

散客改期操作流程

目前支持自动改期的业务场景：成人单程自愿改期，疫情收费改期。（免费改期功能还在优化，优化完再通知大家）

一、客户端

路径：散客订单管理—散客订单—操作—申请改期

1、在散客订单页面选择“已支付已出票”的订单，点击“申请改期”按钮。

注：儿童、产品、大客户类型目前暂不支持线上改期，按原流程办理改期。

深圳航空 | 深航销售平台

消息 在线客服

团队订单管理

团队押金管理

散客订单管理

散客订单

散客差错

散客退票查询

出票订单统计

退票报表

散客特殊退款查询

散客改期查询

预订日期 至 预订日期 订单编号: 请输入内容 PNR: 请输入内容

乘机人姓名: 请输入内容 票号: 请输入内容 航程类型: 请选择 产品名称: 请选择

出发城市: 请选择 到达城市: 请输入内容 订单状态: 请选择 查询 重置

操作	订单编号	客户类型	产品名称	订单状态	PNR	乘机人	票
操作>	FX2022030105641	普通票	普通	已支付已出票	MKPQLD	测试月亮	479-234
操作>	FX2022	普通票	普通	已支付已出票	PCRWT	测试鲜花	479-234
						测试小草	479-234

申请差错退款

申请退票

出票短信

申请改期

深圳航空 | 深航销售平台

消息 在线客服

该订单产品类型暂不支持线上改期申请，请联系深圳航客95361

团队订单管理

团队押金管理

统计报表

散客订单管理

散客订单

散客差错

散客退票查询

出票订单统计

退票报表

操作	订单编号	客户类型	产品名称	订单状态	PNR	乘机人	票号	航空公司	航程
操作>	FX2022030700652	普通票	普通	已支付已出票	MFH3GR	测试二 测试一	479-2343489246 479-2343489247	深航	单程 2022-03-2
操作>	FX2022030300647	普通票	公布运价	已支付已出票	PVCEE9	测试白云	479-2343443672	深航	单程 2022-03-0
操作>	FX2022030300646	普通票	普通	已支付已出票	NKFM70	测试春分 测试惊蛰	479-2343442477 479-2343442478	深航	单程 2022-03-2
操作>	FX2022030300645	普通票	双程优惠	已支付已出票	NJCN7Z	测试秋分	479-2343442429	深航	往返程 2022-03-2 2022-03-2

2、进入改期申请页，选择航程、乘机人，点击日期选择，进入改期航班、舱位选择。

注：改期航班选择有“更多舱位选择”，点击后则展示出来所有能改期的舱位。

团队订单管理

团队押金管理

统计报表

散客订单管理

散客订单

散客差错

散客退票查询

出票订单统计

退票报表

散客特殊退款查询

散客改期查询

请选择办理改期航班

选择	航程类型	航班号	航程	起飞时间	到达时间
<input checked="" type="checkbox"/>	单程	ZH8714 738	南宁 (NNG) 1小时50分 泉州 (JUN) 晋江机场	2022-03-25 18:35	2022-03-25 20:25

请选择办理改期旅客

选择	乘客姓名	乘客类型	证件类型	证件号码	出生日期	手机号码	票号
<input type="checkbox"/>	测试春分	成人	护照	G5****21 查青	--	188****2670 查青	479-2343442477
<input type="checkbox"/>	测试坤盛	成人	护照	G5****00 查青	--	188****2670 查青	479-2343442478

改期费用信息

	乘客类型	PNR	票价	舱位/折扣	改期费	升舱费	其他
原票价	成人	NKFMT0	¥ 470	L/35			退改签说明

取消申请

日期选择

团队订单管理

团队押金管理

统计报表

散客订单管理

散客订单

散客差错

散客退票查询

出票订单统计

退票报表

散客特殊退款查询

散客改期查询

散客改期报表

改期航班日期选择

< < 2022年 3月 2022年 4月 > >

日	一	二	三	四	五	六	日	一	二	三	四	五	六
27	28	1	2	3	4	5	27	28	29	30	31	1	2
6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9
13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16
20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23
27	28	29	30	31	1	2	24	25	26	27	28	29	30
3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7

84% 0.6K/s 3.2K/s

< 3-17 3-18 3-19 3-20 3-21 3-22 3-23 3-24 3-25 3-26 3-27 3-28 3-29 3-30 3-31 > 日历

