

代理人自助服务平台操作流程及使用规范

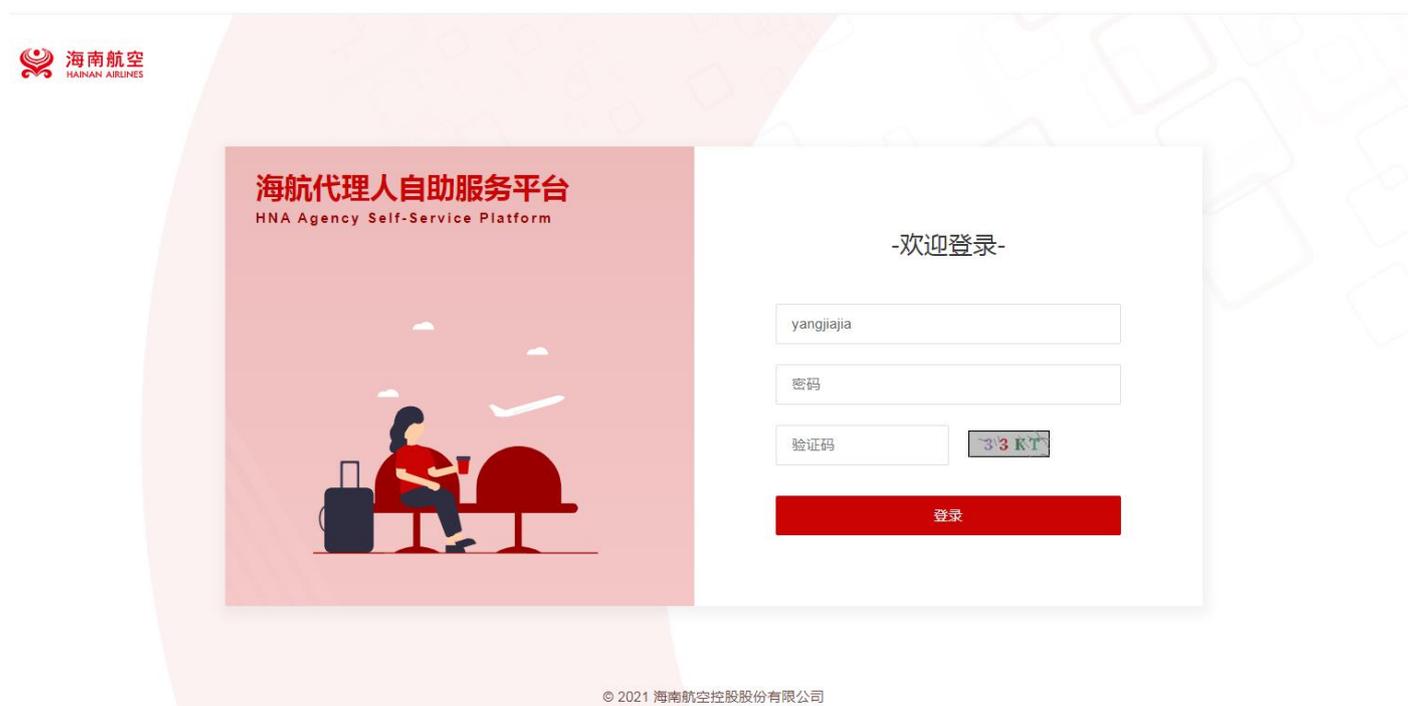
一、代理人自助平台使用账号注册

由各区域营业部经理按照以下表格收集已签约代理人的信息，通过邮件发送至系统管理员潘妹 (pan_mei@hnair.com)，由系统管理员潘妹统一开通并邮件回复营业部经理，再由营业部经理将登录账号及密码通知到代理人。

序号	代理简称	公司名称	联系人	电话号码	邮箱地址	office 号	管理员姓名	管理人账号

二、代理人自助平台登录

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



(二) 代理人平台操作重要提示

1、日常功能操作中，如网络问题、电脑问题等原因导致点击按钮后**页面卡顿、无法正常跳转页面等情况，请勿重复点击按键，需提取编码或客票信息确认是否已操作成功**，再进行下一步，否则引发问题后果自负！

2、自愿改期、自助改签功能操作成功后，建议通过【客票信息查询】功能核对下更改后的客票信息，如发现与需求航班、时间、舱位等不一致的情况，请及时联系人工处理。

三、首页功能介绍

1、主页展示

海航代理人自助服务平台

欢迎您, 杨佳佳! 【修改密码】 【退出】 【在线客服】 【航班动态】

工作台

代理人票务自助业务
非航业务
航变业务

通知公告

序号	发布日期	发布者	公告标题	公告内容
1	2022-05-20 13:49	HU	海航航司自助变更业务通告	一、自助变更支持由海南航空(HU)、大新...
2	2022-05-20 11:45	GS	天航航司的业务仅上线非航变业务	天航航司的业务仅上线非航变业务...

<< 1 >> 共 1 页 20 GO

需跟进任务项

提交总数	签转失败	已转航司	航司退回
0	0	0	0

2、功能说明

1) **航班动态**：可实时获取航班动态。

2) **在线客服**：如该系统无法解决的问题或紧急业务可点击在线客服进行咨询。

3) **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。

4) **需跟进任务项**：可查看当日自助票务的数据，明细在“票务变更记录”中查看。

提交总数 = 提交时间为当天的旅客数量；

签转失败 = 提交时间为当天，且保障状态为“签转失败”的旅客数量；

已转航司 = 提交时间为当天，自助失败后，提交航司状态为“已转航司”的旅客数量；

航司退回 = 提交时间为当天，且保障状态为“航司退回”的旅客数量；

通知公告						刷新
序号	发布日期	发布人	公告标题	公告内容		
1	2021-07-20 13:44	FR	测试置顶	测试公告置顶		
2	2021-07-21 09:34	HU	测试置顶 (本条非置顶公告)	测试一下其他公告的置顶设置是否有效。...		
3	2021-07-06 10:41	JD	测试航司权限 (置顶发布)	测试航司权限，这是曾航账号发布的代理人公...		
4	2021-07-06 10:35	HU	测试新增置顶发布公告	测试新增置顶发布公告...		

<< 1 >> 共 1 页 20 60

需跟进任务项				刷新
提交总数	签转失败	已转航司	航司退回	
0	0	0	0	

四、在线客服

1、代理人业务细化为两个技能组，分别是：1、常规业务咨询；2、

航变业务咨询。非不正常航班的所有业务均选择常规业务办理，不正常航班均选择航变业务咨询即可。

🔑 ☆ 👤 ⋮

欢迎您，0009！
 [【修改密码】](#)
[【退出】](#)
【在线客服】
[【航班动态】](#)
[【延误证明】](#)

刷新

公告内容

海南航空

HAINAN AIRLINES

请先选择您要咨询的内容：

[1、常规业务咨询](#)

[2、航变业务咨询](#)

五、非航变业务

1、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。



- 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】；



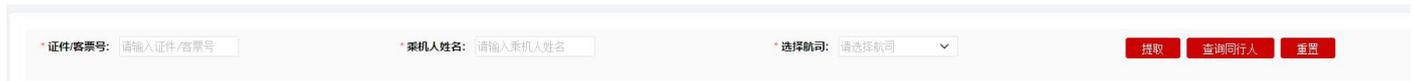
2、报销凭证申请

- 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、在开票信息列表中，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:

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: 8802337855540 乘机人姓名: 选择航司: 海南航空

同行信息:

旅客姓名	票号	操作
<input type="text" value="乘机人姓名"/>	8802337855539	<input type="checkbox"/>

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
<input type="text" value="乘机人姓名"/>	8802337855540	改期后	南阳-杭州	2021-09-19	600	CNY	HKK640	可开具电子发票	删除
<input type="text" value="乘机人姓名"/>	8802152631843	8802337855540改期前	南阳-杭州	EXCHANGED	600	CNY	HKK710	可开具电子发票	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】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。勾选同行后，点击【添加同行】，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) 在开票信息列表中，包含发票类型、发票抬头、纳税人识别号、收票人邮箱、联系电话、备注，需要填写相关信息。

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

* 收票人邮箱 请输入收票人邮箱

* 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	快递方式	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

开票信息：

* 发票类型 企业

* 发票抬头 ceshi

* 纳税人识别号 465465465465

* 收票人邮箱 553058310@qq.com

* 联系电话 18689785203

备注 ceshi

订单状态: 暂提交

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	创建报销凭证工单

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。

e) 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。

f) 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。

3、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：

客票信息	
票号	8802337855Y
行程	沈阳-济南
旅客姓名	王日
航班日期	2021-09-07
旅客证件号	192301011990101010
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

正确的证件照 未选择任何文件

备注信息

a) 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；

b) 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	8802337856666	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	8802337856666	2021-09-24	测试	测试	已提交待审核	测试代理人	2021-09-07 09:12:16	

- 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；
- 点击【重置】按钮，系统将相关查询条件数据清空；
- 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【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	8802337856666	旅客姓名	测试
行程	深圳-成都双流	航班日期	2021-09-24
旅客证件号	TR00000000000000000000	旅客证件类型	身份证
订座编码	PC0X6J		

订单信息			
工单号	TR2021090709134767644	工单状态	已提交待审核

变更信息

请选择业务类型 修改姓名 修改证件

取消申请

- 点击【重新提交】按钮，系统将更改申请数据，重新申请。
- 点击【取消订单】按钮，系统取消本次的申请数据。

4、补出儿童客票

a、大人的年龄要求为在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、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，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: [REDACTED] 大人姓名: [REDACTED] 提取客票 重置 申请补出

客票信息:

票号	[REDACTED]	旅客姓名	[REDACTED]
航程	[REDACTED]	航班日期	[REDACTED]

补出儿童:

大人姓名: [REDACTED] 大人票号: [REDACTED] 大人PNR: [REDACTED]

航段: 航段1: [REDACTED] 价格选择: 五折价 自定义

联系人姓名: [REDACTED] 联系人电话: [REDACTED]

证件类型: 护照 证件类型: [REDACTED] 姓名: [REDACTED] 出生日期: [REDACTED]

移动支付出票 普通支付出票 绑定支付出票 取消订单 刷新

订单信息: [REDACTED] 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
[REDACTED]	已确认未支付								

日志信息:

操作人工号	操作人姓名	操作时间	操作描述
-------	-------	------	------

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姓名栏信息制空。

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。

图 1

The screenshot displays a flight booking system interface. At the top, a message box is highlighted with a red border, containing the text: "订单:[00000000000000000000]提交支付请求成功,请等待支付结果通知信息!". Below this, the interface is divided into several sections:

- 改期旅客信息:** A table with columns: 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. The status is "OPEN FOR USE".
- 新航班信息:** Includes a "第一程航班日期" field and a "新航班舱位选择为:" field with a "查询" button.
- 联系人信息:** Includes fields for "联系人:", "联系人手机:", "联系电话:", and "旅客电话:".
- 订单信息:** Shows the order status as "未支付". It includes buttons for "移动支付出票", "普通支付出票", "绑定支付出票", "取消订单", and "刷新". Below is a table with columns: 旅客姓名, 旅客类型, 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.
- 日志信息:** A table with columns: 操作人工号, 操作人姓名, 操作时间, 操作描述. It shows two entries: one for "创建订单成功" at 2022-05-30 17:21:17, and another for "同步订单状态为【未支付】" at 2022-05-30 17:21:41.

