

BSP 代理人非自愿退票

操作手册

目录

1. 提交凭证-代理人	1
1.1.登录.....	1
1.2.退票查询（非自愿）.....	1
1.3.退票凭证（非自愿）.....	5
2. 退票管理-审核人员	6
2.1 退票审核.....	6
2.2 退票监控.....	8

1. 提交凭证-代理人

1.1. 登录

访问地址：<https://asp.hnair.com/#/>

OFFICE 账号密码登录



1.2. 退票查询（非自愿）

点击菜单【退票管理】→【退票查询（非自愿）】，进入列表，该列表展示的为收入结算系统内日报退票手续费为零的退票列表，该页面数据均为从收入结算系统内同步过来的日报退票费为0的数据，从退票操作时间起同步至收入结算系统再同步至代理人管理系统时间最快为 T+2。

序号	票证公司	票号	航段	航班日期	航班号	旅客姓名	国际国内	退换类型	退换理由	退票单号	代理人代码	审核状态	凭证上传状态	凭证上传时间	操作
1	898	6304259	WUHLIG	2024-09-29 00:00:00	JD5860	彭	国内			953680	08337097		未上传		明细 上传凭证
2	898	6304259	WUHLIG	2024-09-29 00:00:00	JD5860	李	国内			9792107	083370		未上传		明细 上传凭证
3	898	38027092	WUHSYX	2024-11-03 00:00:00	JD5628	陈	国内			9653184	083370		未上传		明细 上传凭证
4	898	34655622	WUHSHE	2024-10-25 00:00:00	JD5627	赵	国内			9772907	083370		未上传		明细 上传凭证
5	898	34973695	WUHHAK	2024-10-25 00:00:00	JD5706	张	国内			9538465	083370		未上传		明细 上传凭证

点击【上传凭证】跳转至退票明细页面，显示同收入结算系统一致，三张表：退票凭证表、票款信息表、退款单税明细表。

退票凭证

票号	975226804	出票公司	898	票类	T	账套	898
产品代码		出票方式	B	票证形式		代理人代码	08011901
销售代理人		出票日期	2024-09-26 19:06:00	支付方式	CASH	国内国际	D
退换类型		退票原因		印项		出票OFFICE号	
关联票号		关联票号明细	8983436110788/1;	调整理由		结算币种	CNY
结算票款		计算标志		处理中心	GPT_CN	创建者	JIAQ-WANG#101024D_1TXT[007095]
修改者	SYSM	退票日期	2024-10-09 10:31:00	销售结算批号		配比标志	F
创建时间	2024-10-11 08:37:05	修改时间	2024-10-14 19:07:08	用户备注		系统备注	[FARE]OK[/]

结算

币种	票款	CN税	其他税款	燃油	战争险	代收	改期费	代理费率	代理费	退票费
CNY	-2760	-50	0	-50	0	0	0	0.0043	-12	0

日报

币种	票款	CN税	其他税款	燃油	战争险	代收	改期费	代理费率	代理费	退票费
	-2760	-50	0	-50	0	0	0	0.0043	-12	0

本币

币种	票款	CN税	其他税款	燃油	战争险	代收	改期费	代理费率	代理费	退票费
	-2760	-50	0	-50	0	0	0		-12	0

退票凭证表

票款信息

票号	出票公司	票类	账套	票库类型	退换标志	票号 (换票联 (换票率 (换出票方式 代理人 出票日期国内国际代理人确销售结算 开退票) 开退票) 开退票) (销售) (销售) (销售) (销售) 认批号 批号	处理中心	出票方式	国内国际	票证形式	承运人	销售航班号	承运航线	航班日期	舱位							
975226804	898	T	898	PAG	RFND	3436110788	1	PAG	B	08320863	2024-10-09 00:00:00	D	20241081 G029501	20241081 1600496	GPT_CN	B	D	JD	5182	LGPKX	2024-10-07 19:15:00	Y

