

不正常航班线上服务使用说明

为推广不正常航班线上服务及在线客服，快速解决旅客问题，现将不正常航班线上服务使用说明介绍如下：

一、自助查询航班动态

1、使用范围：支持所有海航航班动态查询。

2、a) 官网查询路径：主页--预订与服务--航班信息--航班动态查询，可按航段或航班号查询；

海航航班实时动态									
航班号	日期 (起飞地)	机型	起飞城市	到达城市	预计起飞 (起飞地当地时间)	离港 (起飞地当地时间)	预计到达 (到达地当地时间)	到港 (到达地当地时间)	航班状态
HU 7782	2019-11-22	738	北京	海口	2019-11-22 16:05:00	--	2019-11-22 19:50:00	--	计划
HU 7882	2019-11-22	73B	北京	南宁	2019-11-22 19:20:00	--	2019-11-22 22:50:00	--	计划
HU 7882	2019-11-22	73B	南宁	海口	2019-11-22 23:40:00	--	2019-11-23 00:40:00	--	计划
HU 7282	2019-11-22	73B	北京	海口	2019-11-22 21:15:00	--	2019-11-23 01:20:00	--	计划
HU 7182	2019-11-22	789	北京	海口	2019-11-22 13:00:00	2019-11-22 12:55:00	2019-11-22 16:21:00	--	起飞
HU 7581	2019-11-22	333	北京	武汉	2019-11-22 07:15:00	2019-11-22 07:17:00	2019-11-22 09:25:00	2019-11-22 09:31:00	到达
HU 7581	2019-11-22	333	武汉	海口	2019-11-22 10:35:00	2019-11-22 10:56:00	2019-11-22 13:12:00	2019-11-22 13:16:00	到达
HU 7382	2019-11-22	78A	北京	海口	2019-11-22 08:00:00	2019-11-22 07:51:00	2019-11-22 11:20:00	2019-11-22 11:30:00	到达
HU 7682	2019-11-22	738	北京	安庆	2019-11-22 09:05:00	2019-11-22 09:01:00	2019-11-22 11:19:00	2019-11-22 11:24:00	到达
HU 7682	2019-11-22	738	安庆	海口	2019-11-22 12:05:00	2019-11-22 12:08:00	2019-11-22 14:34:00	2019-11-22 14:38:00	到达

