

中国航信 深圳凯亚

国内机票进阶培训

内容：



- 1、机票作废操作
- 2、机票改期、签转操作
- 3、换开操作(手动、自动换开)
- 4、退票操作
- 5、PNR历史记录解析

前提：

以下操作均是在航司/票价政策允许之下

- 作废

机票作废操作:



1、DETR:TN/880-1234567890提取票面,

查看是否OPEN FOR USE状态

2、获得打票机控制权

3、执行VT作废指令

VT:打印机台数/13位票号/PNR

举例: VT:4/880-1234567890/JBQ4SD

机票作废操作：



- 4、再次用DETR指令检查票面状态，看是否改为了VOID
- 5、打开TSL当日结算报表，确认已进入结算
- 6、取消旅客占座，删除整个PNR或者取消个别座位

机票作废操作:



1、DETR:TN/880-1234567890 查状态

```
▶DETR:TN/880-1234567890
ISSUED BY: HAINAN AIRLINES          ORG/DST: SZX/HRB          BSP-D
E/R: 不得签转
TOUR CODE:
PASSENGER: 测试
EXCH:                                CONJ TKT:
0 FM:1SZX HU      7745  M 12JUL 1145 OK M1          20K OPEN FOR USE
      T3-- RL:MZNTL /HTKDRH1E
      TO: HRB
FC: 12JUL14SZX HU HRB1600.00CNY1600.00END
FARE:                CNY 1600.00 | FOP:CASH
TAX:                  CNY 50.00CN | OI:
TAX:                  CNY120.00YQ |
TOTAL:                CNY 1770.00 | TKTN: 880-5285824275
▶
```

2、

VT:3/880-1234567890/HTKDRH

ET TRANSACTION SUCCESS



机票作废操作:



3、再次DETR:TN/880-1234567890

```
▶DETR:TN/880-1234567890
ISSUED BY: HAINAN AIRLINES          ORG/DST: SZX/HRB          BSP-D
E/R: 不得签转
TOUR CODE:
PASSENGER: 测试
EXCH:                                CONJ TKT:
0 FM:1SZX HU      7745  M 12JUL 1145 OK M1          20K VOID
      T3-- RL:MZNTL /HTKDRH1E
      TO: HRB
FC: 12JUL14SZX HU HRB1600.00CNY1600.00END
FARE:           CNY 1600.00 | FOP:CASH
TAX:            CNY 50.00CN | OI:
TAX:            CNY120.00YQ
TOTAL:          CNY 1770.00 | TKTN: 880-5285824275
```

机票作废操作:



4、查询报表, TSL:V/1, 确认是否进入结算。

```
*****
*                CAAC MIS OPTAT DAILY-SALES-REPORT                *
*                                                                 *
* OFFICE : SZX999      IATA NUMBER : 08305356      DEVICE : 1  21341      *
* DATE   : 09JUL                AIRLINE: ALL                *
*-----*
* TKT-NUMBER  ORIG-DEST  COLLECTION  TAXS  COMM%  PNR  AGENT *
*-----*
* 880-1234567890  VOID      0912  09JUL                HTKDRH 76580 *
*-----*
* TOTAL TICKETS:      1 (      1 TICKETS VOID /      0 TICKETS REFUND ) *
*-----*
```

5、

RT JE96L7

XEPNR@

或将作废那人SP出来, 再XEPNR@



机票作废操作：

• 注意：

- 1、DETR和TSL相结合，不可存在矛盾
- 2、PNR中TN/880-5285824275/P1/VT 不可视为作废
- 3、作废后，注意订座的释放
- 4、VT必须是作废当天所出的客票
- 5、作废不可逆转
- 6、作废前要I掉PNR

• 改期

机票改期



客票改期要求：

只有客票状态为“**OPEN FOR USE**”的航段才允许改期

*改期必须保证：

相同航空公司、相同航段、相同舱位

*注意SZX-PVG和SZX-SHA不属于相同航段，系统不接受改期

1、改期时如原PNR仍在，就在原PNR中做改期：

提取PNR → 删除旧航段

→ 订新航段

→ 删除旧的SSR TKNE

→ 添加新的SSR TKNE

→ 封口

→ DETR提取票面检查

机票改期、签转

2、如原PNR纪录已不存在，则可以新订新PNR，

要求：同姓名、同舱位、同航空公司、同航段

→ 建新PNR

→ 输入新的SSR TKNE

(SSR TKNE HU HK1 NGBPEK 7097 H07MAY 8803711487812/1/P1)

