

《“东东飞” APP Q&A 详解》

1. 请问“东东飞”APP 支持鸿蒙系统吗？

目前APP同时支持**苹果（IOS）和安卓手机**的应用，安装鸿蒙系统的手机也可正常使用，下载安装时请务必同意添加本APP为信任软件。若安装过程中碰到问题，欢迎客户积极跟我司反馈。

2. 为什么我的手机号没办法使用“东东飞”APP，提示“您的账号未开通手机登录功能”？

只有与东立**签订过合作协议的客户**才可以使用“东东飞”APP。建议您百度搜索“东立同行网”或者登陆www.twflight.com进行**网上预注册**，稍后会有**客户经理线下电话联系**您的，注册时请务必留下正确的联系方式。

3. 为什么我的手机号没办法使用“东东飞”APP，提示“用户名或密码错误”？

东立客户可使用现有的同行网主账号（**仅支持手机号，不支持邮箱账户**）及密码直接登录APP，成功登录后可进行手机端密码重置（不做强制要求）。手机端和PC端的账户密码是独立存在的，更改后互不影响，请放心使用。若需要使用个人手机号登录，建议先新增“子账户”，**子账户添加方式**详见已发布的《“东东飞”APP使用指南》。

4. 为什么手机端APP 下单后，提示“支付失败，未开通额度支付功能”？

您需要先登录“东立同行网”-选择“APP 中台”-“登录用户管理”模块可以看到您的账号登陆记录。点击绿底“编辑”按钮，**即可开通**当前账户的**额度/钱包支付功能**。具体操作方式详见已发布的《“东东飞”APP 使用指南》。

5. 手机端APP 下单后要求先行更改钱包/额度支付密码，这个密码会影响同行网的钱包支付密码吗？

手机端和PC端的账户密码、钱包/支付密码是**独立存在的**，更改后互不影响，

请放心使用。**注意：手机端的支付密码仅限6位数字密码。**为了避免手机端因误操作而导致支付订单成功的情况，因而在设计之初就要求所有的账户需要设置独立的支付密码，支付订单时需要输入独立的密码，以保障订票支付环境的安全性。

6. 手机端 APP 下单后，若机票发生航变时，是否会给主账户及子账户推送航变通知？

目前所有在“东东飞”APP 上预订的机票，一旦机票发生航变，会给**该账户以及该账户下所有的子账户发送航变推送消息**，点击 APP 下方“消息”一栏，即可看到具体的航变信息，包含“编号、旅客、内容”等信息。**此外，APP 还会推送黑屏中的清 Q 通知。**

7. 子账户和主账户在手机端 APP 提交订单出票后，东立同行网上是否可以找到订单呢？

目前所有在“东东飞”APP 上预订的机票，**都会同步到东立同行网（PC 端）。**一家公司若有多个子账户，不论子账户或主账户提交的订单，都可以在东立同行网-“财务”-“业务报表”处搜索到订单数据，请各位客户放心使用。

8. 在手机端 APP 上预订并出票的订单，可以直接操作退票、改签等操作吗？退票、改期后的机票在东立同行网上找得到记录吗？

目前所有在“东东飞”手机端 APP 上预订出票的机票，**均可直接在 APP 端提交退票、改签等操作**，并且该机票的操作记录会同步到东立同行网（PC 端），请放心使用。

9. 在东立同行网（PC 端）上预订并出票的订单，后续可以在手机端 APP 上直接操作退票、改签等操作吗？

需要注意的是，在东立同行网（PC 端）预订并出票的机票，是可以通过**搜索票号或 6 位 PNR 的方式在 APP 端搜索到信息**。搜索到订单信息后，可以直接使用 APP 操作后续的退改签等业务。

特殊情况：若已在东立同行网提交过退票/改签订单，后续则无法在手机端 APP 继续操作该张机票的业务，包含确认订单、支付订单等操作。这些后续操作需要在东立同行网（PC 端）完成。

10. 手机端 APP 可以直接购买保险吗？

目前手机端**只支持手机端下单订单**提供保险业务（**仅可购买行程单保险**），无法单独为购买保险哦！如需单独购买，请前往东立同行网（www.twflight.com）“保险”模块，操作购买事宜。

11. 手机端 APP 可以单独预订儿童票吗？

无法单独预订儿童票。如需预订儿童票，请在机票查询界面，勾选“携带儿童”/“携带婴儿”的按钮。

12. 为什么在支付界面提示“支付失败 未设置支付密码，请先设置”

的字样？

为了避免手机端因误操作而导致支付订单成功的情况，所有订单支付时均需要输入独立的密码，以保障订票支付环境的**安全性**。

设置路径如下：“我的”-“设置“-”更改支付密码”

13. 初次登录/太久不登录 APP 忘记登录密码了怎么办？需要找客服

重置密码嘛？

直接点击登录界面右下方“忘记密码”按钮，通过输入登录“手机号”获取短信验证码的方式，重置新密码即可。

14. APP 登录密码输错太多次，提示账户被锁怎么办？需要找客服解

锁吗？

无需找客服解锁。直接点击登录界面右下方“忘记密码”按钮，通过输入“登录手机号”获取短信验证码的方式，重置新密码即可解锁账户。

15. 使用 APP 过程中，碰到 BUG 或者未知错误等提示，请问要如何联

系客服？

点击界面右下方“我的”模块，该模块公示了当前账户的所属“客户经理”、

日间、夜间客服等联系方式。东立提供 7*24*365 机票服务:)

16. 手机端 APP 支持在线还款吗?

现阶段手机端**暂未开通在线还款功能**，钱包充值功能也暂未开通。如需钱包充值，请前往东立同行网 (www.twflight.com) “财务”模块，操作充值/还款事宜。

17. 手机端 APP 可以自助拉取电子客票行程单吗?

现阶段手机端**暂未开通此功能**。如需拉取行程单，请前往东立同行网 (www.twflight.com) “财务”-“财务报表”-“业务报表”模块，拉取电子客票行程单。

18. 手机端 APP 提供短信发送功能吗?

东东飞 APP 提供短信发送功能，如需发送短信至客户手机，请先联系客户经理开通短信条数充值功能。

此外，APP 支持自动生成短信通知内容，支持自行编辑哦~

您需要先找到已出票订单，点击乘客信息旁的“通知”按钮，即可复制/粘贴/编辑短信通知内容。

19. 手机端提交退票/改期时找不到票号怎么办?

首先点击屏幕下方“订单”模块，然后点击屏幕上方“出票”按钮，再点击右上角的放大镜按钮。**支持票号、PNR、人名多种查询方式哦~**

注意：所有的退票和改期订单，都必须先点击“出票”按钮后，方可查询到。

20. 若机票出票后发生航变，手机端会提示吗?

有东立配置的账户，所有的主账户和子账户都能接收到航变通知，包含已出票&未出票的发生航变的编码。**请及时关注并清理屏幕下方“消息”模块中的航变通知信息。**

无东立配置的账户，只有主账户才能接收到航变通知。后期会完善子账户航变通知功能。

更多 Q&A 东东正在收集整理中，欢迎各位客户提供宝贵的建议哦!



IOS版



Android版

东东飞APP >
正式上线啦!