图 2



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（见上图 1、2），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”。

I、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”。

J、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”。

(2) 补出儿童查询界面

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

- 点击【查询】按钮，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。

(3) 补出儿童详情页面

数据编号: [redacted] 呼叫中心订单号: [redacted] 业务类型: [redacted] 订单状态: 支付失败

支付金额: [redacted] 支付流水: [redacted] PNR: [redacted] 航司: HU

创建人: [redacted] 创建日期: 2022-05-30 15:31:04

[移动支付出票](#) [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	出港	到港	航班号	航班日期
1	[redacted]	[redacted]	[redacted]	2022-05-30 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
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

■ 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	2022-05-30 15:31:39	创建订单成功,新建编码:[redacted]
0009	测试代理人	2022-05-30 15:47:12	申请移动支付成功
0009	测试代理人	2022-05-30 16:04:30	刷新状态为【支付失败】成功

- 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（见上图 1、2），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”。

- b) 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”，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【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”。
- d) 点击【刷新】按钮，系统执行查询订单的最新状态情况。

5、补出婴儿客票

- a、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

大人票号: 8802337856681	大人姓名: 测试	客票提取	重置	申请补出
---------------------	----------	------	----	------

客票信息:	票号: 8802337856681	旅客姓名: 测试
	航程: 广州-海口	航班日期: 2021-09-30

补出婴儿:	大人姓名: 测试	大人票号: 8802337856681	大人PNR: NFJQXG
	航程: <input checked="" type="checkbox"/> 航程1: 广州-海口/2021-09-30	姓名: 测试	出生日期: 2021年09月01日
	联系人姓名: 测试	联系人电话: 18689785203	

生成订单 重置

- 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【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（见上图 1、2），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”。
- g) 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”。
- h) 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”。

(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 前
 排序方式 航班日期 创建时间

订单号
 航司
 创建时间 2021-09-07 前 到 2021-09-07 前

大人票号
 呼叫订单号
 补出票号
 创建人

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
TR2021090711002338288	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

- 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。

(3) 补出婴儿详情页面

数据编号: [REDACTED] 呼叫中心订单号: [REDACTED] 业务类型: 补出婴儿 订单状态: 已确认未支付
 支付金额: [REDACTED] 支付流水: [REDACTED] PNR: [REDACTED] 航司: HU
 创建人: 测试代理人 创建日期: 2022-05-30 15:24:06

■ 航班信息:

航段序号	出港	到港	航班号	航班日期
1	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	2022-05-30 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
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

■ 日志信息:

操作人工号	操作人姓名	操作时间	操作描述
[REDACTED]	[REDACTED]	2022-05-30 15:24:50	创建订单成功

- 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（见上图 1、2），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【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”。

- c) 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”。
- 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。

6、补出儿童/婴儿客票退票操作

a) 选择【补出旅客查询】功能界面，输入订单/票号-点开【订单编号】，系统打开详情界面;

b) 点击订单详情中【退票】-勾选所需退票的旅客-点击【确认退票】

c) 勾选退票航段及旅客-点击【申请退票】-核实退票费率-点击【确认退票】-跳出订单完成提示，点击【确认】**注意事项：请自行检查票号关联的机位是否取消。**

d) 呼叫 T+1 个工作日内审核退票订单，一般 7 个工作日到账

订单编号	业务类型	成人姓名	成人票号	航班日期	补出姓名	补出票号	支付总金额	支付流水号	订单状态	创建人	创建时间
TR2023010410250899011	补出儿童	测试	8802338526569	2023-03-01	测试儿童	8802338526754	1070	YP2301041059202589581	已支付已出票	测试代理人	2023-01-04 10:25:08

票号	旅客姓名	旅客类型	选择
8802338526754	测试儿童	儿童	<input checked="" type="checkbox"/>

客票信息:

旅客姓名	旅客类型	票号	PNR	出票日期	票联	航班号	航班日期	航程	舱位	状态	选择
测试儿童	儿童	8802338526754	NFR8EJ	2023-01-04	1	HU7012	2023-03-01	广州-海口	Y	OPEN FOR USE	<input type="checkbox"/>

客票信息:

旅客姓名	旅客类型	票号	PNR	出票日期	票联	航班号	航班日期	航程	舱位	状态	选择
测试儿童	儿童	8802338526754	NFR8EJ	2023-01-04	1	HU7012	2023-03-01	广州-海口	Y	OPEN FOR USE	<input checked="" type="checkbox"/>

确认退款航段:

旅客姓名	旅客类型	证件号	总金额	票号	票联	出港到港	舱位	票价	机建费	燃油费	变更费	票款差额
测试儿童	儿童	H0895623	1070	8802338526754	1	广州-海口	Y	1040	0	30	0	0

申请退款

客票信息:

旅客姓名	旅客类型	票号	PNR	出票日期	票联	航班号	航班日期	航程	舱位	状态	选择
测试儿童	儿童	8802338526754	NFR8EJ	2023-01-04	1	HU7012	2023-03-01	广州-海口	Y	OPEN FOR USE	<input checked="" type="checkbox"/>

确认退款航段:

旅客姓名	旅客类型	证件号	总金额	票号	票联	出港到港	舱位	票价	机建费	燃油费	变更费	票款差额
测试儿童	儿童	H0895623	1070	8802338526754	1	广州-海口	Y	1040	0	30	0	0

申请退款

退款航段:

旅客姓名	旅客类型	证件号	总金额	票号	票联	出港到港	航班号	航班日期	舱位	票价	税费	退款费率	退款手续费	退款金额
测试儿童	儿童	H0895623	1070	8802338526754	1	广州-海口	HU7012	2023-03-01	Y	1040	30	5%	52	1018

备注信息:

审核退票费率

确认退款

客票信息:

旅客姓名	旅客类型	票号	PNR	出票日期	票联	航班号	航班日期	航程	舱位	状态	选择
测试儿童	儿童	8802338526754	NFR8EJ	2023-01-04	1	HU7012	2023-03-01	广州-海口	Y	OPEN FOR USE	<input checked="" type="checkbox"/>

确认退款航段:

旅客姓名	旅客类型	证件号	总金额	票号	票联	出港到港	舱位	票价	机建费	燃油费	变更费	票款差额
测试儿童	儿童	H0895623	1070	8802338526754	1	广州-海口	Y	1040	0	30	0	0

申请退款

退款航段:

旅客姓名	旅客类型	证件号	总金额	票号	票联	出港到港	航班号	航班日期	舱位	票价	税费	退款费率	退款手续费	退款金额
测试儿童	儿童	H0895623	1070	8802338526754	1	广州-海口	HU7012	2023-03-01	Y	1040	30	5%	52	1018

备注信息:

确认退款

创建退票订单完成,ota退票订单号: RR2023010411041973915 呼叫平台返回提示: 原PNR NFR8EJ取消座位成功

确定

退单号: RR2023010410041458517 申请人: 0009/测试代理人 申请时间: 2023年01月04日

退票状态: 已申请待审核 PNR: PT64L9 退票时间: 2023-01-04 10:04:14

航司: HU

刷新状态 查看是否完成退款, 可点击刷新状态

■ 航段信息:

旅客姓名	旅客类型	证件号	总金额	票号	票联	出港到港	舱位	票价	类型	机建费	燃油费	变更费	退款金额
测试婴儿	婴儿		210	8802338526658	1	广州-海口	Y	210	普通	0	0	0	0

■ 退款航段:

旅客姓名	旅客类型	证件号	总金额	票号	票联	出港到港	航班号	航班日期	舱位	票价	税费	类型	退款费率	退款手续费	退款金额
测试婴儿	婴儿		210	8802338526658	1	广州-海口	HU7012	2023-03-01	Y	210	0	普通	0%	0	210

备注信息: 自愿 2050

■ 退款金额:

退款总金额	退款手续费	备注
210	0	自愿

a) 退票订单的查询: 通过【补出旅客退票查询】, 输入订单号/票号, 点开补退订单详情-点击【刷新状态】, 查看订单退票状态。

海南代理人工作台 欢迎您! 【修改密码】 【退出】 【请选择在线客服】

工作台 补出旅客退票查询

代理用户管理 非航业务

报销凭证申请 报销凭证查询

修改旅客信息 修改旅客信息

补出儿童申请 补出儿童申请

补出婴儿申请 补出婴儿申请

补出旅客退票 **补出旅客退票**

自愿改期申请 自愿改期申请

非航支反馈单 非航支反馈单

订单状态: 请选择 退单号: 票号: 申请时间: 选择日期 到: 选择日期

查询 **重置**

■ 查询列表信息:

退单号	申请人	申请时间	订单状态	订单取消时间
暂无数据				

共 0 条 10条/页 < 1 > 前往 1 页

7、自愿改期申请

(1) 自愿改期页面

工作台 自愿改期申请

* 乘机人客票号: 请输入客票号 * 乘机人姓名: 请输入姓名 **提取客票** **提取同行** **重置**

a) 已支持客票编码已取消的改期;

b) 儿童客票改期目前只支持证件类型为身份证, 其他证件不支持, 暂不支持儿童单独更改;

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) 如果编码未取消, 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) 单人多航段更改，需全部航段进行修改，无法更改部分航段；

f) 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。

g) 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。

h) 各航司产品客票在自愿改期中费率均默认显示 100%，并开放免审核，操作产品客票改期需自行确认改期费率，可手工修改，提交免审出票。

订单信息: CO2022071518320463215 未支付 (如手续费栏目提示无法自动计算手续费,可正常提交改期申请,以后台审核扣款出票为准!)