温馨提示：如果您对航班信息有不明之处，请致电海航网站服务热线95339，我们将竭诚为您服务。

查询其他日期航班动态信息：

按行程查询 按航班查询

查询实时起飞/到达时间

出发城市： 到达城市：

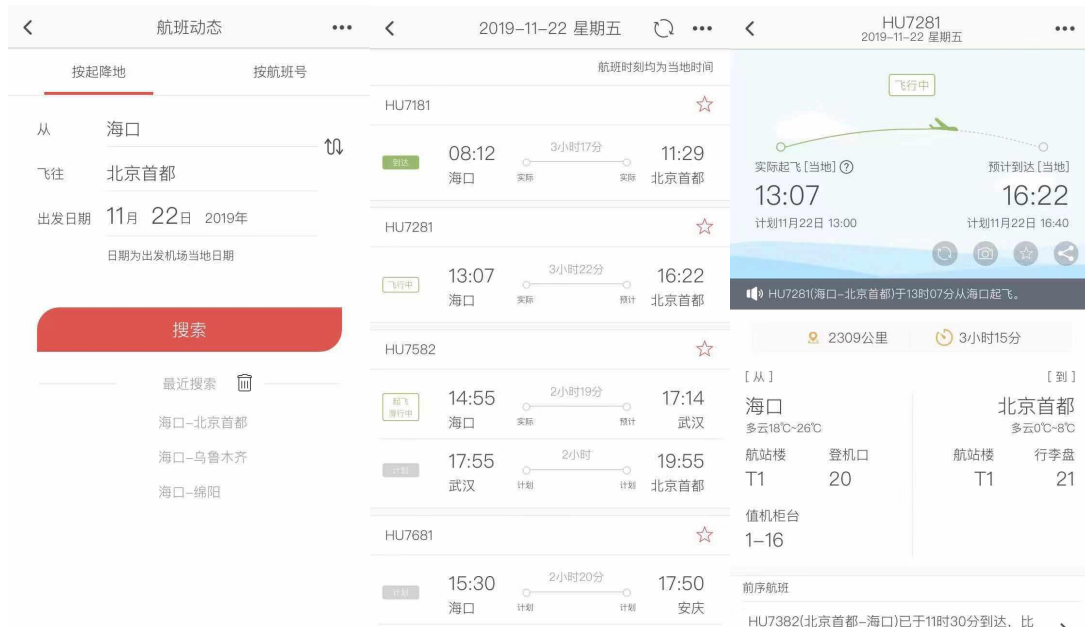
出发时间： 



b) 微信查询路径：公众号--航班服务--航变服务--点击自助查询航变动态，可按航段或航班号查询；



c) APP 查询路径：首页—航班动态，可按航段或航班号查询；



二、不正常航班自助改期

1、使用范围：支持由海南航空（HU）、大新华航空（CN）实际承运且票证为 880 或 895 的客票发生航变时自助改期

- 支持国内团队或散客的单程、往返程、中转联程客票更改航班；
- 支持国际团队或散客的单程、往返程、国内+国际客票更改航班；

- c) 支持成人、儿童、成人+婴儿，其中婴儿更改后的日期需在 2 周岁生日内，儿童更改后的日期需在 12 周岁生日内，否则无法办理值机；
- d) 可更改原航班日期前后 3 天内（含）的航班，如遇国庆、春节等假期特殊时段，改期范围将会适当调整；
- e) 已办理值机的旅客需要取消值机后才可以办理自助改期；
- f) 已经更改过的客票，除新航班再次变动外，不支持二次更改。

2、特别提醒：

- a) 政府采购公务员 GP 机票使用自助改期服务后，如需重新打印行程单请联系原出票单位办理；
- b) 无成人陪伴儿童、婴儿摇篮、轮椅、担架、额外占座、机上选座、餐食预定等涉及特殊服务旅客如需改期请联系客服办理，否则会导致服务丢失；
- c) 其他付费及特殊产品类机票，如机+酒、付费行李、付费座位等，若需改期请联系原出票单位办理。

3、a) 官网路径：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。

操作指引：官网自助改期界面内有相应指引流程图。

- 注：**
- 1) 票号+航班日期+出发城市+到达城市，适用于已知票号的旅客；
 - 2) 证件号+航班日期+出发城市+到达城市，适用于海航官网、APP 及各大旗舰店购票的旅客；
 - 3) PNR+航班日期+出发城市+到达城市，仅适用于以 M\N\P 开头的航司大编码，支持预留要改的航班（限预留一个航班）；

不正常航班自助改期

证件号/票号/PNR: 原航班日期:
 ID No./Ticket No./PNR: Original Flight Date:
 出发城市: 到达城市:
 From: To:
 我已阅读并理解海南航空《隐私条款》 提交 / Submit

不正常航班自助改期指引

证件号/票号/PNR: 原航班日期:
 ID No./Ticket No./PNR: Original Flight Date:
 出发城市: 到达城市:
 From: To:
 我已阅读并理解海南航空《隐私条款》 提交 / Submit

