

申诉指引

一、如何进入申诉页面？

在广告页面中，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？

第一部分 填写购票网站及申诉类型

（1）购票网站：根据实际情况选择你已经购买机票的网站，“南航网站”或“其他网站”。

（2）申诉情况：

- ✓ 如果你购买了一张南航实际承运的机票，发现同等条件下（航班号、航班日期、舱位、航段、航程）南航网站的机票价格更贵，则选择“南航官网的机票贵了”选项。
- ✓ 如果你购买了一张南航实际承运的机票，发现其他网站出售的机票存在欺诈的可能，则选择“其他网站的机票有猫腻”选项。

(3) 具体申诉类型：在申诉情况选择“其他网站的机票有猫腻”后，会弹出具体申诉类型，根据实际情况选择。

选择已购票的网站:

☒ 南航网站

☐ 其他网站

申诉情况:

☐ 南航官网的机票贵了

☒ 其他网站的机票有猫腻

选择你要申诉的类型:

☒ 退改标准与官方不一致

☐ 强制捆绑服务

☐ 其他(请填写)

注：有猫腻的机票包括但不限于退改标准与官方不一致、虚假票号、提供虚假行程单、强制捆绑各种服务等非正常的机票。如发现其他猫腻情形，可以在“其他”栏简单描述，并在表格最末的备注进一步阐述。里程票不在申诉范围内。（详见附文）

第二部分 填写联系人信息

申诉人登录后填写姓名、邮箱地址和手机号码。申诉人可以为本人或其他乘机人提交申诉单，乘机人必须是明珠会员。

联系人信息:

姓名:*

例如:张山

邮箱地址:*

例如:123456789@qq.com

手机号码:*

第三部分 填写订票信息

根据不同的购票渠道填写相应的购票信息：“乘机人会员号”、“票号”以及“网站地址”（在其他网站购票需填写此项）。

第四部分 填写对比网站的信息

1、根据不同的表单填写机票价格、票价差、查询时间信息，其中“查询时间”是在其他网站上发现机票使用条件与南航网站不一致的具体时间。

2、上传截图，按对应表单的截图说明提交

(1) 其他网站**可支付/已支付**订单截图：含航班、航程、舱位（子舱位）、价格、平台代理信息等

(2) 南航官网**可支付**订单截图：含航班、航程、舱位、价格信息等

首页 ▾ 预订管理 ▾ 服务大厅 ▾ 南航假期 ▾ 明珠会员 ▾ 企业商旅 ▾ 优惠信息 ▾ 出行帮助 ▾

1 航班查询 → 2 航班选择 → 3 旅客信息 → 4 支付订单 → 5 完成支付

✓ 您已订座成功! 请在 29:52 内完成支付

订单信息				订单号:C1603040037971
[单程]	广州白云机场 北京首都机场	2016-03-28	08:00 - 11:15	[3101,旅行家,E舱]
乘客信息:	测试 [成人]	身份证:460102198611011869		
联系人信息:	CESHI	手机:13450486815		

总价: **¥ 1040**

(3) 官网客票/行程单验证截图：

通过南航官网的“**服务大厅-客票验证**”进入或是网站地址

<http://b2c.csair.com/B2C40/modules/bookingnew/manage/checkOrder.jspx?lang=cn> 完成查询，截图验证结果。

客票验证

信息验证

查看内容

内容打印

您当前的位置: 首页 > 预订管理 > 客票验证

客票验证

旅客姓名: 电子商务部测试

订座编码: MGFDKT

明珠卡号:

行程单号:

证件号码: 44****616

订单编号: C1602*****319

大客户号:

电子票号: 784-8519412701

第1航段

航班号: CZ6126

航班日期: 2016年03月24日

舱位: L

客票状态: 已退票

起飞: 北京 (10: 20)

到达: 大连 (11: 50)

行程单状态:

未打印

支付货币: 人民币 CNY

总票价: CNY 460.0

含总机场税: CNY 50.0

含总燃油费: CNY 0.0

保险费: CNY 0.0

含总其它税费: CNY 0.0

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。

附：机票有猫腻（存在欺诈风险）的相关名词解释

1、退改标准与官方不一致

退票、变更等规定与南航官网相同产品（同日期、同航班号、同航程、同子舱位）的规定不一致。

案例：如6月1日的CZ3101广州-北京E舱，某代理展示“起飞前2小时退票收取手续费200元”，而南航官网同产品展示“起飞前2小时退票收取手续费100元”。

2、虚假票号、申请票

(1) 支付成功订单中所展示的票号，在南航官网的“服务大厅-客票验证”中查询不存在或与订单信息不一致（不一致包括航班日期、起飞到达城市、航班号、旅客姓名等）。

（“服务大厅-客票验证”网站地址：

<http://b2c.csair.com/B2C40/modules/bookingnew/manage/checkOrder.jsp?lang=cn>)

案例：如订单中展示为 6 月 1 日的广州-北京，但票号在南航官网验证出来的航程为 6 月 1 日的广州-北京-鞍山。

(2) 支付成功订单中所展示的票号，与的登机牌上的票号不一致。

(3) 产品订单中有“申请票”或“最迟起飞前 XX 小时出票”等字眼。

3、虚假行程单

支付成功后外部网站或代理提供的行程单，在南航官网的“服务大厅-客票验证”中查询不存在或查询到的价格与实际支付价格不一致。

（“服务大厅-客票验证”网站地址：

<http://b2c.csair.com/B2C40/modules/bookingnew/manage/checkOrder.jsp?lang=cn>)

4、强制捆绑服务

与南航官方同日期、同航班号、同航程、同子舱位的机票，在其他网站销售时强

制与保险、接送等服务捆绑，不能单独购买机票。

5、其他

如不属以上几类，在“申诉类型”的“其他”栏简述您在购票过程遇到的情况，并在截图与备注中加以阐述。