移动支付出票 普通支付出票 绑定支付出票 取消订单 刷新

旅客姓名	旅客类型	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
		880								无法自动计算		后台审核为准	后台审核为准

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	2022-07-15 18:32:05	创建订单成功
0009	测试代理人	2022-07-15 18:33:06	同步订单状态为【未支付】

i) 部分产品客票自愿改期时，手续费及手续费率显示无法自动计算，需自行计算报价，最终支付金额及支付总额以后台审核为准时。

(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:

票号	旅客姓名	航程	航班日期	舱位	操作
8802337925484	测试-普通卡	广州-海口	2021-11-11	U	☑

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-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

联系人信息:

* 联系人: * 联系人手机: 联系电话:

新航班信息:

第一程航班日期 2021年11月12日

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: * 联系人手机: 联系电话:

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%

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

提示

订单正在提交中, 请等待5至10秒后再点击刷新订单

订单信息:

旅客姓名	旅客类型	原票号	新航班日期	行程	新舱位	新票价	新票号	新票价级别	新输码	手续费	补差价	支付金额	支付总额
[REDACTED]													

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	2022-05-30 16:16:45	创建订单成功
0009	测试代理人	2022-05-30 16:17:17	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
* 卡的有效期:	请输入卡的有效期, 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)

- 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。
- 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。
- 点击【提取同行人员】按钮, 系统将编码里其他旅客客票加载至同行人员栏目中。
- 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【提取同行人员】按钮不可用。
- 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，【移动支付出票】、【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【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（见上图 1、2），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”。
- j) 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。**

- k) 点击【绑定支付出票】，系统使用绑定信息进行支付。

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

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

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

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	

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 300 1: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【移动支付出票】、【普通支付出票】、【绑定支付出票】、【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。

8、非航变反馈单

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

* 航空公司: 请选择

* 语种: 中文

旅客信息

* 客票号: 请输入乘机人客票号

* 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

* 航班段: 请输入

提取

- 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

* 航空公司: 请选择

* 语种: 中文

旅客信息

* 客票号: 请输入乘机人客票号

* 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

* 航班段: 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

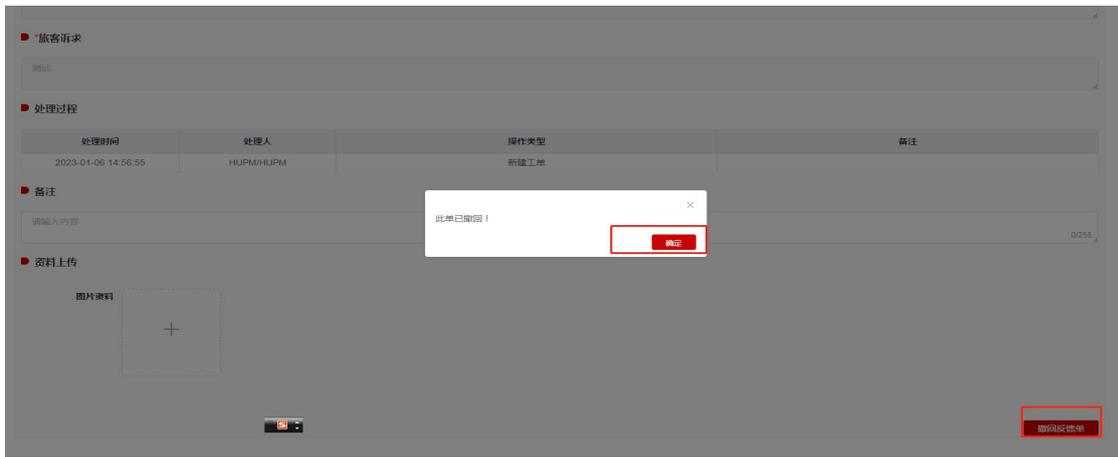
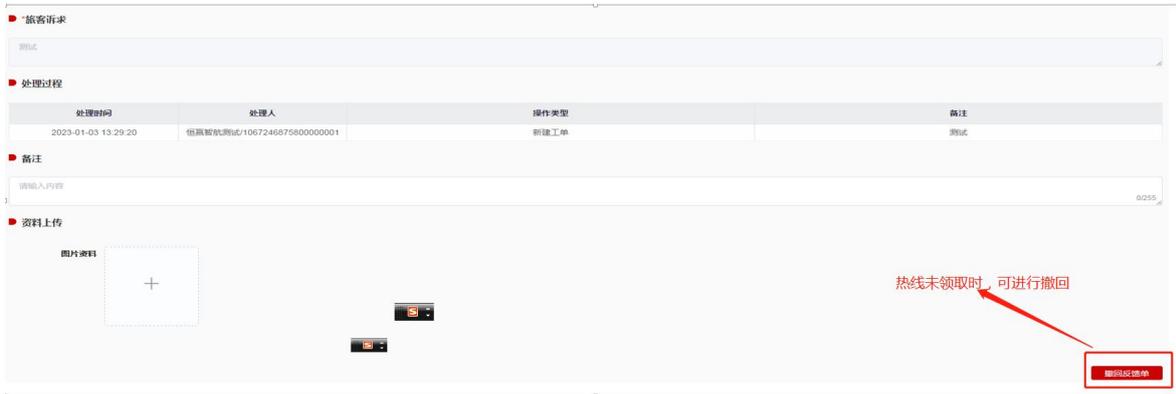
* 旅客诉求

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；

- e) 当热线未领取反馈单时，反馈单可进行撤销。



(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】

工作台 旅客清单 × 自助变更 × 票务变更记录 × 自助变更 × 反馈单 ×

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

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	Y2021071500001	海南航空	已处理	占伟	13300007777	票务保障	2021-10-30	H07181	agentliicheng	2021-07-15 15:50:35
2	Y2021071400002	海南航空	处理中	艾勇	95339	票务保障	2021-07-13	H07277	agentliicheng	2021-07-14 10:07:09
3	Y2021071400001	海南航空	已处理	爱新觉罗启望	18084662050	其他	2021-07-13	H07605	agentliicheng	2021-07-14 09:32:07
4	v2021071300001	海南航空	已提交	测试	1571138620	票务保障	2021-07-30	H07003	agentliicheng	2021-07-13 14:10:10
5	v2021071200001	海南航空	已提交	隋东原	1868950718	其他	2021-07-12	H07606	agentliicheng	2021-07-12 15:19:19

<< 1 >> 共 1 页 20

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: [] *旅客电话: [] 旅客证件号: []

*航班号: [] *航班日期: [] 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: 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	已提交	测试	13519814801	其他业务	2021-12-28	HU7003	0009/0009	2021-12-01 08:24:56

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	

9、客票信息查询

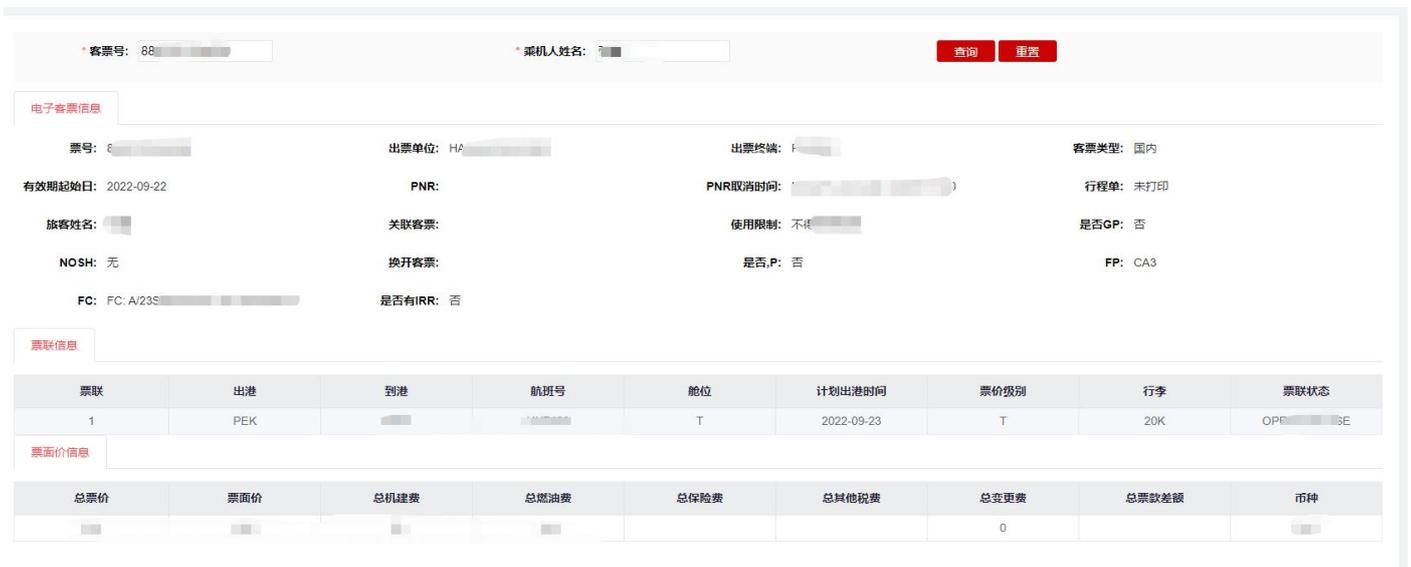
客票信息查询功能为客票查询进行展示，展示客票相关信息，包含客票票面状态、客票具体舱位、客票票面价格、航段信息、客票行程单打印状态、取消座位时间。

(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；



(2) 点击查询后展示信息如下，包含所需要展示的信息



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	PEK			T	2022-09-23	T	20K	OPEN FOR USE

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
						0		

10、客票手续费查询

(1) 功能说明

客票手续费功能主要增加退款手续费、变更手续费计算器功能

注明：查询是以当前查询时间计算变更费率；退票费率，根据换开前原票的舱位计算；如未换开则以当前票算，时间节点取当前。

(2) 查询范围说明

1) 退改手续费查询功能不支持航司产品舱、产品票价级别，有特殊产品规则的客票，相关退改以产品规则为准；

2) 退改手续费查询功能仅支持 OPEN FOR USE 且有效航段的客票，包含:编码取消、不定期客票客票。

a) 编码未取消客票手续费查询截图

客票号: 8802338447367 乘机人姓名: 测试 [查询](#) [重置](#)

电子客票信息

票号: 8802338447367 出票单位: HAINAN AIRLINES 出票终端: HKK540 客票类型: 国内
 有效期起始日: 2022-09-07 PNR: NV3XZC PNR取消时间: 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: M 27OCT22HAK HU XIY1330.00 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	XIY	HU7265	M	2022-10-27	M	20K	OPEN FOR USE

票面价值信息

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
1500	1330	50	120			0		CNY

客票手续费

■ 手续费计算:

票联	出港	到港	航班	仓位	计划出港时间	航段价	变更费率	变更手续费	退费费率	退费手续费
1	HAK	XIY	HU7265	M	2022-10-27 1305	1330	15%	200.0	20%	266.0

b) 编码已取消，不定期客票手续费查询截图

```
>DETR TN8802338529948
>DETR TN8802338529948□
ISSUED BY: HAINAN AIRLINES      ORG/DST: HAK/CAN      ARL-D
TOUR CODE:
PASSENGER: 测试儿童CHD (CHILD)
EXCH:      CONJ TKT:
O FM:1HAK HU      OPEN Y OPEN      YCH50S      20K OPEN FOR USE
RL:
TO: CAN
FC: 'M' 01MAR23HAK HU CAN1040.00CNY1040.00END
FARE:      CNY 1040.00 | FOP:CASH
TAX:      CNY 20.00YQ | OI:
TAX:      EXEMPTCN |
TOTAL:      CNY 1060.00 | TKTN: 880-2338529948
```

客票号: 880-2338529948 乘机人姓名: 测试儿童 [查询](#) [重置](#)

■ 手续费计算:(客票退改手续费仅适用明折明扣舱位查询, 查询结果仅供参考。)

