



南航短信乘机使用手册

南航短信乘机使用手册.....	1
一、南航短信乘机手续使用条件.....	2
二、旅客办理短信乘机手续.....	2
1、申请办理.....	2
2、输入身份信息.....	3
3、座位选择.....	3
4、办理登机.....	4
三、旅客托运行李.....	5
四、旅客登机.....	5
五、登机牌遗失.....	5
六、需要改期、退票的处理.....	5
七、常见问题解答.....	5

版权所有，中国南方航空股份有限公司

2009-8-1

一、南航短信乘机手续使用条件

1. 短信乘机手续可办理所有舱位的南航电子客票。
2. 短信乘机手续只办理单个旅客。
3. 短信乘机手续目前已经开通部分城市始发的国内航线（联程及港澳台地区的航班暂不办理）。
4. 短信乘机手续不办理7开头的航班（如CZ7134）。
5. 短信乘机手续不办理没有确定航班的客票。
6. 短信乘机手续不办理需要特殊服务及加验其它乘机证明方可运输的旅客如儿童、婴儿、重要旅客、孕妇、革命伤残军人和警察、无陪老人、有申请特殊餐食的旅客、盲人旅客、聋哑旅客、需担架或轮椅服务的旅客、身体患病旅客或精神病患者等。
7. 短信乘机手续不办理中转旅客。
8. 短信乘机手续不办理变更过的电子客票。

注：实际使用条件可能变更，变更时我公司不再另行通知，以最新公布的为准。

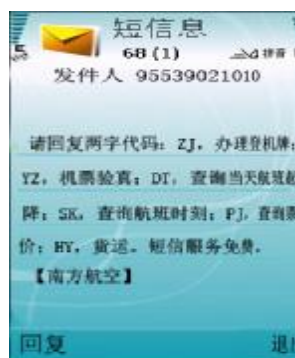
二、旅客办理短信乘机手续

1、申请办理

手机用户发送短信“？”到 95539，系统回复各业务功能代码。如图所示：



发送“？”到 95539



系统回复功能代码

2、输入身份信息

回复信息“ZJ”后，系统提示请回复购票证件号码以供查询您的航班信息。
如图所示：



回复“ZJ”



系统回复如图

说明：以下三项任意输入一项即可

- 1、证件号：可输入您购票时登记的有效身份证件号码。
- 2、明珠卡号：如果您是南航明珠会员，可输入您的12位明珠卡号。
- 3、票号：可输入南航784开头的13位电子客票号码或不包含784的10位票号。

3、座位选择

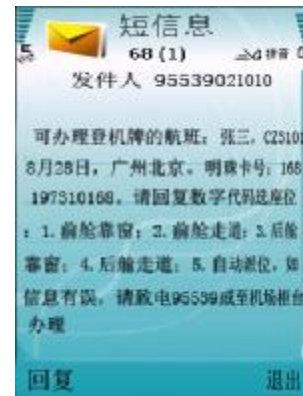
回复您的证件号码到系统后，如号码正确并符合办理条件，将收到开始办理登机的系统回复短信



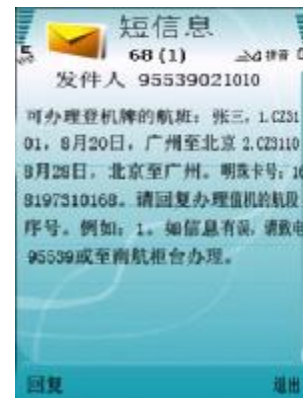
购票时登记号码



预定有一个航班



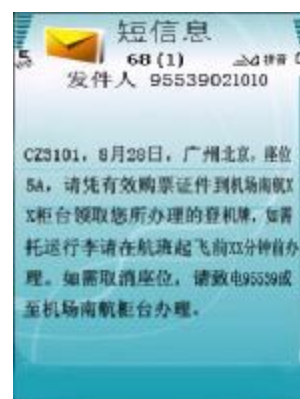
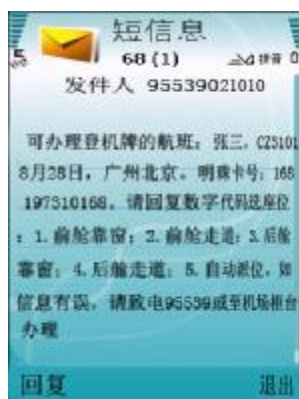
预定有多个航班



说明：在您回复正确的信息后，系统会回复您的航班信息、明珠卡号码(如已输入)及座位选择代码。如您只预定有一个航班，可直接回复座位代码进行座位预定；如您预定有多个南航航班，如符合办理该航班条件，您也可以选择航段进行办理。

4、办理登机

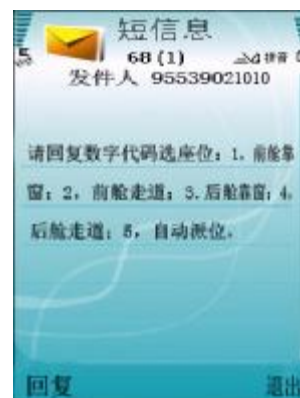
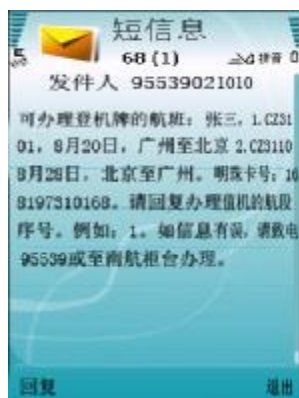
4.1 单个航班选择