票款信息表

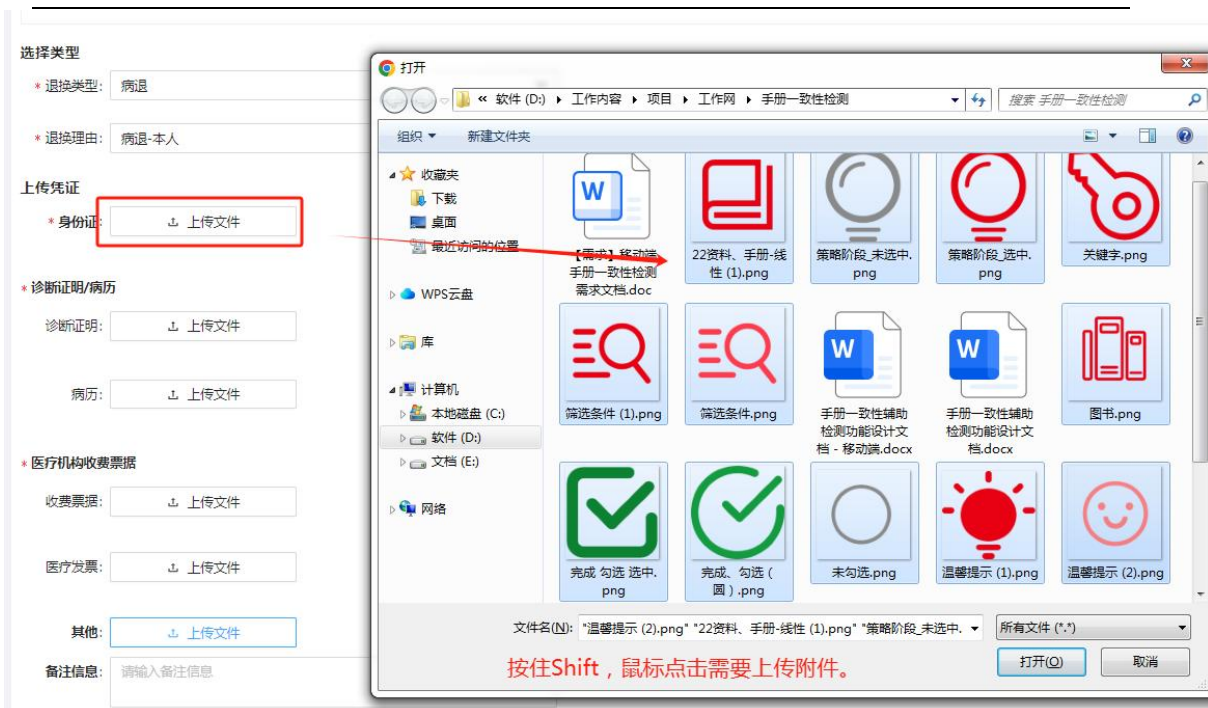
退款单税明细

主结算票号	出票公司	票类	账套	销售形式	税代码	币种代码	税费金额	税费 (销售)	税费金额 (本币)	备注	创建者	创建时间	修改者	修改时间
 暂无数据														

退款单税明细表

打标：选择**退换类型和退换理由**，同时按照要求上传附件，同时需要在备注框内按要求输入相关。

同一类型上传附件支持批量上传，操作如截图：



点击【上传文件】，按住 Shift，鼠标点击需要上传附件，点击【打开】，文件批量上传。除航变类，均需按照“上传凭证要求”列，上传附件，按要求填写信息在备注框内。

退换类型	退换理由（财务）	退换理由（业务）	上传凭证要求
航班不正常	本次航班备降	本次航班备降	
	本次不正常航班	本次不正常航班	
	本次航班机型变更	本次航班机型变更	
	本次航班超售	航班变动-超售	
	本次航班时刻调整(提前或推迟)	本次航班时刻调整(提前或推迟)	
	前序航班不正常	非联程航变（受前序航班不正常）	
	后序航班不正常	非联程航变（受后序航班不正常）	
病退	病退本人	病退-本人	上传附件
	病退同行	病退-同行	上传附件
豁免	航司授权豁免	航司授权豁免 领导特批	公文编号或豁免编号或审批邮件
特殊旅客	金银卡旅客	金银卡旅客	填写会员卡号
	婴儿旅客	婴儿旅客	填写出生年月日
	GP客票Y舱	GP客票Y舱	客票
	军警残	军警残	客票
	其他特殊产品旅客	其他特殊产品旅客	客票
航司通告	国际拒签	国际拒签	上传附件
	航班拒载	拒载	上传附件
	退旧出新、重复购票	重复购票	填新票号、填实际使用客票
	错购	错购	填实际使用客票
	错购-正常儿童改无陪	正常儿童改无陪儿童退票	填实际使用客票
	台风豁免	台风豁免	上传附件，备注航司文件号
	地震豁免	地震豁免	上传附件，备注航司文件号