票联	出港	到港	航班	仓位	计划出港时间	航段价	变更费率	变更手续费	退费费率	退费手续费
1	HAK	CAN	HU7003	Y	2023-03-01	1040	0%	0.0	5%	52.0

11、机位取消 (可支持：编码、票号查询条件)

(1) 机位取消页面

海航代理人工作台 欢迎您! [【修改密码】](#) [【退出】](#) [【在线客服】](#) [【航班动态】](#)

用户管理 工作台 客票信息查询 × IRR取消 ×

非航业务

- 报销凭证申请
- 报销凭证查询
- 修改旅客信息申请
- 修改旅客信息查询

PNR: 选择航司: 海南航空 [PNR查询](#)

(2) 机位取消支持场景和注意事项

注意事项：PNR、航段、旅客一旦取消无法恢复，请务必确认清楚操作。

(3) 编码取消支持场景：

1) 单人单航段，整个 PNR 取消(编码、票号查询条件均可支持)；

2) 多人单航段，部分旅客取消(编码、票号查询条件均可支持)

3) 多人多航段，部分旅客所有航段取消或所有旅客部分航段取消(编码、票号查询条件均可支持)。

5)不支持场景：

a)一个编码 3 个人 2 个航段，需要取消旅客 1、旅客 2 的第一个航段保留第 2 个航段，此类型暂不支持，需自行分离编码后，再通过平台操作航段取消。

b)不支持单人/多人多航段，部分航段取消

b) 不支持成人携带婴儿旅客，以票号查询条件取消婴儿

6) 编码机位取消操作流程

a)单人单航段取消截图：

The screenshot shows a web interface for flight cancellation. At the top, there is a header with '工作台' and '机位取消'. Below this, there are search fields for '选择航司' (selected as '海南航空'), 'PNR' (with a placeholder '请输入PNR'), '票号' (8802338529948), and '乘机人' (测试儿童). A 'PNR查询' button is located to the right of the search fields. Below the search fields, there is a warning message: '旅客信息:(温馨提示: 座位一旦取消无法恢复, 请确认后执行操作!)'. The main content area contains two tables. The first table, '旅客信息', has columns for '序号', '旅客姓名', '旅客类型', '票号', '证件号码', '证件类型', and '选择取消'. It contains one row for a child passenger. The second table, '航段信息', has columns for '序号', '出港', '到港', '计划出港时间', '航班号', '机型', '仓位', '行动代码', '餐食', and '选择取消'. It contains one row for a flight segment from Haikou to Guangzhou. A '取消勾选旅客/航段' button is located at the bottom right of the interface.

序号	旅客姓名	旅客类型	票号	证件号码	证件类型	选择取消
1	测试儿童	儿童	8802338529948	H5649852	护照(PP)	<input checked="" type="checkbox"/>

序号	出港	到港	计划出港时间	航班号	机型	仓位	行动代码	餐食	选择取消
2	海口	广州	2023-03-01 06:35	HU7003		Y	RR		<input checked="" type="checkbox"/>

选择航司: 海南航空 PNR: NY216Y 取消PNR成功! 338529948 乘机人: 测试儿童 PNR查询

旅客信息:(温馨提示: 座位一旦取消无法恢复, 请确认后执行操作!)

序号	旅客姓名	旅客类型	票号	证件号码	证件类型	选择取消
1	测试儿童	儿童	8802338529948	H5649852	护照(PP)	<input checked="" type="checkbox"/>

航段信息:

序号	出港	到港	计划出港时间	航班号	机型	仓位	行动代码	餐食	选择取消
2	海口	广州	2023-03-01 06:35	HU7003		Y	RR		<input checked="" type="checkbox"/>

取消勾选旅客/航段

b) 多人多航段, 部分旅客所有航段取消或所有旅客部分航段取消。

```

>RTNDED09
**ELECTRONIC TICKET PNR**
1. 测试儿童CHD 2. 测试一 NDED09/HU
3. HU7003 Y WE01MAR HAKCAN RR2 0635 0750 E T2T1
4. HU7002 Y WE01MAR CANHAK RR2 2320 0100+1 E T1T2
5. 95339
6. T/TL/2200/06JAN/HKK540
7. SSR FOID HU HK1 PPH7895621/P1
8. SSR FOID HU HK1 PPH8956231/P2
9. SSR TKNE HU HK1 HAKCAN 7003 Y01MAR 8802338530124/1/P2
10. SSR TKNE HU HK1 HAKCAN 7003 Y01MAR 8802338530123/1/P1
11. SSR TKNE HU HK1 CANHAK 7002 Y01MAR 8802338530124/2/P2
12. SSR TKNE HU HK1 CANHAK 7002 Y01MAR 8802338530123/2/P1
  
```

工作台 机位取消

选择航司: 海南航空 PNR: 请输入PNR 编码[NDED09]删除旅客成功! 338530124 乘机人: 测试一 PNR查询

旅客信息:(温馨提示: 座位一旦取消无法恢复, 请确认后执行操作!)

序号	旅客姓名	旅客类型	票号	证件号码	证件类型	选择取消
2	测试一	成人	8802338530124	H8956231	护照(PP)	<input checked="" type="checkbox"/>

航段信息:

序号	出港	到港	计划出港时间	航班号	机型	仓位	行动代码	餐食	选择取消
3	海口	广州	2023-03-01 06:35	HU7003		Y	RR		<input checked="" type="checkbox"/>
4	广州	海口	2023-03-01 23:20	HU7002		Y	RR		<input checked="" type="checkbox"/>

取消勾选旅客/航段

```

DETR TN8802338530124
ISSUED BY: HAINAN AIRLINES          ORG/DST: HAK/HAK          ARL-D
TOUR CODE:

PASSENGER: 测试一
EXCH:                                CONJ TKT:
D FM:1HAK HU      OPEN Y OPEN        Y                20K OPEN FOR USE
    RL:
D TO:2CAN HU      OPEN Y OPEN        Y                20K OPEN FOR USE
    RL:
    TO: HAK
FC: 'M' 01MAR23HAK HU CAN2070.00HU HAK2070.00CNY4140.00END
FARE:          CNY 4140.00|FOP:CASH(CNY)
TAX:           CNY100.00CN|OI:
TAX:           CNY 80.00YQ|
TOTAL:         CNY 4320.00|TKTN: 880-2338530124

```

12、机位取消记录查询

对于【机位取消】功能中操作的编码取消、旅客取消及航段取消的记录进行查询。**注明：已开放所有终端取消的记录查询。**

航司	功能名称	操作类型	终端号	操作用户工号	操作用户名称	操作时间	编码	操作结果描述
JD	机位取消	删除旅客	SZX618	SZX618	深圳正和伟业投资有限公司	2023-01-06 11:00:02	9S	号JD5176
HU	机位取消	取消PNR	SZX618	SZX618	深圳正和伟业投资有限公司	2023-01-06 10:58:54	MXW-H	取消整个
HU	机位取消	取消PNR	SZX237	SZX237	深圳市中原航空服务有限公司	2023-01-06 10:58:29	PXS	5
HU	机位取消	取消PNR	HFE144	houqiangqiang	侯强强	2023-01-06 10:57:21	NGP	
HU	机位取消	取消PNR	SZX602	SZX602	深圳市活力旅行社有限公司	2023-01-06 10:56:44	PL	
HU	机位取消	取消PNR	PEK950	PEK950	北京嘉信浩远信息技术有限公司	2023-01-06 10:56:21	N	

13、疫情政策查询（HU用）

(1) 疫情政策查询页面



疫情政策查询注意事项：

- a) 疫情政策查询针对海南航空进出港航线的疫情期间出行要求的辅助查询，如有详细需求，请登录“国务院客户端”获取详细出行信息。
- b) 遇成员航司航线与海航航线相同，疫情政策要求请以各航司查询为准。

(2) 疫情政策查询操作流程

a) 查询框默认航司为【海南航空】，输入相关出港/经停/到港城市名称进行查询，(注明：目前城市名称只支持汉字输入查询)



b) 点击“查询”后出现页面，点击“详情”可以看到该航线的相关疫情政策要求



14、取消值机申请 (HU 用)

(1) 取消值机申请页面

输入乘机人客票号: 8802337914540 * 输入乘机人姓名: 测试 提取票号 提取同行人员 重置

旅客信息:

旅客姓名	旅客类型	票号	行程	航班号	航班日期	客票状态	操作
测试	成人	8802337914540	海口-贵阳	HU7693	2021-10-21	CHECKED IN	<input type="checkbox"/>

a) 客票状态为 CHECKED IN 状态

(2) 取消值机操作流程



b) 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，如果一致，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) 勾选需要办理取消的航段，进行取消值机操作；

e) 如同编码有同行旅客可点击【提取同行人员】

(3) 取消值机申请详情页面

取消值机 重置

操作结果:

旅客姓名	旅客类型	票号	行程	航班日期	执行结果	原因
测试	成人	8802337916083	海口-上海浦东	2021-10-22	成功	

日志信息:

操作人工号	操作人姓名	操作时间	操作描述
0009	0009	2021-10-21 15:05:13	

a) 点击【取消值机】按钮，系统做取消值机操作，如取消成功，则系统弹框提示提交成功，执行结果显示【成功】

b) 如点击的是取消值机按钮旁边的【重置按钮】，系统将所有信息制空。

c) 日志记录操作相关信息。

15、取消值机查询（HU 用）

工作台 取消值机申请 × 取消值机查询 ×

申请状态: 查询所有 票号: 航班日期: 选择日期 旅客姓名: 航司: 操作人: 操作时间: 选择日期 到: 选择日期

查询 重置 导出

■ 查询列表信息:

序号	票号	航班日期	航班号	旅客姓名	旅客类型	申请状态	操作人	操作时间	原因	备注
1	8802337916338	2021-10-22	HU7219	测试	成人	成功	0009	2021-10-21 15:11:39		
2	8802337916083	2021-10-22	HU7119	测试	成人	成功	0009	2021-10-21 15:05:11		
3	8802337915012	2021-10-21	HU7320	测试	成人	成功	0009	2021-10-20 15:14:05		

- b) 点击【查询】按钮，系统按照查询条件查询符合条件的数据。
- c) 点击【重置】按钮，系统将查询条件数据制空。
- d) 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。

16、餐食预订申请（HU 用）

(1) 餐食预订申请页面

工作台 餐食预订申请 ×

* 乘机人客票号: 请输入乘机人客票号 * 乘机人姓名: 提取客票 提取同行人 重置

- a) 确认航班有配餐；
- b) 符合航司餐食申请客票，客票为 OPEN FOR USR 状态；
- c) 申请时间需距离航班起飞时间小于 24 小时或大于 72 小时，不符合申请时间则不允许线上申请餐食；
- d) 每位旅客只能申请一份，带婴儿的旅客可以同时申请两份（一份成人餐、一份婴儿餐）；

