

# 代理人自助服务平台操作流程及使用规范

## 一、登录代理人平台

网址： <https://irr.hnair.com/newagent/login>



## 二、首页功能介绍

### 1、主页展示



### 2、功能说明

**1) 通知公告栏：**航司将会不定期在通知公告栏发布重要通知，进入代理人平台后务必优先查阅更新的通知公告内容。

三、非航变业务

1、报销凭证申请

- a、报销凭证申请功能支持 11 家成员航司的客票申请，根据航空公司的业务规定，在提取出可满足开具的客票同时，会展示其客票对应可开具的报销类型。
- b、不支持报销凭证申请的情况：出票终端 OFFICE 不在航司设置范围内、票价为 0 元、币种为非人民币、已开具过发票或行程单等情况的客票不能进行线上申请邮寄（票价为 0 元、币种为非人民币如需要申请请联系航司热线开具）。
- c、在客票信息列表中，包含发票类型，则需要填写发票信息，进行填写提交。
- d、通过客票号提取行程，系统默认会将其客票对应的改期前客票也会一并提取出来，但不包括将该客票改期后的客票展示出来。
- e、提交申请成功后订单数据，订单状态为“申请中”，推送成功后，订单状态变成“处理中”，后续处理成功将结果推送给 OTA 平台，如果是处理成功，则变成“已邮寄”，如果有问题，则变成“处理失败”。

(1) 报销凭证申请页面：

\* 证件/客票号:

\* 乘机人姓名:

\* 选择航司: 

请选择航司

提取

查询同行

重置

- a) 通过票号提取：通过输入票号，系统默认根据票证选择对应航空公司。点击【提取】系统根据选择的航司提取对应航司的客票信息。
- b) 重置按钮：点击【重置】将证件号客票号栏目、乘机人姓名栏目、航司列表栏目制空。

\* 证件/客票号:

\* 乘机人姓名:

\* 选择航司: 

海南航空

提取

查询同行

添加同行

重置

同行信息:

旅客姓名	票号	操作
	8802337855539	<div></div>

客票信息:

姓名	票号	客票类型	航程	航班日期	票价	币种	出票终端	状态	操作
	8802337855540	改期后	南阳-杭州	2021-09-19	600	CNY	HK0540	可开票电子发票	删除
	8802152631843	8802337855540改期前	南阳-杭州	EXCHANGED	600	CNY	HK0710	可开票电子发票	删除

- c) 客票信息列表中展示出提取出的客票信息，其状态列展示报销凭证的状态类型。显示可开具行程

单、可开具发票类型的都是即将要申请的客票，如不需要申请，点击【删除】可直接将客票在列表中进行删除。

- d) 如果通过客票进行提取，则【查询同行人员】按钮可用，点击此按钮，系统会加载客票对应 PNR 下其他的客票信息。勾选同行人员后，点击【添加同行人员】，系统会执行校验逻辑，满足条件后，会将客票添加到客票信息列表中。
- e) 在客票信息列表中，包含发票类型，则需要填写发票信息。

开票信息：

发票类型

请选择发票类型

发票抬头

请输入发票抬头

纳税人识别号

请输入纳税人识别号

开票人邮箱

请输入开票人邮箱

联系电话

请输入联系电话

备注

请输入开票备注

提交

重置

- f) 开票信息：如发票类型为个人，则发票抬头必须是跟乘机人一致，如果客票列表中含有其他旅客，则需要分旅客来提交；如发票类型为企业，开户行名称，开户行账号、开票地址、开票电话也必须填写完整。
- g) 点击【提交】生成本地申请单，如后续修改，可在查询页面查到记录打开详情进行重新提交或取消申请操作。
- h) 点击【重置】按钮，系统将客票列表和开票信息、邮寄信息栏目中的信息制空。

( 2 ) 报销凭证申请查询页面

订单状态

申请中

票号

联系方式

凭证类型

航司

请选择

邮寄方式

航班日期

创建人

创建时间

2021-09-06

到

2021-09-06

查询

重置

导出

订单编号	类型	票号	旅客名字	航班日期	邮寄方式	快速方式	邮寄单号	订单状态	创建人	创建时间
RW2021090616035678614	电子发票	8802337855606	李淮涛	2021-09-11				申请中	0009/测试代理人	2021-09-06 16:03:56
RW2021090616035678614	电子发票	8802152732356	李淮涛					申请中	0009/测试代理人	2021-09-06 16:03:56

共 2 条

10条/页

< 1 >

前往 1 页

( 3 ) 报销凭证申请打开详情界面

客票信息：

姓名	票号	客票类型	航程	航班日期	票价	币种	出票终端	状态	操作
<div>开票信息：</div> <div> <div> <div>发票抬头</div> <div>企业</div> </div> <div> <div>发票抬头</div> <div>ceshi</div> </div> <div> <div>纳税人识别号</div> <div>465465465465</div> </div> </div> <div> <div> <div>收票人邮箱</div> <div>553658310@qq.com</div> </div> <div> <div>联系电话</div> <div>18689785203</div> </div> </div> <div> <div>备注</div> <div>ceshi</div> </div>									