航班号	航程	航班时间	商务舱	舒适经济舱	经济舱
ZH8714...	南宁 (NNG) 1小时50分 泉州 (JUN) 晋江机场	起飞: 2022-03-25 1... 到达: 2022-03-25 2...	¥ 814 Z舱 差价720 + 改期费94 余票2张 退改签说明 / 免费行李额 / 餐食 更多舱位价格	无可改舱位	¥ 224 E舱 差价130 + 改期费94 余票充足 退改签说明 / 免费行李额 / 餐食 更多舱位价格
			¥ 764 U舱 差价540 + 改期费94 余票充足 退改签说明 / 免费行李额 / 餐食	¥ 634 Q舱 差价540 + 改期费94 余票充足 退改签说明 / 免费行李额 / 餐食	¥ 494 V舱 差价400 + 改期费94 余票充足 退改签说明 / 免费行李额 / 餐食
			¥ 364 W舱 差价270 + 改期费94 余票充足 退改签说明 / 免费行李额 / 餐食	¥ 294 S舱 差价200 + 改期费94 余票充足 退改签说明 / 免费行李额 / 餐食	¥ 964 Y舱 差价870 + 改期费94 余票充足 退改签说明 / 免费行李额 / 餐食
				¥ 894 M舱 差价800 + 改期费94 余票充足 退改签说明 / 免费行李额 / 餐食	

3、选择航班及舱位后，点击“确认”按钮后，可在改期申请页面看到新航程信息及改期的相关费用。

订单 / 散客订单管理 / 散客改期查询 / 散客改期航班查询

改期航班选择

<

3-17
周四

3-18
周五

3-19
周六

3-20
周日

3-21
周一

3-22
周二

3-23
周三

3-24
周四

3-25
周五

3-26
周六

3-27
周日

3-28
周一

3-29
周二

3-30
周三

3-31
周四

>

日历

航班号	航程	航程时间	商务舱	舒适经济舱	经济舱
ZH8714...	南宁 (NNG) 1小时50分 泉州 (JJN) 吴圩机场 ----- 晋江机场	起飞: 2022-03-25 1... 到达: 2022-03-25 2...	¥ 814 Z舱 差价720 + 改期费94 余票2张 退改签说明 / 免费行李额 / 餐食 更多舱位价格	无可改舱位	¥ 224 E舱 差价130 + 改期费94 余票充足 退改签说明 / 免费行李额 / 餐食 更多舱位价格

取消

确认

请选择办理改期旅客

选择	乘客姓名	乘客类型	证件类型	证件号码	出生日期	手机号码	票号
<input checked="" type="checkbox"/>	测试春分	成人	护照	G5****21 查看	--	188****2670 查看	479-2343442477

改期费用信息

	乘客类型	票价	舱位	改期费	升舱费	其他
原票价	成人	¥ 470	L			退改签说明
新票价	成人	¥ 600	E	¥ 94	¥ 130	退改签说明 / 免费行李额 / 餐食

改期乘客数量: 1

(升舱费总金额: ¥130 改期费总金额: ¥94)

改期总金额: **¥224**

温馨提示: 以上手续费率及总改期金额仅供参考, 实际改期费用以支付金额为准。

取消申请

重选航班

确认改期

4、点击“确认改期”，系统会提示改期申请一旦提交，原编码将会取消无法恢复，改期单提交成功即生成新改期编码。

注：单人的编码系统会自动取消原编码，多人只改其中一部分人，系统无法取消，需要代理取消编码后再提交改期申请。

请选择办理改期旅客

选择	乘客姓名	乘客类型	证件类型	证件号码	出生日期	手机号码	票号
<input checked="" type="checkbox"/>	测试春分	成人	护照	G5****21 查看	--	188****2670 查看	479-2343442477

改期费用信息

	乘客类型	票价	舱位	改期费	升舱费	其他
原票价	成人					退改签说明
新票价	成人				¥ 130	退改签说明 / 免费行李额 / 餐食

改期乘客数量: 1

(升舱费总金额: ¥130 改期费总金额: ¥94)

改期总金额: **¥224**

温馨提示: 以上手续费率及总改期金额仅供参考, 实际改期费用以支付金额为准。

取消申请

重选航班

确认改期

提示

改期申请一旦提交, 原PNR会被取消无法恢复, 请确认!