病退类型，需按照样例上传文件。

选择类型

* 退换类型: 病退

* 退换理由: 病退-本人

上传凭证

* 身份证:

请提供身份证原件照片(正反两面),文字清晰可辨认。格式要求jpg、jpeg、png,不超过3MB。

* 诊断证明/病历

诊断证明:

请提供中国境内的县级(含)以上医疗机构或二级甲等以上医院开具的不适宜乘机诊断证明,格式要求jpg、jpeg、png,不超过3MB。

病历:

请提供中国境内的县级(含)以上医疗机构或二级甲等以上医院开具的不适宜乘机病例材料,文字/盖章清晰可辨认。格式要求jpg、jpeg、png,不超过3MB。

* 医疗机构收费票据

收费票据:

请提供收费票据证明原件照片,文字/盖章清晰可辨认。格式要求jpg、jpeg、png,不超过3MB。

医疗发票:

请提供医疗发票证明原件照片,文字/盖章清晰可辨认。格式要求jpg、jpeg、png,不超过3MB。

其他:

备注信息:

军警残上传要求

选择类型

* 退换类型: 特殊旅客

* 退换理由: 军警残

上传凭证

其他: **军警残退票需上传军警残证+手持相应证件合照**

备注信息:

豁免

选择类型

* 退换类型: 豁免

* 退换理由: 航司授权豁免

上传凭证

其他:

备注信息:

点击提交,提交至业务审核页面。

1.3.退票凭证（非自愿）

对于尚未同步至收入结算系统内的退票单，**代理人可通过预提交凭证方式提交退票凭证**，操作方式如下：

进入【退票凭证（非自愿）】菜单，进入预提交管理列表，显示手动新增预提交退票单。

您的当前位置：退票管理 / 退票凭证（非自愿）

出票公司: 退票单号: 退换类型: 退换理由:

匹配状态: 凭证上传时间: →

序号	票证公司	退票单号	退换类型	退换理由	凭证上传时间	匹配状态	操作
1	898	6004193325	病退	病退-本人	2025-04-01 17:08:26	已匹配	明细
2	898	963979886	航班不正常	本次不正常航班	2025-04-01 16:30:22	未匹配	明细 编辑 删除
3	898	6354638009	病退	病退-本人	2025-09-13 01:00:01	已匹配	明细
4	898	965229185	航班不正常	本次不正常航班	2025-02-27 16:16:26	已匹配	明细
5	898	965230726	病退	病退-本人	2025-02-11 15:10:53	已匹配	明细
6	898	971226684	航班不正常	非联程航班/后序航班不正常	2025-01-17 11:23:36	已匹配	明细
7	898	5831401728	病退	病退-本人	2024-11-25 15:29:45	已匹配	明细
8	898	1308284092	病退	病退-本人	2024-11-18 17:16:29	已匹配	明细
9	898	1308913767	病退	病退-本人	2024-11-18 09:26:29	已匹配	明细
10	898	1308913768	病退	病退-本人	2024-10-31 17:28:01	已匹配	明细

共 11 条记录 < 1 2 > 跳至 页 10条/页

新增退票单

退票信息

1* 退票单号:

2* 出票公司:

3 * 票类:

请务必正确填写退票单号，否则将无法匹配，影响退票审核。

选择类型 4

* 退换类型:

* 退换理由:

上传凭证

其他:

备注信息:

1 输入退票单号，请务必正确填写退票单号，否则将无法匹配，影响退票审核。

2 出票公司，下拉选择出票公司。

3 票类，默认显示 T，不能修改，如有不同票类，需联系技术团队添加。

4 选择类型，操作同退票查询内选择类型，同样按要求上传附件，添加备注信息。

当已经新增退票单，每日 4 点/12 点系统会启动任务将退票单与收入结算系统拉取过来数据进行匹配，

如一只未匹配，退票单会显示未“未匹配”，如数据匹配上会显示未“已匹配”，已匹配退票单会自动提交到审核后台。

2. 退票管理-审核人员

生产 BSP 审核地址：<https://ams.hnair.com/>

内网账号登录

2.1 退票审核

退票审核默认显示一审待审退票单

您的当前位置：退票管理 / 退票审核

票证公司: 票号: 航段: 旅客姓名:

国际国内: 国内 退换类型: 退换理由: 退票单号:

代理人代: 审核状态: 一审 凭证上传: 状态: 凭证上传: 时间: 2025-03-1 → 2025-03-1

退票日期: 开始日期 → 结束日期 驳回状态: 请选择驳回状态

序号	票证公司	票号	航段	航班日期	航班号	旅客姓名	国际国内	退换类型	退换理由	退票单号	退票日期	代理人代码	审核状态	凭证上传状态	凭证上传时间	驳回状态	操作
1	898	3802003775	PKXTFU	2024-10-24 00:00:00	JD5559	刘新	国内	航班不正常	本次不正常航班	953832739	2024-10-24	08326183	一审	已上传	2025-03-06 16:28:46	未驳回	明细
2	898	3436474811	HRBSYX	2024-10-28 00:00:00	JD5532	张静	国内	航班不正常	本次航班时刻调整(提前或推迟)	965311958	2024-10-29	08317735	一审	已上传	2025-03-07 09:46:17	未驳回	明细
3	898	5835882096	LIGTNA	2024-07-28 00:00:00	JD5675	朱思佳	国内	航班不正常	航班变动-超售	965310300	2024-10-29	08324105	一审	已上传	2025-03-05 14:05:29	未驳回	明细
4	898	3802157921	SIWINGB	2024-11-02 00:00:00	JD5535	倪春霞	国内	航班不正常	本次不正常航班	953887227	2024-10-30	08330674	一审	已上传	2025-03-06 16:23:45	未驳回	明细
5	898	3497926019	CANPKX	2024-10-31 00:00:00	JD5922	高婷婷	国内	航班不正常	本次不正常航班	953893425	2024-10-31	08330674	一审	已上传	2025-03-06 16:23:34	未驳回	明细
6	898	3497622128	CANPKX	2024-10-31 00:00:00	JD5922	鲁海丽	国内	航班不正常	本次不正常航班	953893563	2024-10-31	08330674	一审	已上传	2025-03-06 16:22:34	未驳回	明细
7	898	3497565047	CANPKX	2024-10-31 00:00:00	JD5922	刘晴青	国内	航班不正常	本次不正常航班	957318141	2024-10-31	08330674	一审	已上传	2025-03-06 16:25:22	未驳回	明细
8	898	5424060546	CSXPKX	2024-06-21 00:00:00	JD5932	张子豪	国内	航班不正常	本次不正常航班	957321328	2024-10-31	08330674	一审	已上传	2025-03-06 16:17:50	未驳回	明细
9	898	3497622128	CANPKX	2024-10-31 00:00:00	JD5922	鲁海丽	国内	航班不正常	本次不正常航班	953893563	2024-10-31	08330674	一审	已上传	2025-03-06 16:22:34	未驳回	明细

点击【明细】查看退票单详情，详情展示退票凭证、结算/日报/本币、票款信息、退款单税明细及代理人对退票信息打标上传凭证材料，同时展示 OCR 识别返回一些参考性信息。

选择类型

* 退换类型: 病退

* 退换理由: 病退-本人

* 是否陪护: 是 否

上传凭证

票号: 8983806026983

上传凭证AI识别结果 (仅供参考)

* 身份证:

1-01.jpg

1-02.jpg

* 诊断证明/病历

诊断证明:

1-05.jpg

病历:

1-07.jpg

* 医疗机构收费票据

身份证:

姓名	性别	证件号
王涛	女	230702199006041423

诊断证明:

医院名称	就诊号	患者姓名	就诊日期	印章内容
黑龙江省医院	2411008012	王涛	2024110809时58分	黑龙江省医院 门诊部 (003) 医疗证明

病历:

医院名称	就诊号	患者姓名	就诊日期	印章内容
黑龙江省医院	2411008012	王涛	20241108	

不符合规则会有**系统已拦截**提醒

请核实如下不符合项:

① 病退材料疑似违反规定要求确认

疑似违反条款	材料类型	识别内容	AI识别结果	购票时间	判定结果
凭证出具日期在购票日期之前	诊断证明	开票时间	2024110809时58分	2024-11-07 10:12:00	系统已拦截
疑似违反条款	材料类型	识别内容	AI识别结果	截载时间	判定结果
凭证出具日期在航班截载日期之后	诊断证明	开票时间	2024110809时58分	2024-11-09 19:30:00	系统已拦截