订单状态：

留提交

重新提交

取消订单

日志信息：

操作人工号	操作人姓名	操作时间	操作描述
0009	测试代理人	2021-09-06 16:03:56	创建报销售证工单

- 点击【查询】按钮，系统按照查询条件查询符合条件的数据。
- 点击【重置】按钮，系统将查询条件数据制空。
- 点击【导出】按钮，系统将按照查询条件查询出的结果进行导出。
- 点击【订单编号】链接，系统打开申请单详情界面。
- 点击【重新提交】按钮，如果订单状态为“申请中”，则可以按钮可见，点击后系统将更改申请数据。
- 点击【取消订单】按钮，系统取消本次的申请数据，包括此订单关联的多个票号。

## 2、修改旅客信息（修改名字/修改证件）

### （1）修改旅客信息申请界面：

客票号：8802337855

航班日期：2021-09-07

客票提取

重置

客票信息

票号		旅客姓名	
行程	沈阳-济南	航班日期	2021-09-07
旅客证件号		旅客证件类型	身份证
订座编码	PEGCFX		

变更信息

请选择业务类型

修改姓名

修改证件

正确的姓名

请输入正确的姓名

正确的证件照

+

选择文件

未选择任何文件

备注信息

请输入备注

0/300

提交申请

重置

- 如果客票是来回程，以第一段状态为 Open 的航段日期为准进行校验；
- 点击【客票提取】按钮，系统校验客票的航班日期和选择航班日期是否一致；信息一致，则在客

票信息栏目展示客票信息；如果不一致，系统报错提示。

- c) 点击【重置】按钮，系统将客票号栏目和航班日期栏目信息制空。
- d) 根据要办理的业务选择业务类型，一次只能选择一种进行操作。如果一个客票既要修改姓名同时也要修改证件，需要分两次进行申请操作。
- e) 点击【提交申请】按钮，系统校验该客票+业务类型是否有申请过，如已申请过，则系统会弹框提示已申请，如需要修改申请信息，则在查询页面找到该申请单进行修改操作。如果提交申请成功，则系统弹框提示提交成功，工单状态为“已提交待审核”。
- f) 如果点击的是提交申请按钮旁边的【重置按钮】，系统将所有信息制空。
- g) 申请成功后的工单，如果呼叫端后台坐席审核成功，则工单状态会变成“处理成功”。如果审核失败，则工单状态会变成“处理失败”。如果“已提交待审核”下取消工单操作，则工单状态变成“已取消”。

## (2) 修改旅客信息查询页面

工单状态

航司

业务类型

航班日期

工单编号

票号

创建人

创建时间

到

查询

重置

导出

工单编号	业务类型	票号	航班日期	原姓名	新姓名	工单状态	创建人	提交时间	处理时间
TR2021090709134767644	修改证件	88023378566666	2021-09-24	测试	测试	已提交待审核	测试代理人	2021-09-07 09:13:47	
TR2021090709121652450	修改姓名	88023378566666	2021-09-24	测试	测试	已提交待审核	测试代理人	2021-09-07 09:12:16	

共 2 条

10条/页

< 1 >

前往 1 页

- a) 点击【查询】按钮，系统按照查询条件展列符合条件的提交信息；
- b) 点击【重置】按钮，系统将相关查询条件数据制空；
- c) 点击【导出】按钮，系统将按照查询条件查询出的结果进行导出。
- d) 点击【工单编号】链接，系统打开申请单详情界面。

## (3) 修改旅客信息打开详情界面

#### 客票信息:

票号	80000000000000000000000000000000	旅客姓名	张三
行程	深圳-成都双流	航班日期	2021-09-24
旅客证件号	44000010000000000000000000000000	旅客证件类型	身份证
订座编码	PCDXSJ		

#### 订单信息:

工单号	TR2021090709134767644	工单状态	已提交待审核
-----	-----------------------	------	--------

取消申请

#### 变更信息:

请选择业务类型 ☐ 修改姓名 ☒ 修改证件

A、点击【重新提交】按钮，系统将更改申请数据，重新申请。

B、点击【取消订单】按钮，系统取消本次的申请数据。

### 3、补出儿童客票

a、大人的年龄要求航班起飞日期当天满 18 周岁，儿童的身份在航班起飞日期当天满足儿童类型的身份（乘机当日大于 2 周岁，小于 12 周岁）。

【注明：目前补出对成人旅客要求出票证件必须为身份证】

b、一个大人只能补出两个儿童，如前期已致电航司热线或其他渠道补出过儿童，系统无法校验补出儿童的名额数，代理人在操作过程需要自行判断；目前系统只能根据在平台上申请的记录来校验是否只补出两个儿童名额，如超出名额造成儿童无法乘行，由代理自行负责解决。

c、大人客票如是来回程，则满足单程补出，也可以来回程补出。

d、目前只支持儿童身份类型为身份证和护照两种模式补出，其他证件不支持。

#### (1) 补出儿童申请界面

大人票号: 88023376

大人姓名: 测试

客票提取

重置

申请补出

客票信息:

票号	88023376	旅客姓名	测试
航程	广州-海口	航班日期	2021-09-28

补出儿童:

大人姓名: 测试

大人票号: 88023376

大人PNR: PWME

航段: ☒ 航段1: 广州-海口/2021-09-28

价格选择: ☒ 五折价 ☐ 自定义

联系人姓名: 测试

联系人电话: 13510

证件类型: 护照

证件号: PRJGF55335

姓名: 测试儿童

出生日期: 2015年01月01日

普通支付出票

绑定支付出票

取消订单

刷新

订单信息: TR20210928142042 已确认未支付

编码	大人姓名	儿童姓名	出生日期	航班日期	航段	票号	支付金额	支付流水号	订单状态
PE	测试	测试儿童	2015-01-01	2021-09-28	广州-海口		950.0		已确认未支付

