

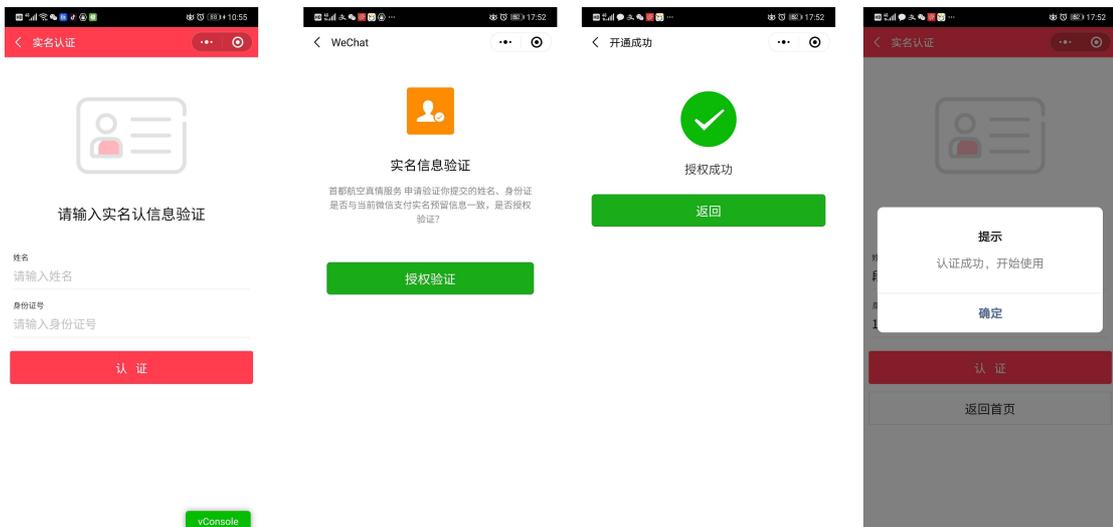
特殊退票操作说明

一、旅客提交特殊退票申请流程

1. 旅客通过微信端，进入小程序，在主页可以看到第二行最右边的“特殊退票”图标，点击后，进入申请流程。



2. 因本期上线的功能仅支持旅客为本人的客票进行退票申请，故在申请退票前，需要进行实名认证，认证通过后，方可给本人的客票进行申请。旅客点击“特殊退票”图标后，开始实名认证。旅客填写姓名及身份证信息后，进行下一步“实名认证信息”授权，授权通过后，微信后台进行验证，验证通过后，提示“认证成功，开始使用”。



3. 旅客实名认证完成后，进入到退票申请的首页，旅客的姓名及身份证号将自动带入，其中姓名不可修改，为刚刚认证通过的姓名。身份证号也可修改为旅客要退的票号，票号的填写规范为 898 开头+后 10 位票号。例如：8982134567890。“退票类型”目前支持三类，旅客点击后，可以下方进行选择。旅客必须正常选择退票类型，如选择有误和对应的客票状态不相符，则不能正常提交。

1) **航班改期后退票：**客票出票后由航司操作过改期（包括旅客主动改期、航班取消或变动、特殊原因拒载、疫情等突发原因导致的非主动改期、保护等），从而导致旅客无法在原出票地办理退票的情况；