(2) 餐食预订申请流程

乘机人客票号: 8802337921056 乘机人姓名: 测试 提取客票 提取同行 重置

旅客信息

票号	旅客姓名	航班号	航班日期	航程
8802337921056	测试	HU7119	2021-10-28	海口-上海浦东

餐食查询

餐食申请信息:

第一程航段: HU7119 2021-10-28

操作	姓名	票号	旅客类型	航班号	航班日期	行程	客票状态	餐食选择	申请结果
<input type="checkbox"/>	测试	8802337921056	成人	HU7119	2021-10-28	海口 - 上海浦东	OPEN FOR USE	请选择	无记录

联系人名字:

联系人电话:

备注信息:

- 请选择
- 生素食餐
- 糖尿病餐(低糖餐)
- 绝对素食餐**
- 东方素食餐
- 乳蛋素食餐
- 穆斯林餐
- 禁谷蛋白餐
- 婴儿餐
- 水果餐
- 低盐餐
- 儿童餐

提交申请 取消

- a) 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，如果一致，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。
- b) 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。
- c) 点击【餐食查询】展列餐食申请信息，勾选需要申请餐食航段，并选择需要申请的餐食；填写联系人名字/联系电话后，点击【提交申请】按钮，系统做申请餐食操作。
- d) 如同编码有同行旅客可点击【提取同行】。
- e) 餐食申请结果在申请详情页面查看。

(3) 餐食预订申请详情页面

餐食申请信息:

第一程航段: HU7119 2021-10-28

操作	姓名	票号	旅客类型	航班号	航班日期	行程	客票状态	餐食选择	申请结果
<input checked="" type="checkbox"/>	测试	8802337921056	成人	HU7119	2021-10-28	海口 - 上海浦东	OPEN FOR USE	绝对素食餐	无记录

联系人名字:

联系人电话:

备注信息:

提交申请 取消

餐食申请结果:

姓名	票号	航班号	航班日期	行程	餐食选择	申请结果
测试	8802337921056	HU7119	2021-10-28	海口 - 上海浦东	绝对素食餐	申请成功

日志信息:

操作人工号	操作人姓名	操作时间	操作描述
0009	0009	2021-10-25 09:39:05	申请订单创建成功!

餐食申请结果:

姓名	票号	航班号	航班日期	行程	餐食选择	申请结果
测试	8802337922241	HU7043	2021-10-30	海口 - 济南	生素食餐	申请处理中

日志信息:

操作人工号	操作人姓名	操作时间	操作描述
0009	0009	2021-10-26 08:48:01	申请订单创建成功!

- a) 点击【提交申请】按钮，系统做申请餐食操作，如申请成功，则系统返回申请成功，申请结果显示【申请成功】。
- b) 点击【提交申请】按钮，系统做申请餐食操作，如【申请处理中】，则系统进行申请，请耐心等待返回结果，审核是否成功由查询页面展示。
- c) 点击【提交申请】按钮，系统做申请餐食操作，如申请结果为【申请失败】，则餐食申请未成功。
- d) 日志信息记录操作相关信息。

17、餐食预订查询 (HU 用)

订单状态 订单编号 票号 餐食类型

航司: 航班日期: 旅客姓名:

创建时间 到: 创建人:

查询列表信息:

旅客姓名	票号	航班号	航班日期	航段	舱位代码	餐食名称	订单状态	创建人	创建时间
测试	8802337921056	HU7119	2021-10-28	海口 - 上海浦东	A	绝对素食餐	申请成功	0009/0009	2021-10-25 09:38:56

- 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。

18、操作日志查询

- a) 客票信息查询:在功能名称选择客票信息查询，输入票号信息，点击查询
- b)客票手续费查询：在功能名称选择客票手续费查询，输入搜索条件，点击查询
- c)疫情政策查询查询类：在功能名称选择疫情政策查询，输入搜索条件，点击查询
- d)机位取消查询：在功能名称选择机位取消查询，输入搜索条件，进行查询。

功能名称 票号/编码 操作时间 到

航司	功能名称	操作类型	终端号	操作用户工号	操作用户名称	操作时间	票号/编码	操作结果描述
HU	客票手续费查询	客票手续费计算	0009	0009	测试代理人	2023-01-03 12:30:00	8802338525423	未查询到客票手续费,手续费计算异常: null

功能名称: 客票信息查询 票号/编码: 8802338525807 操作时间: 选择日期 到: 选择日期 查询

航司	功能名称	操作类型	终端号	操作用户工号	操作用户名称	操作时间	票号/编码	操作结果描述
HU	客票信息查询		0009	0009	测试代理人	2023-01-03 15:47:32	8802338525807	票联: 1, 出港: HAK, 到港: CAN, 航班号: HU7003, 舱位: Y, 计划出港时间: 2023-02-28, 票联状态: OPEN FOR USE, 总票价: 2180.0, 票面价: 2070.0, 总机建费: 50.0, 总燃油费: 60.0, 币种: CNY.

共 1 条 10条/页 < 1 > 前往 1 页

客票信息查询

航司	功能名称	操作类型	终端号	操作用户工号	操作用户名称	操作时间	票号/编码	操作结果描述
HU	疫情政策查询		0009	0009	测试代理人	2023-01-04 18:12:55	827407517	出港长春,到港呼和浩特,疫情政策更新时间2022-08-24 18:03:34

共 39 条 10条/页 < 1 2 3 4 > 前往 4 页

功能名称: 机位取消 票号/编码: NJRNY5 操作时间: 选择日期 到: 选择日期 查询

机位取消记录查询

航司	功能名称	操作类型	终端号	操作用户工号	操作用户名称	操作时间	票号/编码	操作结果描述
HU	机位取消	删除航段	HUPM	HUPM	HUPM	2023-01-06 13:37:51	NJRNY5	取消测试旅客2023-03-01 23:20航班号HU7002, 编码[NJRNY5]删除航段失败, 编码已修改, 请重新提取后操作!。

六、航变业务保障模块

1、航班列表

(1) 点击航班列表，输入/选择搜索条件，展示航班调整的信息。注意：仅能看到自己销售过的客票所属航班，含航班信息、航变原因，编码量、旅客量等；

(2) 点击航班号，可查看到销售过的旅客客票信息；

(3) 在所需操作的旅客栏选择自助变更，可进行客票非自愿变更操作。

代理用户管理 非航变业务 航变业务 航班列表 延误证明 航变清单 自动改签 票务变更记录 航变反馈单 (HU) 团队/票分离 团队/票分离查询 未成行证明

航班列表

筛选条件: 推送日期: 2022-12-15 至 2022-12-15 承运航司: 请选择 出发机场: 调整类型: 航班延误

序号	承运航司	航班日期	航班号	航班数量	计划起飞时间	预计起飞时间	起飞机场	到达机场	调整类型	变更原因	延误时间
1	05	2022-12-15	058007	2	2	12:00	13:45	TEL	ICB	飞机故障	
2	73	2022-12-15	095230	1	1	19:55	20:25	IBC	TSX	天气原因	
3	05	2022-12-15	057940	1	1	19:55	20:25	IBC	TSX	天气原因	
4	05	2022-12-15	057940	1	1	17:15	17:30	ICW	TSX	天气原因	
5	05	2022-12-15	056592	2	2	15:30	15:45	ADU	UNC	天气原因	
6	05	2022-12-15	007953	1	1	11:15	13:15	TAO	HQB	天气原因	
7	05	2022-12-15	057956	3	4	17:20	18:15	ICB	UNC	天气原因	由于前日天气原因导致航班延误,次日无航班进行调整。
8	05	2022-12-15	057933	1	1	11:55	13:20	MLZ	UNC	天气原因	由于前日天气原因导致航班延误,次日无航班进行调整。
9	05	2022-12-14	057936	2	2	23:15	02:20	TIF	UNC	天气原因	
10	05	2022-12-14	057936	2	2	23:15	01:50	TIF	UNC	天气原因	

共 1 页 20 / 00

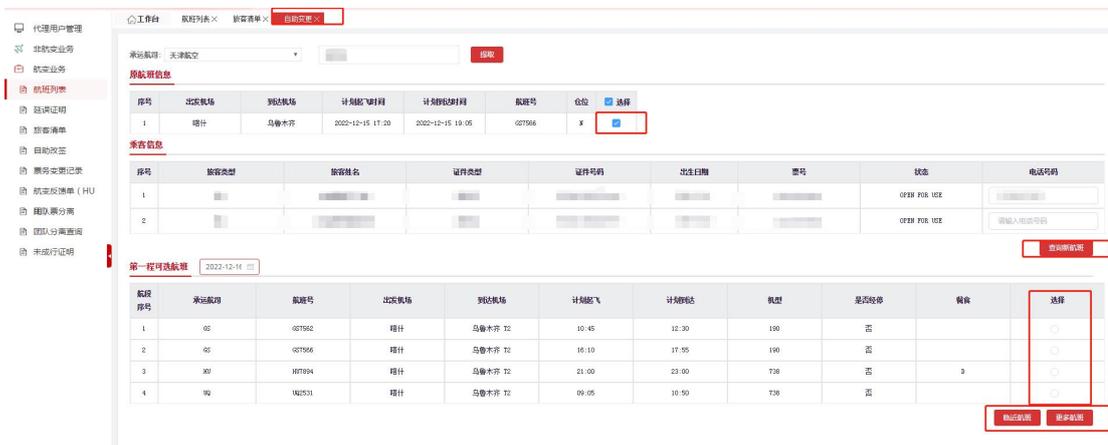
航班列表 航班变更 自助变更

筛选条件: 推送日期: 航班姓名: 票号: 7期: 航班日期: 2022-12-15 至 2022-12-15 航班号: 057956 联系方式: 调整类型: 请选择

点击自助变更可进行客票操作

序号	旅客姓名	代理人ID	票号	是否已保护	航班日期	计划起飞时间	航班号	调整类型	变更原因	联系方式	航班ID	处理人	备注	操作
1	[模糊]	[模糊]	[模糊]	否	2022-12-15	17:20	057956	延误	由于前日天气原因导致航班延误,次日无航班进行调整。	[模糊]	[模糊]	[模糊]		自助变更
2	[模糊]	[模糊]	[模糊]	否	2022-12-15	17:20	057956	延误	由于前日天气原因导致航班延误,次日无航班进行调整。	[模糊]	[模糊]	[模糊]		自助变更
3	[模糊]	[模糊]	[模糊]	否	2022-12-15	17:20	057956	延误	由于前日天气原因导致航班延误,次日无航班进行调整。	[模糊]	[模糊]	[模糊]		自助变更
4	[模糊]	[模糊]	[模糊]	否	2022-12-15	17:20	057956	延误	由于前日天气原因导致航班延误,次日无航班进行调整。	[模糊]	[模糊]	[模糊]		自助变更