日志信息:

- A、输入大人票号和名字，点击【客票提取】，提取出大人的客票信息。
- B、点击【重置】按钮，系统将填入的大人票号和大人名姓栏信息制空。
- C、客票提取后，点击【申请补出】，系统展示补出婴儿栏目的相关信息。
- D、价格选择有两种个选项，【五折价格】【自定义】。选择【五折价格】，则系统会默认订 YCH50 价格或者 CCH50 价格，选择【自定义】，则输入舱位后，系统按照舱位进行预定查价格和预定编码。
- E、点击【添加儿童】按钮，添加第二个儿童信息；系统默认是只展示补一个儿童，如果需要补两个儿童，则点击此按钮。
- F、点击【删除儿童】按钮，删除新增第二个儿童的信息栏。
- G、点击【生成订单】，系统会校验本地是否已经补出儿童以及个数、大人在乘机当天是否满 18 周岁、儿童在乘机当天是否满足儿童身份(大于 2 岁,小于 12 岁)校验。生成成功后,订单状态为“已确认未支付”，如果生成失败，则系统弹框提示。
- H、点击【普通支付出票】，系统则弹框支付信息填写页面，OTA 端可进行支付卡信息输入，输入后点击【确定支付出票】，出票成功后变成订单状态变成“已支付已出票”，同时儿童票号和支付流水号信息回填 OTA 平台，如支付失败，则变成“支付失败”；如支付成功出票失败，则变成“已支付未出票”。

I、 点击【绑定支付出票】，系统采用预先绑定对应 OTA 的银行卡进行绑定支付，如果支付成功则同时  
时进行出票，出票成功后变成订单状态变成“已支付已出票”，同时儿童票号和支付流水号信息回填  
OTA 平台，如果支付失败，则变成“支付失败”，如果支付成功出票失败，则变成“已支付未出票”。

J、 点击【移动支付出票】，系统则弹框支付信息填写页面，输入实际进行支付的手机号，输入后点  
击【确定支付出票】，系统弹框提示并发送支付链接短信到输入的手机号，发起支付后 15 分钟内完成  
支付。点击短信内链接显示支付页面，核实订单信息正确后可选择微信支付或支付宝支付，支付完成  
后才能同步支付结果。出票成功后变成订单状态变成“已支付已出票”，同时儿童票号和支付流水号  
信息回填 OTA 平台，如支付失败，则变成“支付失败”，支付失败再次支付，可以在订单查询点开  
订单详情进行二次发起；如支付成功出票失败，则变成“已支付未出票”。

( 2 ) 补出儿童查询界面

订单状态 请选择

业务类型 请选择

航班日期 自

排序方式 ☐ 航班日期 ☒ 创建时间

订单号

航司

创建时间 2021-09-07 自 到 2021-09-07 自

大人票号

呼叫订单号

补出票号

创建人

查询

重置

导出

申请单号	业务类型	成人姓名	成人票号	航班日期	补出姓名	补出票号	支付金额	支付流水号	订单状态	创建人	创建时间
TR2021090716084714790	补出儿童	测试	8802337856681	2021-09-30	测试一		950		已确认未支付	测试代理人	2021-09-07 16:08:47

- a) 点击【查询】按钮，按照查询条件查询符合条件的数据。
- b) 点击【重置】按钮，系统将查询条件数据制空。
- c) 点击【导出】按钮，系统将按照查询条件查询出的结果进行导出。
- d) 点击【订单编号】链接，系统打开申请单详情界面。

( 3 ) 补出儿童详情页面



数据编号: TR2021092808562395915

呼叫中心订单号: B2021092808562395915

业务类型: 补出儿童

订单状态: 已确认未支付

支付金额: 950

支付流水:

PNR: PWM08562395915

航司: HU

创建人: 0009

创建日期: 2021-09-28 08:56:23

普通支付出票

绑定支付出票

取消订单

刷新

航段信息:

航段序号	出发地	到达地	航班号	航班日期
1	广州	海口	HU7002	2021-09-28 00:00:00

旅客信息:

补出旅客姓名	补出旅客出生日期	补出旅客证件类型	补出旅客证件号码	补出票号
测试儿童	2015-01-01	PP	R88789976	

日志信息:

操作人工号	操作人姓名	操作时间	操作描述
0009	0009	2021-09-28 08:56:53	创建订单成功,新建编码: PWM08562395915

- 点击【普通支付出票】，系统则弹框支付信息填写页面，OTA 端可进行支付卡信息输入，输入后点击【确定支付出票】，出票成功后变成订单状态变成“已支付已出票”，如果支付失败，则变成“支付失败”，如果支付成功出票失败，则变成“已支付未出票”。
- 点击【绑定支付出票】按钮，系统对订单发起支付出票操作。系统采用预先绑定对应 OTA 的银行卡进行绑定支付，如果支付成功则同时进行出票，出票成功后变成订单状态变成“已支付已出票”，如果支付失败，则变成“支付失败”，如果支付成功出票失败，则变成“已支付未出票”。
- 点击【移动支付出票】，系统则弹框支付信息填写页面，输入实际进行支付的手机号，输入后点击【确定支付出票】，系统弹框提示并发送支付链接短信到输入的手机号,发起支付后 15 分钟内完成支付。点击短信内链接显示支付页面，核实订单信息正确后可选择微信支付或支付宝支付，支付完成后才能同步支付结果。出票成功后变成订单状态变成“已支付已出票”，同时儿童票号和支付流水号信息回填 OTA 平台，如支付失败，则变成“支付失败”，支付失败再次支付，可以在订单查询点开订单详情进行二次发起；如支付成功出票失败，则变成“已支付未出票”。
- 点击【取消订单】按钮，系统执行取消订单操作。取消成功后订单状态变成“已取消”。
- 点击【刷新】按钮，系统执行查询订单的最新状态情况。

#### 4、补出婴儿客票

- 大人的年龄要求航班起飞日期当天满 18 周岁，婴儿的身份在航班起飞日期当天满足婴儿类型的身份（乘机当日出生日期大于 14 天，小于 2 周岁）。

- b、一个大人只能补出一个婴儿，如果需要补出另外一个婴儿，则需要致电航司热线进行办理。
- c、大人的客票如果是来回程，则补出婴儿操作，默认进行两段航程都进行操作。

## (1) 补出婴儿申请界面

- a) 输入大人票号和名字，点击【客票提取】，提取出大人的客票信息。
- b) 点击上边【重置】按钮，系统将大人票号和大人姓名栏目信息制空。
- c) 提取客票成功后，点击【申请补出】，系统展示补出婴儿栏目的相关信息。
- d) 点击【生成订单】，系统会校验本地是否已经补出婴儿、大人在乘机当天是否满 18 周岁、婴儿在乘机当天是否满足婴儿身份（大于 14 天，小于 2 岁）校验。生成成功后，订单状态为“已确认未支付”，如果生成失败，则系统弹框提示。
- e) 点击下边【重置】按钮，系统将所有的信息制空。
- f) 点击【普通支付出票】，系统则弹框支付信息填写页面，OTA 端可进行支付卡信息输入，输入后点击【确定支付出票】，出票成功后变成订单状态变成“已支付已出票” 同时婴儿票号和支付流水号回填 OTA 平台， 如果支付失败，则变成“支付失败”，如果支付成功出票失败，则变成“已支付未出票”。
- g) 点击【绑定支付出票】，系统采用预先绑定对应 OTA 的银行卡进行绑定支付，如果支付成功则同时进行出票，出票成功后变成订单状态变成“已支付已出票” 同时婴儿票号和支付流水号回填 OTA 平台，如果支付失败，则变成“支付失败”，如果支付成功出票失败，则变成“已支付未出票”。
- h) 点击【移动支付出票】，系统则弹框支付信息填写页面，输入实际进行支付的手机号，输入后点击【确定支付出票】，系统弹框提示并发送支付链接短信到输入的手机号，发起支付后 15 分钟内完

成支付。点击短信内链接显示支付页面，核实订单信息正确后可选择微信支付或支付宝支付，支付完成后才能同步支付结果。出票成功后变成订单状态变成“已支付已出票”，同时儿童票号和支付流水号信息回填 OTA 平台，如支付失败，则变成“支付失败”，支付失败再次支付，可以在订单查询点开订单详情进行二次发起；如支付成功出票失败，则变成“已支付未出票”。

( 2 ) 补出婴儿查询界面

订单状态 请选择

业务类型 请选择

航班日期

排序方式 ☐ 航班日期 ☒ 创建时间

订单号

航司

创建时间 2021-09-07 到 2021-09-07

大人票号

呼叫订单号

补出票号

创建人

查询

重置

导出

申请单号	业务类型	成人姓名	成人票号	航班日期	补出姓名	补出票号	支付金额	支付流水号	订单状态	创建人	创建时间
TR2021090711002338268	补出婴儿	测试	8802337856681	2021-09-30	测试一		190		已确认未支付	测试代理人	2021-09-07 11:00:23

共 1 条 10条/页 < 1 > 前往 1 页

- a) 点击【查询】按钮，系统按照查询条件查询符合条件的数据。
- b) 点击【重置】按钮，系统将查询条件数据制空。
- c) 点击【导出】按钮，系统将按照查询条件查询出的结果进行导出。
- d) 点击【订单编号】链接，系统打开申请单详情界面。

( 3 ) 补出婴儿详情页面

数据编号: TR20210928085116

呼叫中心订单号: B20210928085116

业务类型: 补出婴儿

订单状态: 已确认未支付

支付金额: 190

支付流水:

PNR: PWMB

航司: HU

创建人: 0009

创建日期: 2021-09-28 08:51:15

普通支付出票

绑定支付出票

取消订单

刷新

航段信息:

航段序号	出发地	到达地	航班号	航班日期
1	广州	海口	HU7002	2021-09-28 00:00:00

旅客信息:

补出旅客姓名	补出旅客出生日期	补出旅客证件类型	补出旅客证件号码	补出票号
测试宝宝	2020-01-01			

- a) 点击【普通支付出票】，系统则弹框支付信息填写页面，OTA 端可进行支付卡信息输入，输入后点击【确定支付出票】，出票成功后变成订单状态变成“已支付已出票”，如果支付失败，则变成“支付失败”，如果支付成功出票失败，则变成“已支付未出票”。
- b) 点击【绑定支付出票】按钮，系统对订单发起支付出票操作。系统采用预先绑定对应 OTA 的银行卡进行绑定支付，如果支付成功则同时进行出票，出票成功后变成订单状态变成“已支付已出票”。