说明：此类客票必须原票是 EXCHANGE 状态，新票为 OPEN 状态的本票才可提交。

2) **退补差价、手续费：**航班备降、降舱等原因需要退还差额或退票类型提交错误导致手续费扣除错误等；

说明：此类客票的状态必须为 REFUNDED、USED、FIMEXCHANGED 状态才可提交。

3) **客票超 1 年有效期退票：**国内客票自购票之日起超过 1 年有效期，无法在原出票地办理退票，仅能办理退税；

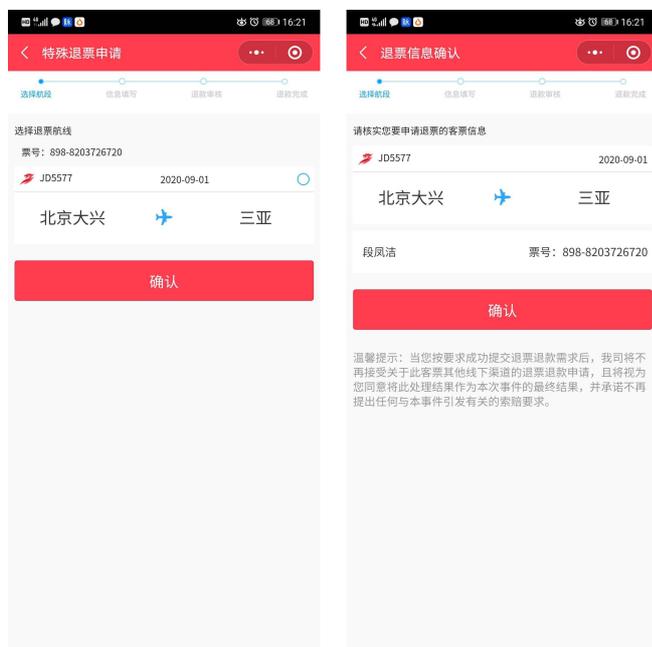
说明：此类客票的状态必须为 OPEN 状态。

4. 旅客选择退票类型后，需选择对应要退客票的航班日期，如航班日期选择有误，将不能正常提交申请。

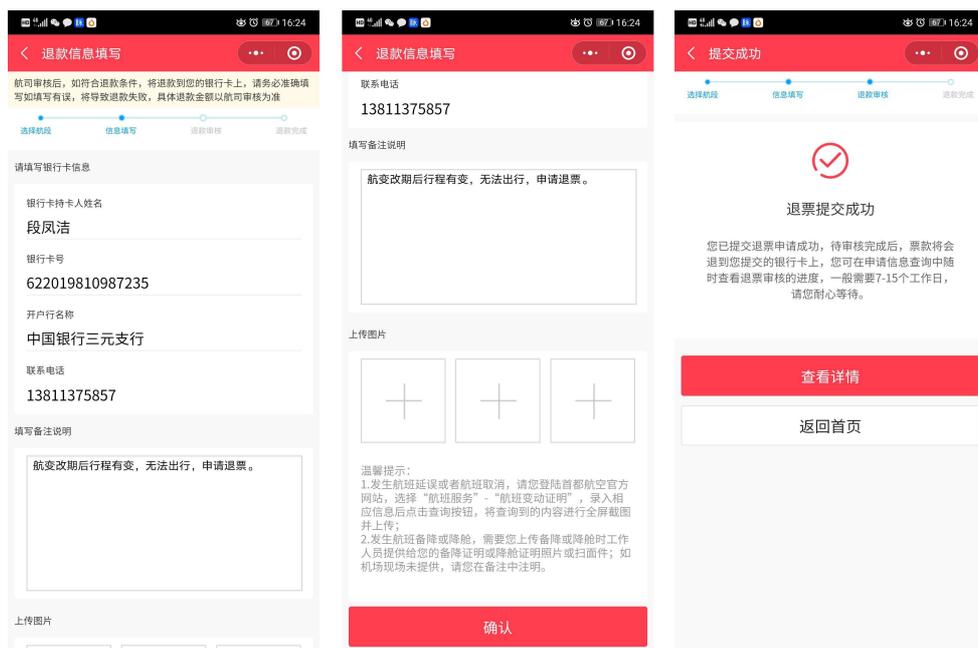
The image shows two screenshots of a mobile application interface for 'Special Refund Application'. The left screenshot displays the main form with fields for 'Name' (段凤洁), 'ID Number/Ticket Number' (130E...), 'Refund Type' (航班改期后退票), and 'Flight Date' (2020-09-01). A red box highlights the 'Refund Type' dropdown menu. Below the form is a 'Query' button and a 'Application Information Query' section. The right screenshot shows a modal dialog with the same 'Refund Type' dropdown menu highlighted by a red box. Below the modal dialog are 'Cancel' and 'Confirm' buttons.

