

## 关于代理人推广不正常航班线上服务及在线客服业务的通知

为快速解决不正常航班后续旅客保障问题，近期，海航推出不正常航班线上服务及在线客服业务。现就渠道销售针对该业务的推广运用通知要求如下：

### 一、主动宣贯不正常航班线上服务及在线客服业务

在销售环节，代理人须主动向旅客宣贯并告知，若发生不正常航班时，可通过登录海南航空官网、APP、微信公众号的方式进行不正常航班自助改期、非自愿退票、不正常航班动态查询、以及开具不正常航班证明等相关业务的自助操作，同时也可通过微信公众号在线人工客服咨询与办理相关不正常航班业务。

(一) 海南航空官网网址：<http://www.hnair.com>

(二) 海南航空 APP：



(三) 海南航空微信公众号：



## 二、协助旅客指导该业务功能操作

对有需求的旅客，代理人应积极主动协助指导，并告知旅客各项不正常航班业务操作的办法及路径，包括但不限于以下几个业务操作（具体详见《不正常航班线上服务说明》）。

### （一）不正常航班自助改期

1、海航官网操作路径：主页--预订与服务--服务办理--不正常航班自助改期，输入航班日期，航段，票号或身份证号或 PNR 进行查询及改期；

2、微信操作路径：海南航空公众号--航班服务--航变服务--点击自助办理航班改期，输入航班日期，航段，票号或身份证号进行查询改期；

3、APP 路径：首页--航变服务--不正常航班自助改期，输入航班日期，航段，票号或身份证号进行查询改期。

### （二）不正常航班证明

1、海航官网操作路径：主页--预订与服务--服务办理--不正常航班延误证明，输入航班日期、航班号、票号进行查询开具；

2、微信操作路径：海南航空公众号--航班服务--航变服务--点击自助开具延误证明，输入航班日期、票号或者身份证号进行开具；

3、APP 路径：首页--航变服务--不正常航班证明，输入航班日期、票号或者身份证号进行开具。

### （三）线上人工客服

不正常航班线上人工客服仅可通过海南航空微信公众号接入，且

服务时间为：09：00-21：00。

接入人工客服路径：微信公众号--航班服务--航变服务，回复数字'1'或公众号--特色服务--人工服务，回复数字'1'。

### 三、其他

各区域单位须将该业务通知传达落实到位，并针对所辖代理人开展不正常航班线上服务及在线客服业务的推广工作进行监督，及时解决或协助解决代理人提出的问题，并给予对应的指导意见，快速推进该业务的广泛运用，提升不正常航班服务品质。

特此通知

海航航空商委市场收益部

2019年12月12日