票”，如果支付失败，则变成“支付失败”，如果支付成功出票失败，则变成“已支付未出票”。

- c) 点击【移动支付出票】，系统则弹框支付信息填写页面，输入实际进行支付的手机号，输入后点击【确定支付出票】，系统弹框提示并发送支付链接短信到输入的手机号，发起支付后 15 分钟内完成支付。点击短信内链接显示支付页面，核实订单信息正确后可选择微信支付或支付宝支付，支付完成后才能同步支付结果。出票成功后变成订单状态变成“已支付已出票”，同时儿童票号和支付流水号信息回填 OTA 平台，如支付失败，则变成“支付失败”，支付失败再次支付，可以在订单查询点开订单详情进行二次发起；如支付成功出票失败，则变成“已支付未出票”。
- d) 点击【取消订单】按钮，系统执行取消订单操作。取消成功后订单状态变成“已取消”。
- e) 点击【刷新】按钮，系统执行查询订单的最新状态情况。

## 5、自愿改期申请

### (1) 自愿改期页面

- a) 只支持客票为 OPEN FOR USR 状态并且编码未取消的客票改期；
- b) 儿童客票改期目前只支持证件类型为身份证、护照所出客票改期，其他证件不支持；
- c) 如成人/儿童/婴儿客票变更时，儿童客票舱位和大人客票舱位所属物理舱位等级要一致，并且成人与儿童、婴儿需要一起变更；
- d) 如果编码里有多个旅客只改期部分旅客时，涉及到分离编码操作，如果原编码含有儿童、婴儿的，系统校验分离前后满足旅客乘机当天满 18 岁的校验；当旅客身份类型非身份证时，无法校验故系统拦截不支持改期；
- e) 原编码有申请餐食或其他特殊申请，改期完毕后需要额外自行申请餐食及其他特殊申请。
- f) 生成改期单后，系统预留的留票时间为半小时，如果超过半小时未发起支付，则系统会将预留新编码取消，再发起支付则会报错。

## (2) 自愿改期流程

工作台

自愿改期申请 ×

\* 乘机人客票号: 8802337925482

\* 乘机人姓名: 测试

提取客票

提取同行人

重置

### 旅客信息:

票号	旅客姓名	航程	航班日期	舱位
8802337925482	测试-白金卡	广州-海口	2021-11-11	U
8802337925483	测试婴儿	广州-海口	2021-11-11	U

### 同行人:

票号	旅客姓名	航程	航班日期	舱位	操作
8802337925484	测试一-普通卡	广州-海口	2021-11-11	U	<input checked="" type="checkbox"/>

确定

### 改期旅客信息:

姓名	旅客类型	原票号	航班日期	航程	票价	票价级别	币种	状态	操作
测试-白金卡	成人	8802337925482	2021-11-11	广州-海口	470	U	CNY	OPEN FOR USE	<input checked="" type="checkbox"/>
测试婴儿-	婴儿	8802337925483	2021-11-11	广州-海口	190	YIN10S	CNY	OPEN FOR USE	<input checked="" type="checkbox"/>
测试一-普通卡	成人	8802337925484	2021-11-11	广州-海口	470	U	CNY	OPEN FOR USE	<input checked="" type="checkbox"/>

### 新航班信息:

第一程航班日期 2021 年 11 月 11 日  查询

### 联系人信息:

\* 联系人: 请输入联系人姓名

\* 联系人手机: 请输入联系人手机

联系电话: 请输入联系电话

测算手续费

生成改期单

重置

返回上一步

### 新航班信息:

第一程航班日期 2021 年 11 月 12 日  查询

航班号	航班日期	出港-到港	出港时间-到港时间	是否经停	餐食	舱位折扣	操作
> HU7014	2021-11-12	CAN - HAK	0720 - 0900	否		A(>9)/2.7折	<input type="checkbox"/>
> HU7012	2021-11-12	CAN - HAK	0755 - 0920	否		A(>9)/2.7折	<input type="checkbox"/>
> HU7004	2021-11-12	CAN - HAK	0905 - 1035	否		V(>9)/3.8折	<input type="checkbox"/>
> HU7008	2021-11-12	CAN - HAK	1455 - 1625	否		X(>9)/4.4折	<input type="checkbox"/>
> HU7010	2021-11-12	CAN - HAK	1855 - 2030	否		N(>9)/3.2折	<input type="checkbox"/>
> HU7006	2021-11-12	CAN - HAK	2055 - 2235	否		N(>9)/3.2折	<input type="checkbox"/>
> HU7002	2021-11-12	CAN - HAK	2320 - 0100+1	否		U(>9)/2.5折	<input type="checkbox"/>

### 联系人信息:

\* 联系人: 请输入联系人姓名

\* 联系人手机: 请输入联系人手机

联系电话: 请输入联系电话

测算手续费

生成改期单

重置

### 手续费计算:

旅客姓名	航程	手续费	手续费率
测试婴儿	广州-海口	0	0%
测试	广州-海口	94	20%
测试一	广州-海口	94	20%

返回上一步

姓名	航程	航班日期
普通卡		
号	航班	
25482	2021-11-11	广州-海口
25483	2021-11-11	广州-海口
25484	2021-11-11	广州-海口