第一步：输入客票号或者票号、航班日期、航段，点击“查询”按钮。

b) 微信路径：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

操作指引：1、填入航班日期、航段、身份证号或客票号，点击获取行程



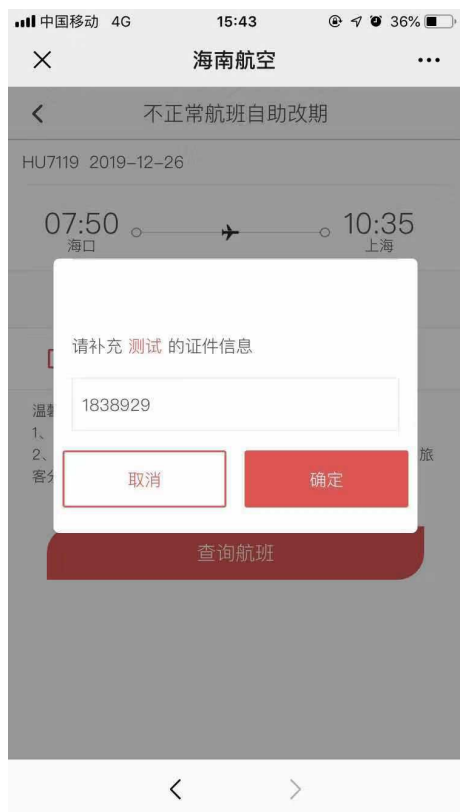
2、点击【改期】



3、勾选需要变更的旅客姓名



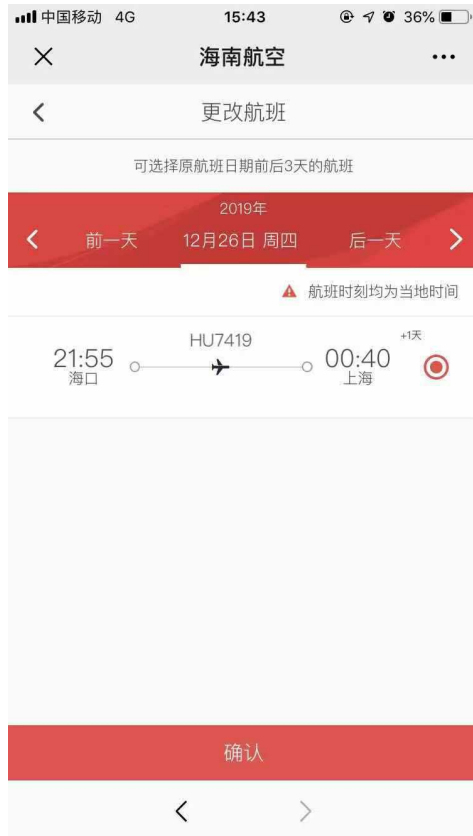
4、填写旅客的订票证件号进行校验, 点击【确定】



5、点击【查询航班】



6、选择想要更改的航班，点击【确认】



7、填写手机号码接收短信验证码，填写后点击【确认改期】



8、完成改期



办理成功!

变更编号: 20191122000041



感谢您选择海南航空

稍后我们会将更改后的航班信息

以 **短信形式** 发送至


您指定的手机




- 注:**
- 1) 票号+航班日期+出发城市+到达城市, 适用于已知票号的旅客;
 - 2) 证件号+航班日期+出发城市+到达城市, 适用于海航官网、APP 及各大旗舰店购票的旅客;
 - c) 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
APP 端的操作指引与注意事项与微信端一致。

三、不正常航班证明

- 1、使用范围:
 - a) 当航班发生延误、取消时, 可通过此功能开具相应证明。
 - b) 适用于票证为 880/895 的海南航空、大新华航空实际承运航班。
 - c) 支持航班起飞日期后一年内的航班延误和航班取消证明的开具。
 - d) 证明内展示的航班日期和时间均为当地时间。
- 2、a) 官网路径: 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
操作指引: 输入客票号、航班号、航班日期、身份证号, 点击查询。如符合开具条件, 可下载或输入邮箱号点击【发送邮件】。





不正常航班证明开具

*票号/Ticket No.	8802118283112	*航班号/Flight No.	HU7598
证件号/ID No.	4012110000290010	*航班日期/Flight Date	2019-11-21