再想想

确认

5、提交改期申请，进入改期订单详情页，可在此页面进行改期支付，也可以在改期订单查询页一操作处点击“支付”按钮，进行支付，没有支付前可以取消改期申请单。

注：改期单 30 分钟未支付，将无法支付，一个小时后改期单自动取消。

订单 / 散客订单管理 / 散客改期查询

预定日期

2022-03-06 至 2022-03-08

订单编号: 请输入内容

PNR: 请输入内容

乘机人姓名: 请输入内容

票号: 请输入内容

航程类型: 请选择

改期类型: 请选择

出发城市: 请选择

到达城市: 请输入内容

订单状态: 请选择

查询

重置

操作	改期订单编号	原订单编号	客票类型	产品名称	改期类型	订单状态	原PNR	新PNR
<div>操作></div>	GQ2022030800136	FX2022030300646	普通票	普通	自愿改期	已申请待支付	NKFMTO	NJQE7H
<div>操作></div>	申请取消订单 0135	GQ2022030300134	普通票	普通	自愿改期	已拒单	MHWTDP	MVNRTM
	同步支付状态							

6、可办理多次改期申请，第一次改期完成后，可通过原单或改期单页面申请“再次改期”，再次改期与第一次改期的操作流程一样。

请选择办理改期航班

选择	航程类型	航班号	航程	起飞时间	到达时间
<input checked="" type="checkbox"/>	单程	ZH9329 73F	(SZX) T3 1小时5分 (ZHA) --	2022-03-04 19:20	2022-03-04 20:25

请选择办理改期旅客

改期完成, 再次改期	乘客姓名	乘客类型	证件类型	证件号码	出生日期	手机号码	票号
<div>改期完成, 再次改期</div>	测试白云	成人	护照	78**18 查看	--	158****3228 查看	479-2343443572

改期费用信息

	乘客类型	PNR	票价	舱位/折扣	改期费	升舱费	其他
原票价	成人	PVCEE9	¥ 560	W/54			退改签说明

取消申请

日期选择

7、支付完成后系统自动办理改期，如无法自动改期可进入订单详情页—订单日记—查看改期失败原因，如若是 NO，进行补位后点击“改期失败重新改期”按钮即可。如确实无法出票可联系客服拒单，拒单后系统自动生成“差错退款单”，审核通过即可退款。

团队订单管理

团队押金管理

统计报表

散客订单管理

散客订单

散客差错

散客退票查询

出票订单统计

退票报表

散客特殊退款单

散客改期查询

散客改期报表

预定日期

2022-03-01 至 2022-03-08

订单编号: 请输入内容

PNR: 请输入内容

乘机人姓名: 请输入内容

票号: 请输入内容

航程类型: 请选择

改期类型: 请选择

出发城市: 请选择

到达城市: 请输入内容

订单状态: 请选择

查询

重置

关于深圳销售管理平台 | 版权所有: 深圳航空有限责任公司 2020 - 2022 | 粤ICP备08115151号 | 视频教程

建议使用Chrome浏览器

8、在平台改期的客票，退票可在平台申请，通过原单申请退票，会自动关联改期单退票。

团队订单管理

团队押金管理

散客订单管理

散客退单

散客退票查询

出票订单统计

退票报表

散客特殊退款查询

散客改期查询

散客改期报表

退票类型：
自愿

退票说明：
退票提交前请先取消编码，作旅行程单。

第一段航程 深圳-南宁 | ZH9327 乘机时间：2022-03-23 周三 22:05-23:40 自愿退票参考手续费率：40%

序号	姓名	PNR	舱位	票号	票面价	机建	燃油	定座代理费	参考手续费	应退金额	退改签说明
1	测试月亮	MKPQLD	L	479-234342...	¥350	¥50	¥10	¥5	¥140	¥265	退改签说明

改期信息

序号	改期单号	PNR	舱位	票号	票面价	改期费	升舱费	自愿参考退票费率	参考手续费	应退金额	退改签说明
1	GQ2022030300122	NJ6E06	E	479-234344...	¥400	¥70	¥50	30%	¥15	¥35	退改签说明

总退款金额（参考）：¥0

温馨提示：以上手续费率及总退款金额都仅供参考，以实际退票时所退返为准。

提交

关闭