2.5 乘机人达上限提示

2.2.3.2. 删除乘机人

若添加的乘机人，有不需下载的，可以选中该行，点击【删除乘机人】按钮，则会删除该行；若未选中行，点击删除，则会弹出对应的提示，示例如下



图 2.2.6 删除乘机人提示

2.2.3.3. 批量提交申请

在正确输入需批量下载的信息后，点击【提交申请】按钮，则会进行不正常航班规则的校验，若一次数据多，会相比数据少时慢。示例如下。

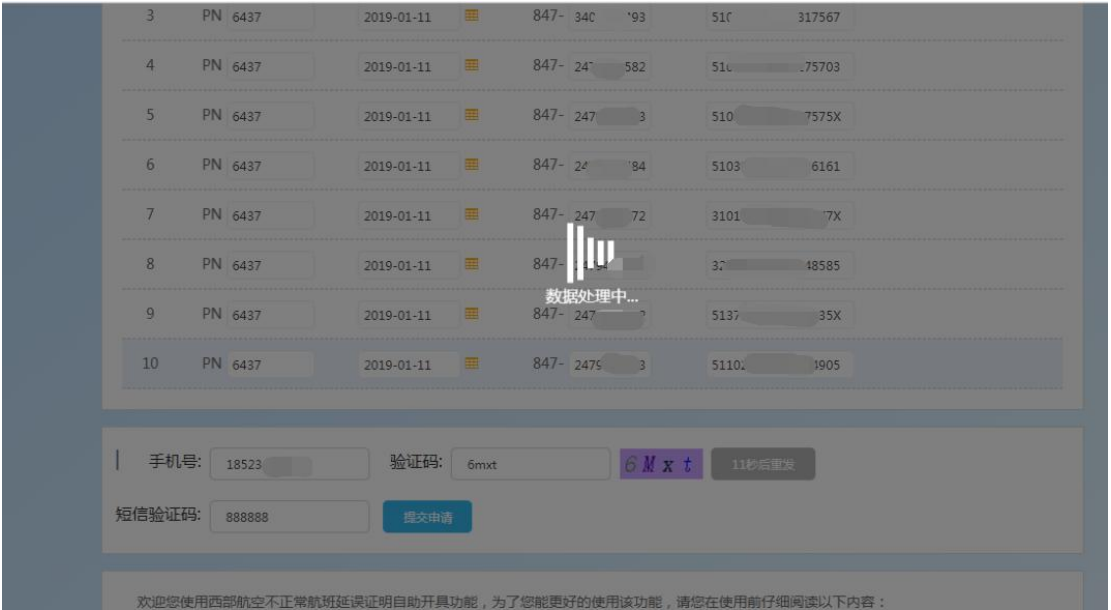


图 2.2.7 批量提交申请

#### 2.2.3.4. 批量申请结果

提交申请后，无论成功或失败，则会进入到申请结果页面，在校验结果栏显示对应的信息。



申请结果						手机号: 18*****31
序号	航班号	航班日期	票号	证件号	校验结果	
1	PN 6437	2019-01-11	847-3407*****9	5102*****8359	成功	
2	PN 6437	2019-01-11	847-3407*****92	5001*****8906X	成功	
3	PN 6437	2019-01-11	847-3407*****93	5102*****17567	失败	
4	PN 6437	2019-01-11	847-24*****	51*****2219*****5703	成功	
5	PN 6437	2019-01-11	847-24*****583	510322*****75X	成功	
6	PN 6437	2019-01-11	847-247*****584	5103*****161	成功	
7	PN 6437	2019-01-11	847-247*****72	310101196*****77Y	成功	
8	PN 6437	2019-01-11	847-24*****74	320*****48585	成功	
9	PN 6437	2019-01-11	847-24*****32	512*****119*****	成功	
10	PN 6437	2019-01-11	847-247*****3	51*****244905	成功	
《返回						发送到邮箱 下载到本地