提示

订单正在提交中，请等待5至10秒后再点击刷新订单

取消

刷新(9s)

订单信息: CO2021102916005831250 未支付

普通支付出票

绑定支付出票

取消订单

刷新

旅客姓名	旅客标识	原票号	新航班日期	行程	新舱位	新票价	新票号	新票价级别	新编码	手续费	补差价	支付金额	支付总额
测试婴儿		8802337925483	2021-11-12	广州-海口	A	190.0		YIN10S	NY9GDV	0	0	0	268
测试	白金卡	8802337925482	2021-11-12	广州-海口	A	510.0		A	NY9GDV	94	40	134	
测试一	普通卡	8802337925484	2021-11-12	广州-海口	A	510.0		A	NY9GDV	94	40	134	

日志信息:

操作人工号	操作人姓名	操作时间	操作描述
8724	蔡钻永测试	2021-10-29 16:01:12	创建订单成功
SYSTEM	系统	2021-10-29 16:02:04	同步订单状态为【未支付】

请输入银行卡信息

\* 选择银行: 请选择银行

\* 银行卡号: 请输入银行卡号

\* 卡背面3位码: 请输入卡背面3位码

\* 卡的有效日期: 请输入卡的有效日期，格式MMYY

\* 卡主身份证号: 请输入卡主身份证号

\* 卡主姓名: 请输入卡主姓名

\* 绑定的手机号: 请输入手机号

取消支付

确定支付出票

提示

订单正在支付，请等待5至10秒后再点击刷新查看结果

取消

刷新(5s)

- a) 输入乘机人客票号和乘机人姓名，点击【客票提取】，系统提取客票信息，如果客票信息匹配，则在旅客信息栏目中展示客票信息，如果通过婴儿客票或携带婴儿的大人客票，提取成功后会展示大人+婴儿的客票信息。
- b) 点击上边【重置】按钮，系统将乘机人客票号和乘机人姓名输入框信息制空。
- c) 点击【提取同行入】按钮，系统将编码里其他旅客客票加载至同行入栏目中。
- d) 确认要改期的旅客客票后，点击【确定】，系统在改期信息栏目展示要改期的旅客信息，默认为勾选状态，如果放弃改期旅客，可去掉勾选即可。点击【确定】后，【提取客票】和【提取同行入】按钮不可用。
- e) 新航班信息栏目会根据原票的航段显示新航班日期选择的段数，点击【新航班日期】，系统会校验儿童、婴儿在乘机当天是否满足身份的校验。点击【查询】按钮，系统会查询该日期下同样航程的航班信息，点击航班号【>】可展开所有的舱位信息。选择具体某个舱位后，系统会自动会 P 价格，如果 P 价格比原票的价格低，则系统弹框拦截。
- f) 点击下边【重置】按钮，系统将所有的信息制空。
- g) 点击【测算改期费】，系统根据当前操作时间自动计算勾选的旅客分别计算改期费，对于部分产品客票，无法测算改期费，系统会在改期费以及改期费率栏目显示“无法自动核算”。测算改期费跟选择新航班日期操作无关。
- h) 填写联系人信息栏目的联系人、联系人手机号，点击【生成改期单】，系统提交生成改期单，中间会弹出一个等待框，在倒计时结束后，点击【刷新】按钮查看改期单生成情况，如果生成成功，则订单状态为“未支付”，订单信息里会体现新编码信息，在订单单号栏目里，【普通支付出票】、【绑定支付出票】按钮可见。如果是生成失败，则订单状态为“处理失败”，可根据日志栏目里查看原因。
- i) 点击【普通支付出票】，弹出支付信息输入框，按照要求输入支付信息，点击【确定支付出票】操作，系统发起支付出票，中间会弹出一个等待框，在倒计时结束后，点击【刷新】按钮查看改期单支付出票情况。如果支付失败，则订单的状态变成“支付失败”，在日志栏目可看到错



误信息，如果是支付成功未出票，则状态为“已支付未出票”，如果是“已支付已出票”，则在订单信息新票号会体现。如果改期单需要后台进行审核，则订单状态为“支付中”，后续客票审核完毕后会更新订单状态以及将新票号、改期费信息同步回来。

注：**无论支付是否成功，原编码信息会取消掉。**

- j) 点击【绑定支付出票】，系统使用绑定信息进行支付。
- k) 点击【移动支付出票】，系统则弹框支付信息填写页面，输入实际进行支付的手机号，输入后点击【确定支付出票】，系统弹框提示并发送支付链接短信到输入的手机号，发起支付后 15 分钟内完成支付。点击短信内链接显示支付页面，核实订单信息正确后可选择微信支付或支付宝支付，支付完成后才能同步支付结果。出票成功后变成订单状态变成“已支付已出票”，同时儿童票号和支付流水号信息回填 OTA 平台，如支付失败，则变成“支付失败”，支付失败再次支付，可以在订单查询点开订单详情进行二次发起；如支付成功出票失败，则变成“已支付未出票”。
- l) 点击【取消】，系统发起取消订单操作，如果有生成改期单，同时将新生成的编码进行取消。

