

出入境		问题	回答	参考网址	備考
1	是否需要日本入境	Q:在日本转机,是否需要在日本办理入境?	A:建议您在购票前先行咨询当地日本使领馆或具有相关资质的签证代办机构。途经日本前往其他国家,在判断是否需要入境时,也可以参考以下三点,出现任意一种情况时,就需要办理入境日本手续。 ①行李无法直接托运至第三国,也就是托运行李不能直挂 ②在日本转机时需要换机场(例:到达航班为成田机场降落,但后续出发航班为羽田机场起飞) ③在成田机场转机时需要过夜		
2	shore pass	Q:我持中国护照,有美国签证(绿卡),在日本入境转机时还需要办日本签证吗?ANA是否可以帮我办shore pass?	A:如需入境日本转机,关于所持证件的过境资格、签证办理、咨询,请联系日本大使馆及相关机构。由于航空公司没有资质进行签证审查,无法提供更多建议。shore pass为日本机场入国管理局判断发放,由于并不能保证转机当天可以100%取得shore pass转机过境,存在风险,所以ANA建议您谨慎规划您的行程,提前办理转机签证。		
售前		问题	回答	参考网址	備考
1	行李直挂	Q:行李是否可以直挂?	A:已有确定行程时,请与整个行程中第一个国际航班的实际承运航空公司确认。搭乘的航班均由ANA实际承运,不更换机场,且在当日或次日完成中转时,行李可以办理直挂,无需在日本取出。		
2	NH⇒UA12小时以上转机是否可以联运	Q:全日空(NH)与美联航(UA)的航班转机时间间隔12小时以上时,行李能否联运?	转机时间间隔12小时以上时,即使为同一机场转机,也无法联运。 例: [第一段航班]:7月14日(周五)NH968 上海(北京时间01:35)—羽田(当地时间05:30) [第二段航班]:同一天UA882(NH7006) 羽田(当地时间17:45)—芝加哥奥黑尔国际机场(当地时间15:35) 由于在羽田机场转机时间为12小时15分钟,多于12小时,故此行程需在羽田机场入境后提取行李,与美联航柜台重新托运。		
3	掉单 预定失败	Q:官网买票之后怎么查看预订?支付成功了但是没有收到购票成功的邮件是怎么回事?	A:通过全日空官网完成预订后,官网会显示6位预约编号,并自动将机票信息发送至您购票时填写的电子邮箱地址。您可在邮件中确认预约编号及13位纯数字机票号。在全日空官网输入票号或预约编号及乘客姓名,即可查询机票预约。但网络连接不顺畅时可能会发生支付成功但出票失败的情况。若支付后全日空官网未显示预约编号,且在邮箱地址填写正确的情况下,仍未收到购票成功的邮件(包括垃圾箱),则很有可能是发生了出票失败的情况。出票失败后,您所选的空位及价格将不会为您保留,支付的票款会在1-4个自然日内原路退回到您支付的账户。如您确认出票失败,建议您重新预定。若超过4天没有收到退款可以和全日空中国客户服务中心联系。		
4	行李额	Q:ANA的托运行李和机内随身行李标准	A:请参考右边官网链接	https://www.ana.co.jp/zh/cn/travel-information/baggage-information/	
5	超规行李费	Q:超过了免费标准如何收费	A:请参考右边官网链接查看超规行李费	https://www.ana.co.jp/zh/cn/travel-information/baggage-checked-baggage/#anchor-excess-baggage-fees	
售后		问题	回答	参考网址	備考
1	收据,发票	Q:如何获得有ANA印章的收据? ANA网站购票可以开具发票吗? 在ANA网站进行变更或者退票时,可以开具手续费的收据吗?	通过ANA官网,ANA飞猪旗舰店,客服中心电话购票仅提供收据,无法提供发票,收据可供正常报销。 电子版收据服务为右侧1链接 如需开具带有ANA印章的收据,或使用电子版收据服务无法正常显示收据抬头时,请填写右侧2收据申请。 通过第三方购买的机票请您联系购票地。	1.开具电子版收据请点击: https://www.ana.co.jp/zh/cn/book-plan/payment/international/receipt/	2.收据申请
2	延误证明	Q:ANA网站可以开具“航班取消/晚点/临时着陆证明书”吗?	ANA网站可以开具航班取消/晚点/临时着陆证明书。 请点击:右边URL链接 输入日期、航段,便可开具并下载适用航班的相关证明。 ※仅限ANA航班号的航班(伙伴航空公司承运的代码共享航班不属于对象范围)。	https://www.ana.co.jp/fs/certificate/int/cn/	