对于退票单如需**处罚金额**或有**短款金额**情况, 直接输入相关金额

“短款”代码确定为 AS, “处罚罚金”代码确定为 TM, 且全航司统一。

选择类型

* 退换类型: 航班不正常

* 退换理由: 本次不正常航班

其他附件: 不能大于20M

IRR.png

处罚金额:

短款金额:

调账月次: 白

处理进度显示

处理进度

操作人	操作选项	操作时间	操作意见
浙江经远航空服务有限公司	提交流程	2025-03-06 16:28:46	浙江经远航空服务有限公司提交退票审核
退票审核角色			

审批路径：浙江经远航空服务有限公司 (WNZ252) → 退票审核角色 → 退票审核二审角色

处理意见：

返回
同意
提交下一节点
回退上一节点
驳回

一键过审功能：点击【同意】，无需二审直接在一审处完成所有审核，如有处罚金额或短款金额，点击同意后直接将金额传至收入结算系统。

提交下一节点：如需二审，提交至下一节点至二审角色

回退上一节点：如需补充材料，点击回退上一节点，则打回至代理人提交材料页面。

驳回：点击驳回，驳回至代理人提交凭证列表，该订单会被打上“已驳回”标记，7天代理人没有重新上传材料，该退票单重新流转回驳回前节点。

二审完成后，如有处罚金额或短款金额，点击同意后直接将金额传至收入结算系统。

2.2 退票监控

退票监控页面便于管理所有从收入结算系统内拉取过来的日报退票费为0的数据凭证上传情况，支持不同类型数据筛选，也可以仅查看自己审核单，同时支持数据导出。

您的当前位置：退票管理 / 退票监控

票证公司: 898

国际国内: 国内

代理人代码: 请输入代理人代码

退票日期: 2025-03-24 → 2025-04-03

票号: 请输入票号

退票类型: 请选择退票类型

审核状态: 请选择审核状态

驳回状态: 请选择驳回状态

航段: 请输入航段

退票理由: 请选择退票理由

凭证上传状态: 请选择凭证上传状态

审核处理时间: 开始日期 → 结束日期

旅客姓名: 请输入旅客姓名

退票单号: 请输入退票单号

凭证上传时间: 开始日期 → 结束日期

仅查看自己审核单

查询 重置 导出

序号	票证公司	票号	航段	航班日期	航班号	旅客姓名	国际国内	退票类型	退票理由	退票单号	退票日期	代理人代码	审核状态	凭证上传状态	凭证上传时间	一审处理时间	二审处理时间	驳回状态	操作
1	898	203203	FOCSYX	2025-03-23 00:00:00	JD5618	张	国内			97394	2025-03-24	88605532		未上传				未驳回	明细
2	898	560127	KIMGXY	2025-03-25 00:00:00	JD5884	李	国内			97795	2025-03-24	08001103		未上传				未驳回	明细
3	898	355167	SWALJG	2025-03-23 00:00:00	JD5388	杜	国内			965953	2025-03-24	08002433		未上传				未驳回	明细
4	898	355167	SWALJG	2025-03-23 00:00:00	JD5388	杜	国内			9699533	2025-03-24	08002433		未上传				未驳回	明细
5	898	355167	SWALJG	2025-03-23 00:00:00	JD5388	杜	国内			97195092	2025-03-24	08002433		未上传				未驳回	明细
6	898	2842361	CSXTAO	2025-04-05 00:00:00	JD5366	吴	国内	航班不正常	本次不正常航班	97994924	2025-03-24	08049646	一审	已上传	2025-03-28 09:15:44			未驳回	明细
7	898	3553207	IAKHGH	2025-03-25 00:00:00	JD5969	徐	国内			97395155	2025-03-24	08055191		未上传				未驳回	明细
8	898	3553207	IAKHGH	2025-03-25 00:00:00	JD5969	陆	国内			9779547	2025-03-24	08055191		未上传				未驳回	明细
9	898	3552195	JWCGGQ	2025-03-24 00:00:00	JD5303	王	国内			300170	2025-03-24	08061872		未上传				未驳回	明细
10	898	3552645	CGQSW	2025-03-25 00:00:00	JD5304	赵	国内	航班不正常	本次不正常航班	96595	2025-03-24	08061872	一审	已上传	2025-03-29 10:15:57			未驳回	明细

