

# 旅客反馈指引

## 一、受理范围

1.自 2025 年 3 月 14 日（含）起，通过南航授权合作代理人购买并已成行的南航（含重航）实际承运航班且票号以 784 开头的南航客票。

2.受理事项为以下三种情形：购票渠道机票订单显示的机票价格与南航官网查验价格不一致、未按航司客票规则收取退改费用、对免费特殊服务加收费用。

3.需乘机人本人进行反馈，且需通过实名认证。

## 二、反馈材料要求

旅客反馈时应提供下列信息供南航核实：

1.基础信息，包括乘机人姓名、客票号、手机号、支付金额等。

2.购票渠道的机票订单/退改申请订单/免费服务被收费订单的截图，截图须完整、清晰地显示购票渠道信息、购票渠道订单号、机票价格/机票退改/服务收费的金额（可参考下图）。



3.相关支付凭证截图，截图须包含支付时间、金额，且支付金额应与订单总价相匹配。

4. 南航要求进一步提供的其它材料。

### 三、旅客反馈途径

1.旅客可进入“南方航空”APP，点击底部“服务大厅”，左侧导航栏“出行帮助”-“意见反馈”，点击“意见建议”；或在“南方航空”APP内进行截图，点击“意见反馈”浮窗，一键进入点击“意见建议”，填写具体情况并上传材料。



服务大厅进入

或



截图快速进入



2.旅客可进入“中国南方航空”小程序，点击右下角“我”-“意见反馈”，点击“意见建议”，填写具体情况并上传材料。



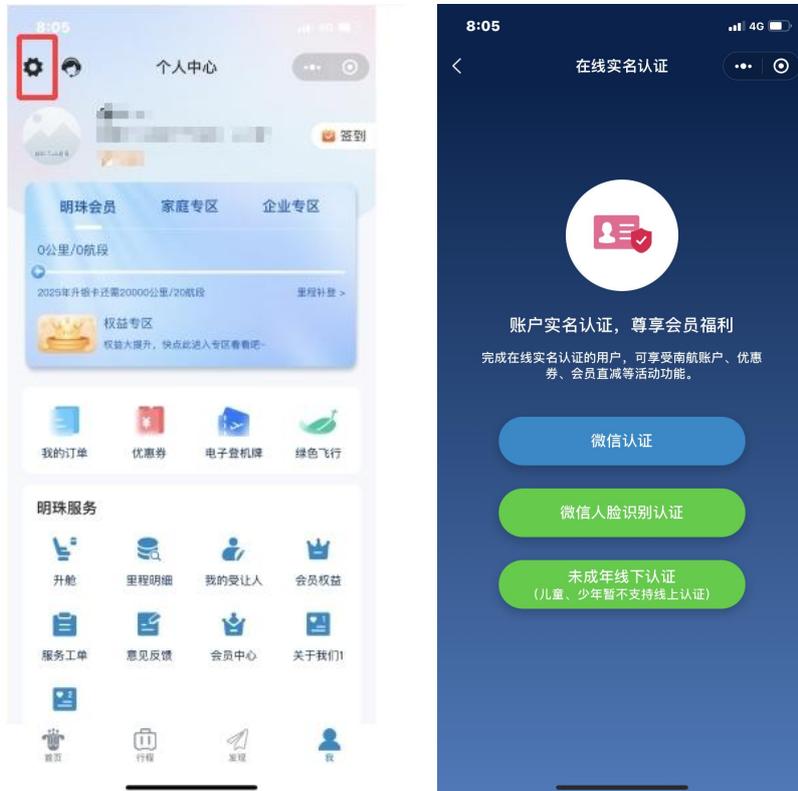
注意事项：

(1) 正文须包含标题“案例反馈”；  
(2) 旅客在提交材料前应完成实名认证，相关流程如下：

①旅客可进入“中国南方航空”APP，点击右下角“我”-账户中心-在线实名认证。



②旅客可进入“中国南方航空”小程序，点击“我”-个人中心-在线实名认证。



#### 四、差价垫付方案

符合受理范围并经审核属实的反馈信息，属于有效反馈，涉及的差价损失由南航先行垫付，将在旅客成行后（如涉及退票手续费多收场景，则无需成行）直接发放至实名认证乘机人本人的银行卡账户，每张客票限一次差价垫付。

#### 五、注意事项

1.用于领取差价损失的银行卡账号仅限乘机人本人的中国境内银行卡账号。

2.建议旅客提前准备相关材料，如机票订单、退改申请订单、免费服务被收费订单等截图，以便我司核查验证。

3.旅客对运输服务过程中发生争议提出民事诉求的，请通过南航投诉受理渠道办理。