我已阅读并理解海南航空《隐私条款》 查询/Submit Query

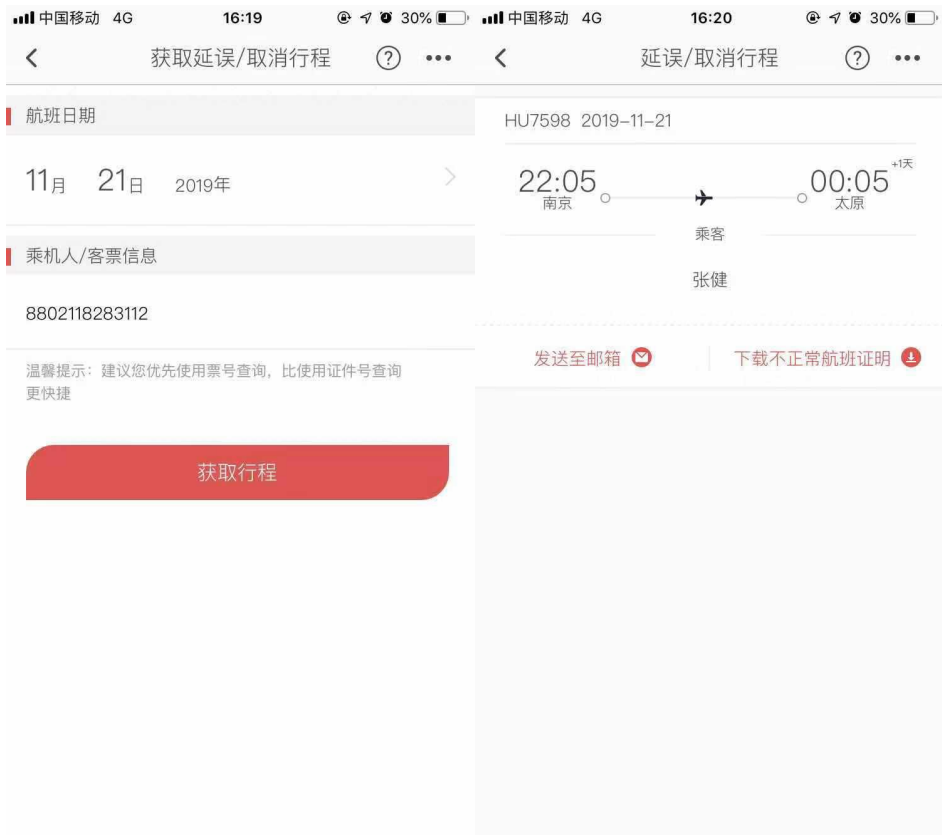
*为必填项 / * Required fields

您好，票号：8802118283112，可以开具不正常航班证明，请填写邮箱地址点击“发送邮件”查收证明或直接下载。

邮箱地址： 下载 发送邮件

b) 微信路径：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

操作指引：输入航班日期+客票号或者身份证号，点击获取行程，如符合开具条件，可下载或发送至旅客指定邮箱。



注：身份证号仅支持官网、APP、旗舰店等官方渠道出票的旅客查询开具

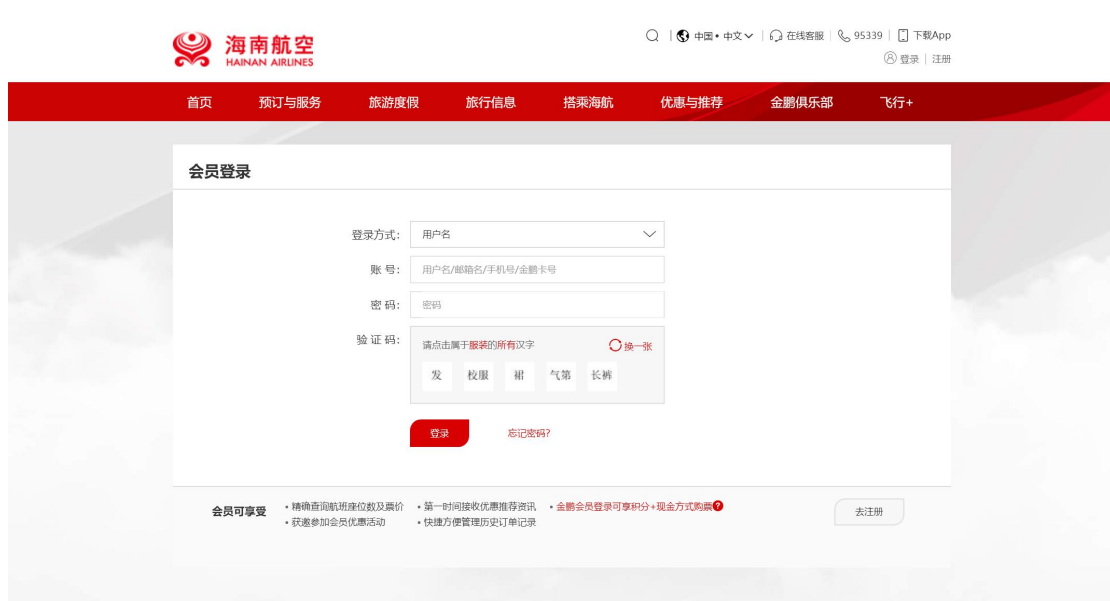
c)APP 路径：首页--航变服务--不正常航班证明，输入航班日期、票号或者身份证号进行开具