直接回复座位代码

办理成功短信

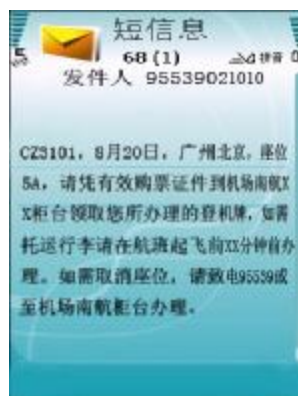
4.2 多个航班选择



选择办理航段

回复“1”办理第一个航班

回复座位代码



三、旅客托运行李

如需办理行李托运，请到机场柜台补办。

- 1、需要托运行李的旅客请在航班停办前办理（航班停办时间按当地机场公布为准，详情可致电 95539 咨询。
- 2、旅客可携带的行李规格：手提行李每人限带一件（头等舱旅客二件），每件行李不超过 20×40×55 厘米，重量不超过 5 公斤。

四、旅客登机

- 1、旅客到达机场后请再次确认登机口。
- 2、旅客持登机牌（广州始发持手机电子登机牌）及有效证件过安检。
- 3、如果出现航班变更等特殊情况，请旅客配合机场工作人员的安排。

五、登机牌遗失

旅客凭有效证件到机场值班主任柜台或南航电子商务柜台补办。

六、需要改期、退票的处理

- 1、如需改签、退票请取消座位，在航班起飞前 1 小时内，请致电南航服务热线 020-95539。
- 2、已经办理短信乘机手续的旅客如未登机最迟不得晚于航班预计起飞时间后 2 小时内与工作人员联系，否则视为已乘机。

七、常见问题解答

u 什么人可以使用手机办理“短信乘机手续”？

答：使用条件为购买南航的电子客票且未办理过变更手续和有确定航班的成人旅客,短信乘机手续目前已经开通部分城市始发的国内航线（部分联程及港澳台地区的航班暂不办理）。

u 哪些航段可以办理短信乘机手续？

答：短信乘机手续目前已经开通广州、北京、深圳、沈阳、哈尔滨、武汉、海口、乌鲁木齐、上海（虹桥、浦东）三亚等始发的国内航班(部分联程及港澳台地区的航班暂不办理)，详细可见 <http://airport.csair.com/cki/app?service=page/CkiAirPort>。

u 怎样才能成为明珠俱乐部会员？

答：进入南航明珠俱乐部网站 (<http://skypearl.cs-air.com>)。旅客只需正确填写个人资料，工作人员就会在最短时间里进行审核并将审核结果通知您，成功加入南航明珠俱乐部。

u 办理短信乘机手续的会员旅客，如果在购票时不提供明珠卡号，怎样才能累积里程？

答：如购票时提供的证件号码与明珠俱乐部中登记的一致，则办理短信乘机后可自动累积里程，否则，可采用如下方法：

1、至机场南航柜台领取登机牌时要求工作人员补录明珠卡号，或在乘机后致电 95539 提出补登申请。

2、在办理短信乘机手续之前，登陆 www.csair.com，将明珠会员个人信息中的证件号更新为购票时的证件号，或致电 95539 提出个人信息修改申请。

U 如何购买南航电子客票？

答：1、进入南航网站(<http://www.cs-air.com>)在网上购买；
2、到南航直销点或代理点购买南航电子客票；
3、拨打南航 95539 服务热线订购。

U 通过旅行社或代理购买的机票是否可以短信办理乘机手续？

答：通过任何渠道购买的中国南方航空股份有限公司的电子客票均可以办理。

U 如果行程中包括其他航空公司的行程，是否可以办理短信乘机手续？

答：暂时不能办理，只能办理南方航空公司的航段。

U 短信乘机手续系统能否变更已经选择的座位吗？

答：可以。

U 我收到了二维码登机牌，怎么使用？

答：目前使用二维码电子登机牌的方式分为两种：

乘客持手机并调出接收到的二维码电子登机牌，在已开通的机场南航服务柜台识读短信成功后（即扫描电子登机牌成功），离港系统的打印机将自动打印出对应的纸质登机牌。随后，乘客即可持纸质登机牌登机。（现已开通发送二维码登机牌的城市有北京、武汉、沈阳、西藏、乌鲁木齐）

乘客持手机并调出接收到的二维码电子登机牌，在已开通的机场安检通道识读短信成功后，安检系统的打印机将自动打印出对应的通行凭证。随后，乘客即可持通行凭证登机。（现已开通发送二维码登机牌，并直接通过安检、登机的城市有广州）

U 登机牌遗失了怎么办？

答：凭有效证件到南航各电子商务柜台或机场值班主任柜台补发登机牌。

U 使用短信乘机手续办理后，应如何办理行李托运？

答：可以在机场柜台补办行李托运手续，要求如下

1、需要托运行李的旅客请在航班停办前办理（航班停办时间按当地机场公布为准，详情可致电 95539 咨询。

2、旅客可携带的行李规格：手提行李每人限带一件（头等舱旅客二件），每件行李不超过 20×40×55 厘米，重量不超过 5 公斤。

3、已交运行李的旅客如需要变更，请尽快与值班主任柜台联系。

U 如何提交关于办理南航短信乘机手续的疑问或建议？

答：1、可以直接致电南航五星钻研服务热线 020-95539 咨询；
2、通过发送 E-MAIL 至 WEBMASTER@CS-AIR.COM 咨询。