

# 申诉指引

## 一、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：根据实际情况选择您已经购买机票的网站，“南航网站”或“其他网站”。

(2) 申诉情况：

- ✓ 如果您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、子舱位【如 F 舱、C 舱、M 舱等】、航段、航程）南航网站的机票价格比线上授权平台更高，则选择“南航官网的机票贵了”选项。
- ✓ 如果您购买了一张南航实际承运的机票，发现其他线上授权平台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（且无法取消）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。（详见附件）

### 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:*	<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"/>	

### 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、子舱位、价格、下单时间、订单号、平台代理信息等

（2）南航官网**可支付**订单截图：含航班、航程、子舱位、下单时间、订单号、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]
乘机信息:	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：

通过南航官网或 APP 的 “**服务大厅-客票验证**” 进入查询，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

## 二、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。

### 三、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机票（同日期、同航班号、同航程、同子舱位）的规定不一致。

*案例：如 20\*\*年 6 月 1 日的 CZ3\*\*\*广州-北京 E 舱，在**正规授权的线上平台没有事先声明是平台自身有对退改规则做活动的情况下**，该平台上有客票展示“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 300 元”。*

#### 2、虚假票号

支付成功订单中所展示的票号，在南航官网或 APP 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、票号、旅客姓名等）。

*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。*

#### 3、虚假行程单

支付成功后授权线上平台所提供的行程单，与在南航官网的“服务大厅-客票验证”中查询到的信息不一致，包括价格、行程、舱位、航班日期等。

#### 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，我们将酌情处理。