

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:*

例如:张山

邮箱地址:*

例如:123456789@qq.com

手机号码:*

乘机人明珠会员账号:*

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，需同时收取票价差价和变更手续费						
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
新白云国际机场

10:55
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 返15元

经济舱

头等舱

头等舱

经济舱

经济舱

成人票

退改详情

舱位信息

起飞前2小时前

起飞前2小时后

退票费

同舱改期费

签转条件

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小时以内及起飞后退票收取票面价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（M）：票面¥1490/人。

¥149/人

¥298/人

免费

¥149/人

不得签转

¥19元

¥56元

30起

机建+燃油
¥50 + ¥0

30起

¥15元

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

身份证

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

+ 添加乘机人

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 10:55
 新白云国际机场 首都国际

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

退改签说明

	起飞前2小时前	起飞前2小时后
成人票	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

预订

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

086+30保险 礼 x1
 预订

106
 预订

050+30保险 礼 x1
 预订

060
 预订

080 立减
 预订

115+30保险 礼 x1
 预订

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

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。

广州 → 北京 05月01日 周五 航班信息 筛选: 起飞时段 航空公司 舱位类型 到达机场 机型 乘客人数 提供发票

航班信息 当地起降时间 起降机场 准点率 最低价格 (不含税费)

南方航空 CZ3161 大型机 33A 20:00 23:10 广州白云国际机场 北京首都机场T2 96.67% ￥1015 5.5折 选择航班

最低价 (¥1015) 高端大气上档次 手机首单立减 ¥10 机建+燃油: ¥50

卖家 服务评分	舱位	订票规则	机票价格 (不含税费)
中国南方航空 评价(75712)	经济舱	退改签 发票 一键退票	航司直营 ￥1015 + ¥20保险
	经济舱	退改签 发票 一键改签	金牌服务 ￥1056 + ¥20保险

舱位信息

经济舱 退改签 发票 金牌服务 ￥1025

票面价: ¥1120 舱位: L

类型	起飞前2小时前	起飞前2小时后
退票手续费	336元	560元
同舱改期收费	112元	336元
说明	签转条件: 不可签转	

代理信息

经济舱 退改签 发票 金牌服务 ￥1025

深圳市

经济舱 退改签 发票 金牌服务 ￥1060

*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。