5. 最后旅客需勾选“我已阅读并同意《隐私条款》、《退票上传资料说明》”后，点击当前页面的“查询”，进行可退客票的查询。

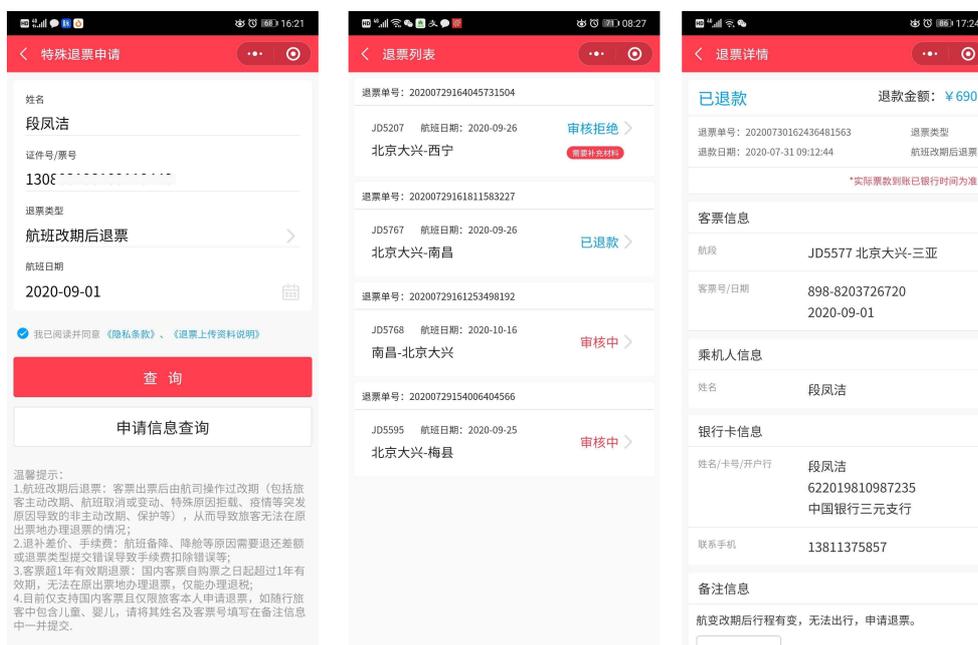
6. 按旅客填写的所有信息，后台将自动提取该旅客符合条件的客票，在下一个页面中进行展示。旅客自行选择要退票客票（可能是多张，一次旅客只能选择同一票号下的一个或多个航段），选择完要退票客票，“确认”后，在下一个页面将展示该旅客选择要退的客票信息，旅客进行二次确认后，进入下一页面。



7. 在下一个页面，旅客可填写用于收款的银行卡信息，银行卡姓名仅限本人，不可修改。同时旅客可根据自己的具体情况填写备注信息以及上传附件资料，填写完所有信息后，点击“确认”，完成退票申请的提交。等待后台审核。



8. 旅客重新进入到“特殊退票”首页后，点击“申请信息查询”可进入到提交的退票订单列表页，同时可打开退票单查询退票申请的信息及进度。



9. 旅客的退票单状态包括审核中、审核通过、审核拒绝、已退款；
- 当状态为“审核中”时，为后台正在审核过程中；
 - 当状态为“审核通过”时，为后台审核过程已完成，需等待退款；
 - 当状态为“审核拒绝”时，旅客可在当前页看到后台审核人员的备注信息，如需补充材料的，旅客可以退单明细的最下方重新上传图片资料，再重新提交，由后台重新进行审核。
 - 当状态为“已退款”时，为退款已完成，但旅客实际到账会因银行不同而略有延迟。