共 1 页 20 / 00

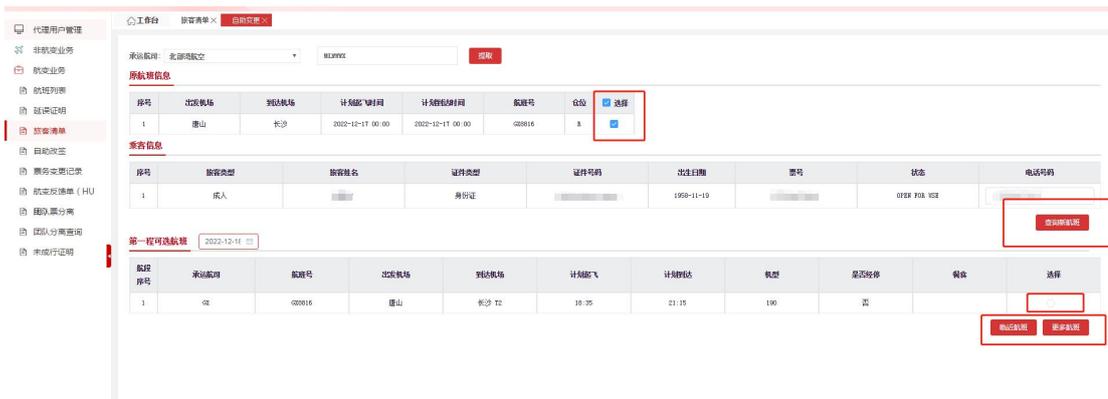


2、旅客清单

(1) 点击【航班列表】中的航班号可进入对应航班的旅客清单；或者直接点击【旅客清单】通过搜索条件找到对应旅客信息；(注意：仅能看到自己销售过的旅客客票信息)

(2) 点击【自助变更】对客票进行自助变更、提交票务变更申请单。

(3) 是否已保护(仅限 HU 使用)：航司可能会为航班取消的旅客提供自动保护的航班，可选择确认保护航班或者变更其他航班。



4、自助改签

代理人可以根据证件号/票号/PNR (航司大编码) 提取旅客信息，并对客票进行自助变更、提交票务变更申请单。

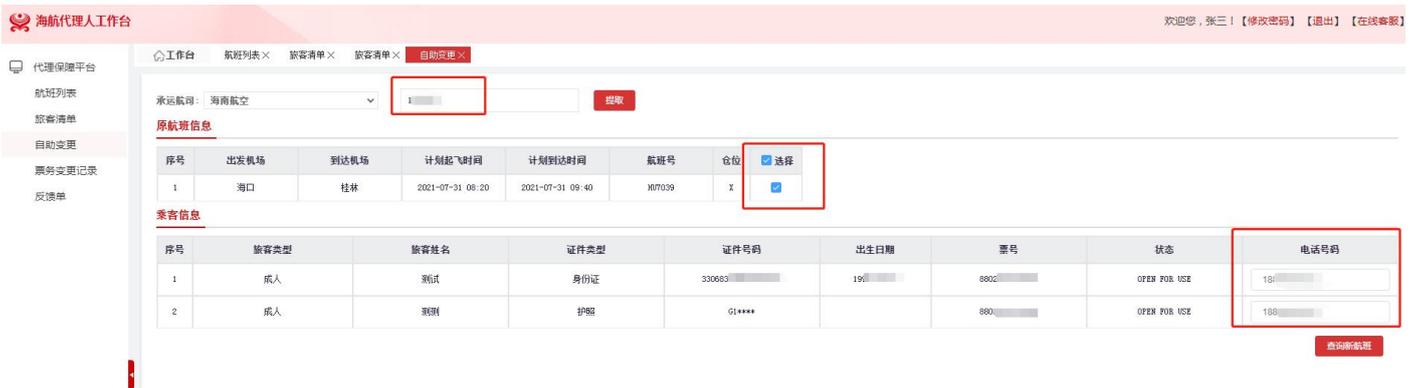
(1) 可通过证件号/票号/PNR 提取旅客信息：

证件号：仅能提取单独一位旅客的客票信息

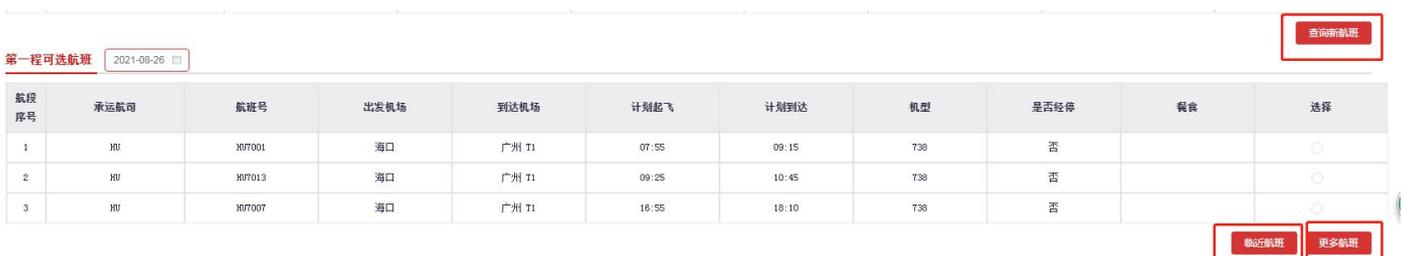
票号/PNR：可以提取编码内所有旅客的客票信息



(2) 勾选需要改签的原航班信息，填写旅客对应联系电话（需注意如改签的航班为 BSP 方式出票，务必为同一订单内的每一位旅客备注上不同的联系电话）



(3) 点击“查询新航班”后将展示 3 个可改航班，如航班均不合适，可点击下方可点击“临近航班”查询海航/大新华临近城市的航班，如也不合适，可点击“更多航班”查看更多可改签的航班。



(4) 选择需要改签的航班后，需根据实际情况选择“签转原因”并填写联系方式（此处可填旅客或代理人的联系方式），点击提交订单即可提交出票。

签转原因 海航当天无航班测试

联系方式 (CTCT) 请填写联系方式

提交订单 重新选择

签转原因 海航当天无航班测试

联系方式 (CTCT)

提交订单

- 海航当天无航班测试
- 集团内航司当天无航班
- 旅客后续计划安排受影响
- 旅客坚决要求改签指定航班
- 其它
- 测试改签

(5) 自助改签票务支持的类型

a) 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；支持首都航空 (JD) 实际承运且票证为 898 的客票；支持天津航空 (GS) 实际承运且票证为 826 的客票；支持西部航空 (PN) 实际承运且票证为 847 的客票；支持北部湾航空 (GX) 实际承运且票证为 872 的客票；支持长安航 (9H) 实际承运且票证为 856 的客票；支持乌航 (UQ) 实际承运且票证为 886 的客票；支持福航 (FU) 实际承运且票证为 666 的客票；支持祥鹏(8L)实际承运且票证为 859 的客票。

b) 支持团队或散客的单程、往返程、中转联程客票更改航班；

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) 经停航班后半程延误或取消，只能现场人工保障；

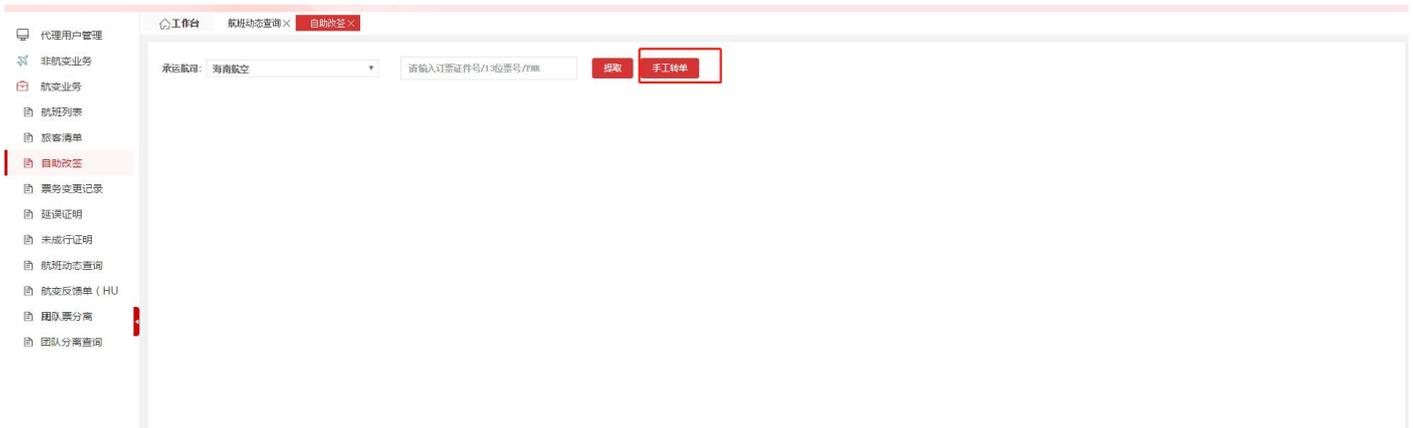
e) 已办理值机的旅客需要取消值机后才可以办理自助改签；

f) 仅支持办理一次自助改签服务，不支持更改后再次航变的客票；

g) 仅支持行程小于等于两段的客票更改航班，不支持大于两段的客票；

h) 客票不支持同一订单内多名旅客分别改签。

(6)手工转单 (目前仅支持海航使用,其他航司暂不支持):系统无法提交的自助改签场景,可通过手工转单



a) 点击自助改签-手工转单-输入票号信息-提取

b) 选择旅客原编码中的航段序号、要更改的航班信息（包含：时间、城市对、航班号、舱位）

c) 输入旅客联系电话、以及联系人信息，注意：旅客的联系电话不得重复

d) 勾选 [是否已推荐旅客优先选择海航]、【是否已告知旅客退签转规定】 点击提交。



e) 转交订单查询：票务变更记录-输入搜索条件，点击【查询】，订单状态显示：转交航司，如状态为：航司已处理，可点开详情查看新票号，即保障成功；订单状态显示：航司退回，可点开详情查看退回原因，即为操作失败。

代理用户管理 非航空业务 航空业务 航班列表 旅客清单 自动改签 票务变更记录 延误证明 未成行证明 航班动态查询 航变反馈单 (HU) 团队票分离 团队分离查询

工作台 自助改签 × 票务变更记录 ×

查询条件

申请日期: [] 至 [] 旅客姓名: [] 票号: 8802339529675 par: []
 原航班日期: [] 至 [] 原航班号: [] 承运航司: 请选择 订单号: []
 订单状态: 全部 审核不通过 已取消 待审核 所有成功 审核通过 所有失败 转交状态: 全部 创建人: []

查询 批量转交航司 导出

订单号	原承运人	订单状态	编码	原航班号	原航班日期	订单航段	乘机人	创建人	转交状态	备注
C202301100000936	HU	手工已提交	XZ3MED	H07003	2023-03-01	航段: 海口 (HAK)-深圳 (SZX)	测试(儿童);测试儿童(儿童);测试婴儿(婴儿);	na11-H070#100PW	转交航司	

<< 1 >> 共 1 页 20

保障完成状态如下:

代理用户管理 非航空业务 航空业务 航班列表 旅客清单 自动改签 票务变更记录 延误证明 未成行证明 航班动态查询 航变反馈单 (HU) 团队票分离 团队分离查询

工作台 自助改签 × 票务变更记录 ×

查询条件

申请日期: [] 至 [] 旅客姓名: [] 票号: 8802339529675 par: []
 原航班日期: [] 至 [] 原航班号: [] 承运航司: 请选择 订单号: []
 订单状态: 全部 审核不通过 已取消 待审核 所有成功 审核通过 所有失败 转交状态: 全部 创建人: []

查询 批量转交航司 导出

订单号	原承运人	订单状态	编码	原航班号	原航班日期	订单航段	乘机人	创建人	转交状态	备注
C202301100000936	HU	手工已提交	XZ3MED	H07003	2023-03-01	航段: 海口 (HAK)-深圳 (SZX)	测试(儿童);测试儿童(儿童);测试婴儿(婴儿);	na11-H070#100PW	航司已处理	测试

<< 1 >> 共 1 页 20

被退回状态如下:

代理用户管理 非航空业务 航空业务 航班列表 旅客清单 自动改签 票务变更记录 延误证明 未成行证明 航班动态查询 航变反馈单 (HU) 团队票分离 团队分离查询

工作台 自助改签 × 票务变更记录 ×

查询条件

申请日期: 2023-01-10 至 2023-01-10 旅客姓名: [] 票号: 8802339529675 par: []
 原航班日期: [] 至 [] 原航班号: [] 承运航司: 请选择 订单号: []
 订单状态: 全部 审核不通过 已取消 待审核 所有成功 审核通过 所有失败 转交状态: 全部 创建人: []

查询 批量转交航司 导出

订单号	原承运人	订单状态	编码	原航班号	原航班日期	订单航段	乘机人	创建人	转交状态	备注
C202301100000918	HU	手工已提交	XZ3MED	H07003	2023-03-01	航段: 海口 (HAK)-深圳 (SZX)	测试(儿童);测试儿童(儿童);测试婴儿(婴儿);	na11-H070#100PW	航司退回	
C202301100000936	HU	手工已提交	XZ3MED	H07003	2023-03-01	航段: 海口 (HAK)-深圳 (SZX)	测试(儿童);测试儿童(儿童);测试婴儿(婴儿);	na11-H070#100PW	航司已处理	测试

<< 1 >> 共 1 页 20

航司退回的状态

订单号	订单状态	提交时间	审核时间
C202301100000918	手工已提交	2023-01-10 16:07	

序号	出发机场	到达机场	计划起飞时间	计划到达时间	航班号
1	海口	广州	2023-03-01 08:35		H07003

序号	出发机场	到达机场	计划起飞时间	计划到达时间	航班号
1	海口	深圳	2023-03-10 08:50	2023-03-10 08:10	H07021

序号	旅客类型	旅客姓名	证件类型	证件号码	出生日期	婴儿携带人	会员卡号	大客户号	原客票	新客票
1	儿童	测试	其他	H59856215	2019-01-09				8802338529875	
2	儿童	测试儿童	其他	H5648852	2019-01-09				8802338529875	
3	婴儿	测试婴儿	身份证	无	2022-11-01	测试			8802338529875	

查看退回原因

5、票务变更记录

代理人可以通过本页面查看自己提交自助改签的订单，订单状态，转交给航司的订单以及转交航司的订单状态。

(1) 自助改签成功的客票，如为 OI 换开或 BSP 操作的，将会产生新票号，可在订单详情页查看。

订单号	订单状态	提交时间	审核时间
C202107-████████	成功	2021-07-22 15:59	2021-07-21 15:59

序号	出发机场	到达机场	计划起飞时间	计划到达时间	航班号
1	海口	桂林	2021-07-31 08:20	2021-07-31 09:40	H07039

序号	出发机场	到达机场	计划起飞时间	计划到达时间	航班号
1	海口	桂林	2021-07-31 08:10	2021-07-31 09:35	J05763

序号	旅客类型	旅客姓名	证件类型	证件号码	出生日期	婴儿携带人	会员卡号	大客户号	原客票	新客票
1	成人	测试航	身份证	B568-████████					8802337-████████	8802337-████████

(2) 如果改票失败（即“订单状态”为“失败”），分以下几种场景：

- a) 旅客表示不需要改签了，则订单“失败”状态即为最终状态，无需进一步操作。
- b) 如旅客仍需改签对应航班，代理人需优先核实改签的航班是否已无票，如已无票，则与旅客沟通其他保障方案后重新提交自助变更；
- c) 如旅客仍需改签对应航班，且航班有票，可以转航司，航司处理后分为“退回”（即失败）和“已处理”（即成功）。

工作台 票务变更记录 × 代理人自助改签变更详情单 ×

订单号	订单状态	提交时间
C20210720000011	失败	2021-07-20 19:57

原航班信息

序号	出发机场	到达机场	计划起飞时间	计划到达时间
1	海口	桂林	2021-07-31 08:20	2021-07-31 09:40

新航班信息

序号	出发机场	到达机场	计划起飞时间	计划到达时间
1	海口	桂林	2021-07-31 15:10	2021-07-31 16:30

旅客信息

序号	旅客类型	旅客姓名	证件类型	证件号码	出生日期	婴儿携带人	会员卡号	大客户号
1	成人	测试大人	身份证	12354566	1238-11-05			

备注

系统出票失败, 烦请处理

转交航司

所有转交航司的订单, 代理人需自行跟进航司处理结果, 如遇航司退单, 则需根据退单原因做进一步处理。如航司处理完毕, 转交状态栏将会显示为“航司已处理”, 航司已处理的单子可点开详情查看新票号。

查询条件

申请日期:	2021-07-21 至 2021-07-26	旅客姓名:		票号:		par:	
原航班日期:		原航班号:		承运航司:	请选择	订单号:	
订单状态:	<input type="checkbox"/> 全部 <input type="checkbox"/> 待审核 <input type="checkbox"/> 审核通过 <input type="checkbox"/> 审核不通过 <input type="checkbox"/> 所有成功 <input type="checkbox"/> 所有失败	转交状态:	全部				

订单号	原承运人	订单状态	编码	原航班号	原航班日期	订单航段	乘机人	创建人	转交状态	备注
C202107220000006	HV	成功	NJKEJC	HU7181	2021-08-02	航段1:海口(OAK)-北京(OEKO)	儿童(儿童)	洪海胜/6003		
C202107220000005	HV	成功	MDFXZY	HU7181	2021-08-02	航段1:海口(OAK)-北京(OEKO)	白骨精(成人);孙大圣(成人);猪八戒(成人)	洪海胜/6003		
C202107220000004	HV	成功	NCTT51	HU7181	2021-08-02	航段1:海口(OAK)-北京(OEKO);航段2:北京(OEKO)-乌鲁木齐(UUC)	白骨精(成人);孙大圣(成人);猪八戒(成人)	洪海胜/6003		
C202107210000011	HV	成功	NJ40DJ	HU7039	2021-07-31	航段1:海口(OAK)-桂林(QXW)	测试舱(成人)	洪海胜/6003		
C202107220000002	HV	成功	NZXPFD	HU7181	2021-08-02	航段1:海口(OAK)-北京(OEKO);航段2:北京(OEKO)-乌鲁木齐(UUC)	测试往返(成人)	洪海胜/6003		
C202107210000009	HV	成功	MSW76N	HU7039	2021-07-31	航段1:海口(OAK)-桂林(QXW)	测试测试(成人)	洪海胜/6003		
C202107210000008	HV	失败	MVB1GO	HU7281	2021-08-02	航段2:北京(OEKO)-乌鲁木齐(UUC);航段1:海口(OAK)-北京(OEKO)	联程测试(成人)	洪海胜/6003	退回代理人	[2021-07-21 13:59, eg...]
C202107210000007	HV	失败	MVB1GO	HU7281	2021-08-02	航段2:北京(OEKO)-乌鲁木齐(UUC);航段1:海口(OAK)-北京(OEKO)	联程测试(成人)	洪海胜/6003	航司已处理	[2021-07-21 13:59, eg...]
C202107210000005	HV	成功	HTSMHS	HU7039	2021-07-31	航段1:海口(OAK)-桂林(QXW)	卤蛋儿子(儿童)	洪海胜/6003		
C202107210000002	HV	成功	NE1ZKD	HU7039	2021-07-31	航段1:海口(OAK)-桂林(QXW)	孙大圣(成人);小测试(婴儿)	洪海胜/6003		
C202107210000003	HV	失败	NE1ZKD	HU7039	2021-07-31	航段1:海口(OAK)-桂林(QXW)	孙大圣(成人);小测试(婴儿)	洪海胜/6003	退回代理人	[2021-07-26 14:35, eg...]
C202107210000001	HV	审核通过	NJ24FW	HU7039	2021-07-31	航段1:海口(OAK)-桂林(QXW)	卤蛋老师测试(成人)	洪海胜/6003		

(3) 代理人可通过“订单状态”和“转交状态”判断是否处理或进行筛选。

6、航变反馈单（HU用）

自助变更不支持的票务及咨询类业务，代理人可提交反馈单（通过票号提取旅客信息），并可在此页面查看处理进度并处理结果。此界面严禁提交正常航班的业务（正常航班业务需要在非航变模块中的反馈单提交）。

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。如有特殊情况需要回电旅客/代理的，务必在旅客诉求栏备注清楚回电的诉求及回电号码。

注意事项：

- （1）各代理人提交请严格按照反馈单类型提交；
- （2）提交航变反馈单时，需在【已向旅客推荐过的方案】一栏中列明优先推荐过海航及海航旗下具体的航班；
- （3）同行旅客票务需求在旅客诉求栏填写；
- （4）【旅客诉求】一栏，填写时应简洁填写旅客明确的诉求，票务保障类须按如下格式填写；
- （5）需注意旅客同一诉求前期已提交反馈单的，不允许重复提交。
- （6）如 880 票证的客票提交自助变更签转海航集团外航司，出票后新票号为非 880 票证，涉及儿童
- （7）单独出票的需提交反馈单，按反馈单模板中的【重出新票后，单独儿童需备注成人编码】处理。

反馈单信息

*反馈单

* 旅客诉求

非自愿改签
航变改签旅客姓名：
票号：
更改航班：航班日期、航班号、航段
旅客联系方式：

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 工作台 旅客清单 × 自助改签 × 票务变更记录 × 自助退票 × 反馈单 ×

航班列表
旅客清单
自助改签
票务变更记录
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	Y2021071950001	海南航空	已处理	占佳	13300007777	票务保障	2021-10-30	H07181	agentliecheng	2021-07-15 15:58:35
2	Y2021071400002	海南航空	处理中	艾勇	95339	票务保障	2021-07-13	H07277	agentliecheng	2021-07-14 10:07:09
3	Y2021071400001	海南航空	已处理	晏新觉罗启望	18084662050	其他	2021-07-13	H07605	agentliecheng	2021-07-14 09:32:07
4	v2021071300001	海南航空	已提交	测试	1571138620	票务保障	2021-07-30	H07003	agentliecheng	2021-07-13 14:10:10
5	v2021071200001	海南航空	已提交	隋东原	1866950718	其他	2021-07-12	H07696	agentliecheng	2021-07-12 15:19:19