APP 端与微信端操作指引与注意事项一致。

四、 非自愿退票

1、非自愿退票支持范围：仅支持官网、APP、旗舰店等官方渠道出票的旅客办理，通过其他代理渠道订票的旅客需联系原出票地办理非自愿退票。

2、a)官网路径：主页--预订与服务--会员中心--我的订单，登录后进行退票申请；



The image shows the Hainan Airlines website's member login page. At the top, there is a navigation bar with the Hainan Airlines logo and the text "海南航空 HAINAN AIRLINES". To the right of the logo, there are links for "中国·中文", "在线客服", "95339", and "下载App". Below the navigation bar, there is a red header with the following menu items: "首页", "预订与服务", "旅游度假", "旅行信息", "搭乘海航", "优惠与推荐", "金鹏俱乐部", and "飞行+". The main content area is titled "会员登录" (Member Login). It contains a login form with the following fields: "登录方式:" (Login Method) with a dropdown menu set to "用户名" (Username); "账号:" (Account) with a text input field containing "用户名/邮箱名/手机号/金鹏卡号" (Username/Email/Phone Number/Golden Eagle Card Number); "密码:" (Password) with a text input field containing "密码" (Password); and "验证码:" (Captcha) with a text input field containing "请点击属于服装的所有汉字" (Click all Chinese characters belonging to clothing) and a "换一张" (Change) button. Below the captcha field, there are five buttons: "发", "校服", "裙", "气第", and "长裤". At the bottom of the form, there is a red "登录" (Login) button and a "忘记密码?" (Forgot Password?) link. Below the form, there is a section titled "会员可享受" (Members can enjoy) with a list of benefits: "精确查询航班座位数及票价", "第一时间接收优惠推荐资讯", "金鹏会员登录可享积分+现金方式购票", "快速参加会员优惠活动", and "快捷方便管理历史订单记录". At the bottom right, there is a "去注册" (Go to Register) button.

b) 微信路径：公众号--航班服务--航变服务--点击自助办理官网退票，登录后进行退票申请；



c) APP 路径：首页--更多服务--全部服务--改升/退票，登录后进行退票申请；

五、 线上人工客服

- 1、在微信公众号可接入不正常航班人工客服，可咨询办理关于不正常航班的相关业务。
- 2、接入路径：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'“。
- 3、服务时间：09：00-21：00



欢迎进入海南航空 (HU)、大新华航空 (CN) 微信自助服务平台, 请根据需求点击如下链接进入操作界面。

- 点击[自助开具延误证明](#)
- 点击[自助办理航班改期](#)
- 点击[自助查询航班动态](#)
- 点击[自助办理官网退票](#) (非官网出票旅客请联系原出票地办理退票)
- 点击[自助申请航变补偿](#)

微信人工客服选项: (服务时间09:00-21:00)
回复数字"1"接入航变微信客服
回复数字"2"接入国内机票人工客服
回复数字"3"接入投诉与求助建议人工客服



正在接入人工坐席, 请稍候