

申诉指引

一、如何进入申诉页面？

在“明珠会员专享 最低价格保障”页面中，点击“立即申诉”，进入申诉页面，提交您的诉求。如图：



二、如何填写申诉信息？

旅客需要填写的申诉单：

第一部分 填写联系人信息

申诉人登录后填写姓名、邮箱地址、手机号码和乘机人明珠会员账号。

联系人信息:

姓名:	<input type="text"/>	例如:张山
邮箱地址:	<input type="text"/>	例如:123456789@qq.com
手机号码:	<input type="text"/>	
乘机人明珠会员账号:	<input type="text"/>	填入的应是乘机人的明珠会员账号

第二部分 填写南航订票信息

填写航班信息，包括出发日期和返回日期、航班号、出发地和目的地、舱位、票号。

南航订票信息:

出发日期:	2015-05-29 星期五	返回日期:		单程勿填
航班号:		例如:	CZ3453,多个航班号可以用逗号隔开	
出发地:	全拼/简拼/汉字	目的地:	全拼/简拼/汉字	
舱位:		例如:	Y,多个舱位可以用逗号隔开	
票号:		应为	784开头的13位票号	

可在订单详情中查询到以上信息，如下图：

订单编号：C1503310020959

航班信息：

航程(单程) 广州 -- 梅县

航班号	舱位	机型	日期	出发	抵达
CZ3337	X	E90	2015-05-14	16:15广州	17:15梅县

使用条件：成人：规定时间（含）前收取不得变更变更手续费，退票收取不得退票退票手续费；规定时间后变更收取不得变更变更手续费，退票收取不得退票退票手续费；不允许签转。
*规定时间：航班起飞前2小时
*客票变更时，需同时收取票价差和变更手续费

旅客信息

序号	旅客姓名	旅客类型	证件类型	有效证件号码	常客卡号	客票号
1	测试	成人	身份证	36072719951111874X		

联系人信息：

姓名	电话	手机号码	Email
陈涛		13450486815	123123@qq.com

票价信息：

*单程可不填写返回日期。

第三部分 填写其他网站信息

1、填写其他网站订票信息，包括网站地址、机票价格和票价差；

其他网站信息:

网站地址:*

机票价格:*

票价差:*

2、上传截图，截图中应包含的信息：航程、价格、航班日期、航班号、舱位（代号为英文字母）、代理人公司名称。截图信息可在其他网站订单中查询，根据不同网站举例如下：

案例一：A 网站

在**机票查询**页面获取以下截图，其中鼠标移至退改签处显示舱位信息。

08:00 → 10:55
新白云国际机场 首都国际机场T2
历史准点率 84% | 餐食 无 | 机建+燃油 ¥50 + ¥0

经济舱 退改费用低 ¥1420 +30起

经济舱 退改费用低 人气 ¥1490 减 15元

	起飞前2小时前	起飞前2小时后
退票费	¥149/人	¥298/人
同舱改期费	免费	¥149/人
签转条件	不得签转	

经济舱 19元
头等舱 56元
头等舱 30起

09:00 →
新白云国际机场

经济舱 机建+燃油 ¥50 + ¥0
经济舱 30起
经济舱 15元

成人票

退改详情

退票：起飞前2小时（含）以外办理退票按票面价收取10%的退票费，2小时以内及起飞后退票按票面价收取20%的退票费。
改期：起飞前2小时（含）以外同等舱位免费更改，2小时以内及起飞后需收取票面价10%变更费。改期费与升舱费同时发生时，则需同时收取改期费和升舱差额。

舱位信息 → 舱位（M）：票面¥1490/人。

在**订单填写**页面获取以下截图，其中，鼠标移至右上角显示代理人信息。

乘机人

第1位乘机人 清空

姓名

乘客类型 成人 儿童(2-12周岁) 婴儿(14天-2周岁)

证件信息

保险信息 从起飞到落地，一路为您守护

交通意外险 ¥20/份 最高赔付¥60万/份 × 1份

航空意外险 ¥30/份 最高赔付¥120万/份

航空延误险 ¥20/份 最高赔付¥300/份 × 1份

有保险更安心，延误3小时赔付300元

常旅客卡

给该乘机人发送航班信息短信

联系信息 姓名 手机号

航班信息 6月5日 广州 - 北京 南方航空CZ3101 77A 经济舱 08:00 白云国际机场 10:55 首都机场

票价信息 票价 ¥1490 (不含税费) 儿童/婴儿票价

代理信息 上海 本产品供应商: 上海A公司

成人票

	起飞前2小时前	起飞前2小时后
退票费	¥149/人	¥298/人
同舱改期费	免费	¥149/人
签转条件	不得签转	

订单总额: ¥1580

明细 (1名乘客)

成人 ¥1540 × 1人

成人票: ¥1490 /人

机建费: ¥50 /人

燃油税: ¥0 /人

保险: ¥40

案例二：B网站

在机票查询页面获取以下截图，其中鼠标移至退改签处显示舱位信息。

2.6分 退改签 ¥1060+30保险

退改签时间点	退票扣费	改期加收手续费	签转
起飞前2小时之前	¥336/人	¥112/人	不可签转
起飞前2小时之后	¥560/人	¥336/人	

以上为成人退改签费用标准

舱位(L): 票面¥1120

更改条件: 航班起飞前2小时之前, 改期手续费为票面价的10%; 航班起飞前2小时之后, 改期手续费为票面价的30%

退票条件: 航班起飞前2小时之前, 退票手续费为票面价的30%; 航班起飞前2小时之后, 退票手续费为票面价的50%

签转条件: 不可签转

舱位信息

086+30保险 礼x1

106

050+30保险 礼x1

060

080 立减

115+30保险 礼x1

在订单填写页面获取以下截图，鼠标移至左上角显示代理人公司名称。

北京 B公司 (为您提供出票服务的代理商)
中国南方航空公司授权代理
出票时间: 08:00-22:30

代理信息

填写订单 航班信息 选择航班 填写订单 确认并支付 预订完成

行程	起降时间/机场	经停	航空公司	票价	机建/燃油
广州北京	2015-06-05 20:00 白云机场	无	中国南方航空公司 CZ3161	¥1060/成人 经济舱	¥50/0
	2015-06-05 23:10 首都机场				

退改签费用标准

类型	退改签时间点	退票扣费	改期加收手续费	签转
成人票	起飞前2小时之前	¥336/人	¥112/人	不可签转
	起飞前2小时之后	¥560/人	¥336/人	
婴儿、儿童票	退改签规则以航空公司最新规定为准, 可咨询客服电话(010-69164540)			

案例三：C 网站

在机票查询页面获取以下截图，其中鼠标移至退改签处出现舱位名称，移至代理公司处会显示公司名称。



*最多上传 3 张截图，每张截图不超过 2M。

三、如何查询审核结果？

提交申诉单后，等待审核结果；登录账户后在“订单管理”的“申诉单”中可查询审核状态。