共 1 页 20 / 00

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: [] *旅客电话: [] 旅客证件号: []
*航班号: [] *航班日期: [] 航段: []

可通过“处理状态”栏筛选被退回的单子，

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: 已退回** 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	Y2021072700001	海南航空	已退回	测试	18888888888	票务保障	2021-08-26	H07003	agentliecheng	2021-07-27 11:58:03

共 1 页 20 / 00

如遇航司退单，需另起一反馈单，根据航司备注的退单原因完善信息后重新提交反馈单。

7、反馈单模板

类型	模板	关键点
散客行程保障类/团队行程保障类	非自愿改签 旅客姓名：(注：儿童姓名后备注 CHD) 旅客票号：(注：如儿童单独出票也需提供同行成人已出票的新票号) 需更改的航班号、日期、航段、时间： 旅客联系方式： 是否已告知旅客签转/重出规定： 出生年月日：非身份证出票的客票需提供出生年月日 (同行旅客信息可使用/间隔开)	非自愿改签 姓名、票号、需更改的航班号、日期、航段、时间、旅客联系方式、是否已告知旅客签转/重出规定。
非联程退改类	旅客姓名：	旅客证件号码、行程信息（原航

(仅受理 HU/CN+HU/CN)	原航班信息：2021 年 XX 月 XX 日 三亚-北京 HU7280 旅客票号：880-XXXXXXXXXX 航变原因：（天气原因、流量控制、公司计划、机械故障等） 申请客票信息：申请非联程 X 月 X 日北京-三亚 HUXXXX 航班 880-XXXXXXXXXX 客票全退/更改至 XX 航班	班航班号、日期、航变原因）； 要申请的非联程航班日期、航段、航班号；申请的内容
重出新票后其他业务类	<p>【重出新票后，单独儿童需备注成人编码】 XX 旅客，购买了 2021 年 X 月 X 日 航班号为 HUXX 宁波-贵阳航班，票号 880-XXXXXXXXXX。烦请新票备注成人信息、新航班日期：X 月 X 日 MUXXXX 儿童新票号：781-XXXXXXXXXX，同行成人新票号：781-XXXXXXXXXX。</p> <p>【修改证件】 前期航变已重出新票，现需更改 XX 旅客从 XX-XX（城市对），X 月 X 日航班，票号 999- XXXXXXXXXXXX 的证件号码，新证件号码是：XXX【取消重出后新票的机位】XX 旅客，因航变已出新票 999- XXXXXXXXXXXX，现取消从 XX-XX（城市对），X 月 X 日航班机位，来电号码 XXXX（编码中多名旅客若仅操作部分，则需要写清楚）</p> <p>【更改手机号码】 前期航变已重出新票，现需更改 XX 旅客从 XX-XX（城市对），X 月 X 日航班，票号 999- XXXXXXXXXXXX 的手机号码，原手机号码为 XXXXXX，需要更改为 XXXXXX，并在反馈单中注明更改后的手机号码是否为旅客本人手机号码，还是旅客联系人手机号码；</p> <p>【添加手机号码】 前期航变已重出新票，现需添加 XX 旅客从 XX-XX（城市对），X 月 X 日航班，票号 999- XXXXXXXXXXXX 的手机号码，需要添加的手机号码为 XXXXXX，并在反馈单中注明更改后的手机号码是否为旅客本人手机号码，还是旅客联系人手机号码</p>	旅客证件号码、行程信息（航班日期、航段）、原票号/重出后新票号、旅客诉求
重出新票后退票类	XX 旅客，购买了 2021 年 X 月 X 日 航班号为 HUXXXX 宁波-贵阳航班，票号 880-XXXXXXXXXX。前期航变已重出新票 999-XXXXXXXXXX，现由于新票航变/个人原因需办理新票非自愿/自愿退票。并备注每一位旅客本人收款银行账户及开户行信息、联系手机号。	旅客证件号码、行程信息（航班日期、航段）、原票号/重出后新票号、自愿或非自愿、账户信息
业务咨询类	<p>【食宿保障咨询类】 xx 旅客购买我司 x 月 x 日 xx-xx 航班，票号 880-XXXXXXXXXX，因 xx 原因航班取消/延误，旅客已改期（存在 XX 特殊情况）要求提供 XX 地 X 月 X 日一晚住宿（同时需明确是否有餐食要求）。请核实是否可以安排。</p> <p>【客票规定咨询类】 xx 旅客购买我司 x 月 x 日海口-上海航班，票号 880-XXXXXXXXXX，因 xx 原因航班取消/延误，现旅客要求变更航段为海口-北京，请核实是否可以变更。</p>	航班日期、航班号、航变情况、票号、旅客诉求
补偿类	xx 旅客购买我司 x 月 x 日 xx-xx 航班，因 xx 原因航班取消/延误，旅客（产生 XX 损失，是否有票据）要求补偿 XX 元人民币。烦请处理。	航班日期、航班号、航变情况、票号、旅客损失金额、是否有票据
延误证明类	xx 旅客购买我司 x 月 x 日 xx-xx 航班，因 xx 原因航班取消/延误，旅客要求开具航变证明，邮箱：xxxx。烦请处理。	航班日期、航班号、航变情况、票号、发送的邮箱地址
其他	xx 旅客购买我司 x 月 x 日 xx-xx 航班，因 xx 原因航班取消/延误，现旅客的诉求为 XXX。烦请处理。（如有特殊情况需要回电，可在旅客诉求栏添加：要求回电 138XXXXXXXX 旅客/代理	航班日期、航班号、航变情况、票号、旅客诉求

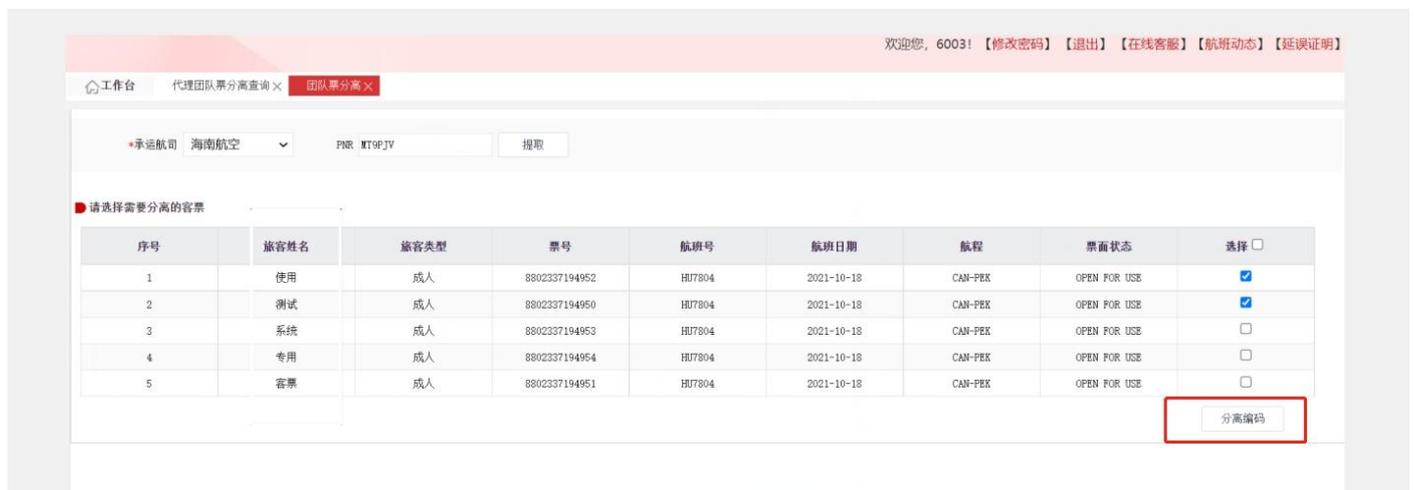
手机号)

8、团队票分离：



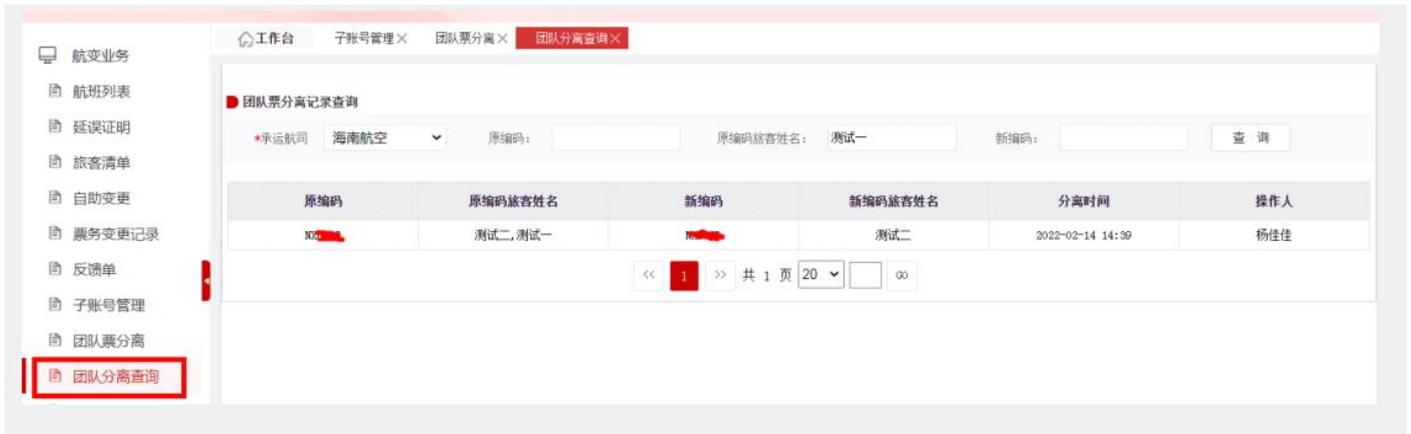
(1) 点击【提取】，系统根据输入的条件提取客票信息；

(2) 勾选需要分离出来的旅客，点击【分离编码】，弹框提示是否确认执行操作，如无需分离，则点击【取消】。如确认分离，则点击【执行分离】后，弹框显示原编码分离成功及新的编码；



9、团队分离查询

点击【查询】，系统根据输入的条件查询分离记录（原编码、原编码旅客姓名、新编码、新编码旅客姓名、分离时间、操作人）。



10、未成行证明：

- (1) 点击【查询】，系统按照查询条件查询符合条件的数据。
- (2) 点击【导出】，系统将按照查询条件查询出的结果进行导出。



10、航班动态查询

目前可支持（海航、大新华航、首都航、祥鹏航、天津航、西部航、长安航、福州航、乌鲁木齐航、北部湾航）的航班动态查询。