### (3) 自愿改期查询

工作台

自愿改期查询

订单状态: 请选择

订单号:

原票号:

新票号:

航司: 请选择

原航班日期: 选择日期

新航班日期: 选择日期

创建时间: 2021 年 10 月 29 日

到: 选择日期

创建人:

排序方式: ☐ 新航班日期 ☐ 原航班日期 ☒ 创建时间

查询 重置 导出

查询列表信息:

订单编号	原票号	原航班日期	旅客名字	新航班日期	新票号	手续费	补差价	支付金额	订单状态	创建人	创建时间
CO2021102916005831250	8802337925483	2021-11-11	测试婴儿	2021-11-12		0	0	0	支付失败	8724/蔡钻永测试	2021-10-29 16:00:58
CO2021102916005831250	8802337925482	2021-11-11	测试	2021-11-12		94	40	134	支付失败	8724/蔡钻永测试	2021-10-29 16:00:58
CO2021102916005831250	8802337925484	2021-11-11	测试一	2021-11-12		94	40	134	支付失败	8724/蔡钻永测试	2021-10-29 16:00:58

共 3 条 10条/页 < 1 > 前往 1 页

A、点击【查询】按钮，系统按照查询条件查询符合条件的数据。

B、点击【重置】按钮，系统将查询条件数据制空。

C、点击【导出】按钮，系统将按照查询条件查询出的结果进行导出。

### (4) 自愿改期详情页面



订单信息: CO2021102916005831250 支付失败

刷新

旅客姓名	旅客标识	原票号	新航班日期	行程	新舱位	新票价	新票号	新票价级别	新编码	手续费	补差价	支付金额	支付总额
测试婴儿		8802337925483	2021-11-12	广州-海口	A	190.0		YIN10S	NY9GDV	0	0	0	268
测试	白金卡	8802337925482	2021-11-12	广州-海口	A	510.0		A	NY9GDV	94	40	134	
测试一	普通卡	8802337925484	2021-11-12	广州-海口	A	510.0		A	NY9GDV	94	40	134	

日志信息:

操作人工号	操作人姓名	操作时间	操作描述
8724	蔡钻永测试	2021-10-29 16:01:12	创建订单成功
SYSTEM	系统	2021-10-29 16:02:04	同步订单状态为【未支付】
SYSTEM	系统	2021-10-29 16:17:41	同步订单状态为【支付失败】.描述: 订单支付失败, 原因: 3001-卡号有效期格式错误

- A、如果是“支付失败”状态和“未支付”状态，则【普通支付出票】、【绑定支付出票】、【移动支付出票】、【刷新】、【取消】按钮可见
- B、如果是“支付中”状态，则【刷新】按钮可见，系统更改订单的最新状态情况。

6、客票信息查询

客票信息查询功能为客票查询进行展示，展示客票相关信息，包含客票票面状态、客票具体舱位、客票票面价格、航段信息、客票行程单打印状态、取消座位时间。

(1) 信息页面查询

输入客票号码、旅客姓名点击查询，如票号与旅客姓名不一致则不进行展示；点击重置，则进行置空，重新填写信息后查询；

客票信息查询 ×

\* 客票号:

\* 乘机人姓名:

查询

重置

(2) 点击查询后展示信息如下，包含所需要展示的信息

\* 客票号: 8802338039546

\* 乘机人姓名: 测试

查询

重置

电子客票信息

票号: 88023380

出票单位: HAINAN AIRLINES

出票终端: HKK540

客票类型: 国内

有效期起始日: 2022-01-26

PNR:

PNR取消时间: MLK33H CLEAR 26JAN/1451

行程单: 未打印

旅客姓名: 测试

关联客票:

使用限制: 不得自愿签转

是否GP: 否

NOSH: 无

换开客票:

是否P: 否

FP: CASH(CNY)