图 2.2.8 批量提交申请结果页

### 2.3. 结果查看及下载

#### 2.3.1. 发送到邮箱

若要发送，必须有一个校验成功的结果。若校验结果中无成功的，则无法发送到邮箱；点击【发送到邮箱】时，则弹出对应的错误提示，示例如下。



图 2.3.1 不满足发送到邮箱的提示

若有校验成功的，发送到邮箱成功后，则会在下方显示对应的成功提示。



图 2.3.2 成功发送到邮箱的页面提示

若是只有一个成功，则发送到邮箱的为 pdf 文件；



图 2.3.3 单个 pdf 发送到邮箱

若是大于 1 个校验成功的，则发送到邮箱的为 zip 文件。





图 2.3.4 多个时 zip 发送到邮箱

一次结果最多允许发送 5 次，若发送超过该次数，在输入邮箱后发送申请时，会弹出对应的提示，且无法再发送，示例如下。



图 2.3.5 发送到邮箱达上限提示

### 2.3.2. 下载到本地

若校验结果中无成功的，则无法下载到本地；若要下载，必须有一个校验成功的结果，示例如下。



图 2.3.6 不满足发送到邮箱的提示

若是只有一个成功，则发送到邮箱的为 pdf 文件，示例如下。



图 2.3.7 成功下载 pdf 到本地

若是大于 1 个校验成功的，则下载到本地的为 zip 文件，示例如下。

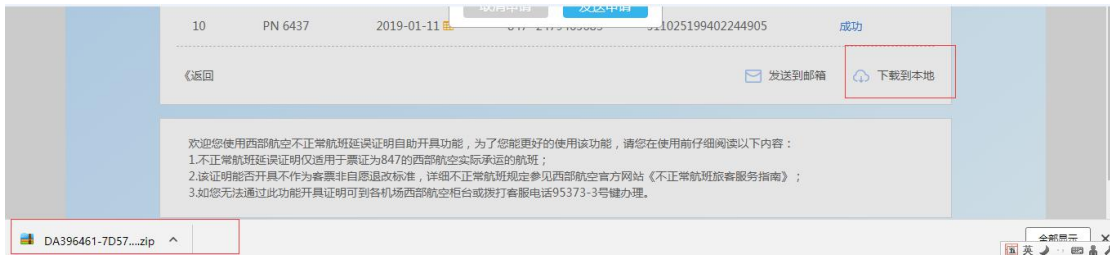


图 2.3.8 成功下载 zip 到本地



图 2.3.9 下载 zip 附件结果

一次结果最多允许下载 5 次，若下载超过该次数，在点击下载到本地时，会跳转到对应的拦截提示页面，且无法再下载，示例如下。

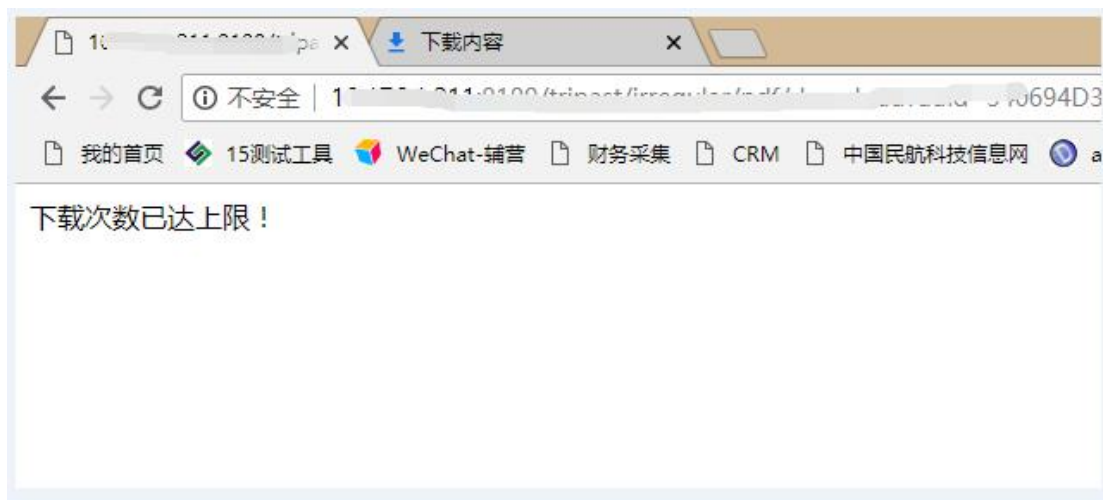


图 2.3.10 下载到本地达上限提示