FC: FC:DMQ 25MAR22HAK HU CAN600.00

是否有IRR: 否

票联信息

票联	出港	到港	航班号	舱位	计划出港时间	票价级别	行李	票联状态
1	HAK	CAN	HU7009	N	2022-03-25	N	20K	VOID

票面价信息

总票价	票面价	总机建费	总燃油费	总保险费	总其他税费	总变更费	总票款差额	币种
650	600	50	0			0		CNY

## 7、反馈单

反馈单功能为航司与代理人沟通，常规情况下使用文字回复，代理人需自行跟进反馈单处理进度并根据航司的处理意见回复旅客。

### （1）反馈单提交页面

注意事项：

- a) 各代理人提交请严格按照反馈单类型提交；根据客票需要办理或需要协助处理非航变业务类型进行选择提交；

反馈单信息

\* 反馈单类型: 请选择

\* 航司: 请选择

\* 语种: 中文

旅客信息

\* 客票号: 提取

\* 旅客姓名: 请输入旅客姓名

\* 航班号: 请输入航班号

\* 旅客电话: 请输入联系电话

\* 航班日期: 选择日期

旅客证件号: 请输入证件号

\* 航段: 请输入

b) 旅客信息根据票号进行填写后提取，选择对应航司、填写联系电话；

反馈单信息

\* 反馈单类型: 请选择

\* 航司: 请选择

\* 语种: 中文

旅客信息

\* 客票号: 请输入乘机人客票号 提取

\* 旅客姓名: 请输入旅客姓名

\* 航班号: 请输入航班号

\* 旅客电话: 请输入联系电话

\* 航班日期: 选择日期

旅客证件号: 请输入证件号

\* 航段: 请输入

\* 与旅客的沟通过程

c) 填写相关事情沟通经过，旅客诉求，填写时应简洁填写旅客明确的诉求；

\*与旅客的沟通过程

请输入内容

0/255

\*旅客诉求

请输入内容

0/255

d) 同一票号如前期已提交过反馈单，原则上不允许重复提交；

( 2 ) 反馈单查询页面

a) 查询页面查询所提交反馈单工单列表

海航代理人工作台

欢迎您, 张三! 【修改密码】 【退出】 【在线客服】

代理保障平台

航班列表

旅客清单

自助变更

票务变更记录

反馈单

工作台

旅客清单 ×

自助变更 ×

票务变更记录 ×

自助变更 ×

反馈单 ×

\*反馈单

提交日期: 至

承运航司: 请选择

客票号:

反馈单类型: 全部

航班日期: 至

航班号:

旅客姓名:

处理状态: 全部

查询

新增

序号	反馈单号	承运航司	处理状态	旅客姓名	联系方式	反馈单类型	航班日期	航班号	提交人	提交时间
1	W2021071500001	海南航空	已处理	占座	13300007777	票务保障	2021-10-30	H07181	agentli@cheng	2021-07-15 15:50:35
2	W2021071400002	海南航空	处理中	艾勇	95339	票务保障	2021-07-13	H07217	agentli@cheng	2021-07-14 10:07:09
3	W2021071400001	海南航空	已处理	蒙新宽罗启望	18084662050	其他	2021-07-13	H07605	agentli@cheng	2021-07-14 09:30:07
4	W2021071300001	海南航空	已提交	测试	1571138820	票务保障	2021-07-30	H07003	agentli@cheng	2021-07-13 14:10:10
5	W2021071200001	海南航空	已提交	陈东原	1868950718	其他	2021-07-12	H07636	agentli@cheng	2021-07-12 15:19:19

<< 1 >> 共 1 页 20 60

工作台

新建反馈单 ×

反馈单信息

\*反馈单类型: 票务保障

\*承运航司: 请选择

\*语种: 中文

旅客信息

\*客票号: 提取

\*旅客姓名:

\*航班号:

\*旅客电话:

\*航班日期:

旅客证件号:

航段:

b) 可通过“处理状态”栏筛选对应状态反馈单；

提交时间: 选择日期 到: 选择日期 航司: 票号:

航班日期: 选择日期 到: 选择日期 航班号: 旅客姓名:

处理状态: 查询所有 提交人: 反馈单类型: 查询 新增

\*反馈单列表信息

序号	反馈单号	承运航司	处理状态	旅客姓名	联系方式	反馈单类型	航班日期	航班号	提交人	提交时间
1	W2021071500001	海南航空	已提交	测试	13519814801	其他业务	2021-12-28	HU7003	0009/0009	2021-07-15 15:50:35

c) 对状态为“已退回”的工单，如有疑义可在原单进行备注后，点击“重新提交反馈单”，进行此反馈单重新提交；

处理状态

已退回

提交人:

反馈单类型

请选择

查询

新增

反馈单列表信息:

序号	反馈单号	承运航司	处理状态	旅客姓名	联系方式	反馈单类型	航班日期	航班号	提交人	提交时间
1	W2021120108245664973	海南航空	已退回	测试	13519814801	其他业务	2021-12-29	HU7009	0009/0009	2021-12-01 08:24:56
2	W2021112913295250873	祥鹏航空	已退回	测试	18818912717	ywzm	2021-11-23	HU1234	0009/0009	2021-11-29 13:29:52

备注

请输入内容

0/255

重新提交反馈单

结束此单

d) 相关反馈单处理过程在每个反馈单详情进行相关展列；

处理过程

处理时间	处理人	操作类型	备注
2021-11-30 15:08:52	8726	处理完成	测试3
2021-11-30 15:05:32	张芳	航司更新进度	测试2
2021-11-30 09:42:29	张芳	航司更新进度	测试回复1
2021-11-30 09:42:15	张芳	处理员首次进入单子进行处理	处理员首次进入单子进行处理
2021-11-30 09:42:14	0009	新建工单	

## 8、子账号管理

实现同一代理使用多账号登录，由同一代理统一管理（编辑修改、删除）多个子账号。通过点击新增按钮自行增加子账号。

代理保障平台

工作台

子账号管理

子账号管理

用户信息

用户:

查询

新增

序号	登录账号	用户名	性别	联系电话	邮箱地址	更新时间	更新人	操作
1	ywzjia	杨佳佳代理	保密			2021-08-24 16:06	null/ywzjia	编辑 删除
2	dailiren	张三	保密			2021-08-24 16:16	null/ywzjia	编辑 删除

<< 1 >> 共 1 页 20 60

- a) 用户信息输入“登录账号”或“用户名”后，点击【查询】，仅可查询当前登录的账号下已创建的子账号；
- b) 点击【新增】，仅可在当前登陆的账号下新增子账号；
- c) 点击【删除】，仅可删除当前登录的账号下已创建的子账号；
- d) 点击【编辑】，仅可修改当前登录的账号下已创建的子账号的信息：用户名、性别、登录密码、邮件地址、联系电话，修改完毕后点击【确定】；