→ RR航段

→ 输入TK:T/票号

机票改期、签转



ELECTRONIC TICKET PNR

1. 陈四 | RH13H

→ 2. ZH9966 Y WE14APR WNZSZX RR1 1130 1310 E --B

3. SZX/T SZX/T 0755-82116621/SZX ZHONG HAO HUI AVIATION PASSENGER & CARGO CO. /
/XU 73215ETN ABCDEFG

4. 0752-2263333/15875251499

5. T

6. SSR FOID ZH HK1 NI430703198904247182/P1

7. SSR ADTK 1E BY SZX12APR10/1638 OR CXL ZH9966 Y14APR

→ 8. SSR TKNE ZH HK1 WNZSZX 9966 Y14APR 4799731131245/1/P1

9. RMK AUTOMATIC FARE QUOTE

10. RMK CA/XFDJW

→ 11. FN/A/FCNY960.00/SCNY960.00/C3.00/XCNY90.00/TCNY50.00CN/TCNY40.00YQ/
ACNY1050.00

12. TN/479-9731131245/P1

13. FP/CASH, CNY

14. SZX332

XE2/8/11



机票改期、签转



```
1. 陈四 RH13H
2. SZX/T SZX/T 0755-82116621/SZX ZHONG HAO HUI AVIATION PASSENGER & CARGO CO. /
  /XU 73215ETN ABCDEFG
3. 0752-2263333/15875251499
4. T
5. SSR FOID ZH HK1 NI430703198904247182/P1
6. SSR ADTK 1E BY SZX12APR10/1638 OR CXL ZH9966 Y14APR
7. RMK AUTOMATIC FARE QUOTE
8. RMK CA/XFDJW
9. TN/479-9731131245/P1
10. FP/CASH, CNY
11. SZX332
```

AV SD订取新航段

SSR TKNE ZH HK1 WNZSZX 9966 Y19APR 4799731131245/1/P1

RR航段

@



机票改期、签转



ELECTRONIC TICKET PNR

1. 陈四 RH13H
2. ZH9966 Y WE19APR WNZSZX RR1 1130 1310 E --B
3. SZX/T SZX/T 0755-82116621/SZX ZHONG HAO HUI AVIATION PASSENGER & CARGO CO. /
/XU 73215ETN ABCDEFG
4. 0752-2263333/15875251499
5. T
6. SSR FOID ZH HK1 NI430703198904247182/P1
7. SSR ADTK 1E BY SZX12APR10/1638 OR CXL ZH9966 Y14APR
- 8. SSR TKNE ZH HK1 WNZSZX 9966 Y19APR 4799731131245/1/P1
9. RMK AUTOMATIC FARE QUOTE
10. RMK CA/XFDJW
11. FN/A/FCNY960.00/SCNY960.00/C3.00/XCNY90.00/TCNY50.00CN/TCNY40.00YQ/
ACNY1050.00
12. TN/479-9731131245/P1
13. FP/CASH, CNY
14. SZX332



机票改期、签转



DETR查看票面，确认日期更改成功

```
▶DETR:TN/479-9731131245
ISSUED BY: CHINA SHENZHEN AIRLINE      ORG/DST: WNZ/SZX      BSP-D
TOUR CODE:                               RECEIPT PRINTED
PASSENGER: 陈四
EXCH:                                     CONJ TKT:
0 FM:1WNZ ZH      9966  Y 19APR 1130 OK Y      20K OPEN FOR USE
  --B  RL:XFDJW   /RH13H 1E
  TO: SZX
FC: 14APR10WNZ ZH SZX960.00CNY960.00END
FARE:          CNY  960.00 | FOP:CASH
TAX:           CNY  50.00CN | OI:
TAX:           CNY  40.00YQ |
TOTAL:         CNY 1050.00 | TKTN: 479-9731131245
```

注意事项：不同航空公司之间代理人不能做改期操作，
只能交由航空公司来做签转

- 换开

电子客票换开

操作流程：（实际上是重出票）

- ⇒ 订新航段、删旧航段
- ⇒ 删除TKNE、TN、T等项
- ⇒ 输入OI项
- ⇒ 手工输入FC、FN项，输入EI、TC（若有）
- ⇒ ETDZ: 1
- ⇒ DETR提取新、旧票面检查

电子客票换开



提取原票面

(注：换开前必须检查票面是否为**OPEN FOR USE**)

```
▶DETR:TN/784-9731131429,AIR/CZ
ISSUED BY: CHINA SOUTHERN AIRLINES   ORG/DST: SZX/CSX           BSP-D
E/R: 不得签转
TOUR CODE:
PASSENGER: 李捷
EXCH:                                CONJ TKT:
O FM:1SZX CZ      3987  G 14APR 2005 OK G      14APR0/14APR1 20K OPEN FOR USE
      RL:Z6WDX    /WZR5H 1E
      TO: CSX
FC: 14APR10SZX CZ CSX510.00CNY510.00END
FARE:           CNY  510.00 | FOP:CASH
TAX:            CNY  50.00CN | OI:
TAX:            CNY  20.00YQ |
TOTAL:          CNY  580.00 | TKTN: 784-9731131429
```

电子客票换开



原PNR内容，G舱

```
**ELECTRONIC TICKET PNR**  
1. 李捷 WZR5H  
2. CZ3987 G WE14APR SZXCSX RR1 2005 2110 E  
3. SZX/T SZX/T 0755-82116621/SZX ZHONG HAO HUI AVIATION PASSENGER & CARGO CO. /  
/XU 73215ETN ABCDEFG  
4. 28779077  
5. T  
6. SSR FOID CZ HK1 NIH0446408200/P1  
7. SSR ADTK 1E BY SZX13APR10/1915 OR CXL CZ3987 G14APR  
8. SSR TKNE CZ HK1 SZXCSX 3987 G14APR 7849731131429/1/P1  
9. RMK CA/Z6WDX  
10. RMK AUTOMATIC FARE QUOTE  
11. FN/A/FCNY510.00/SCNY510.00/C3.00/XCNY70.00/TCNY50.00CN/TCNY20.00YQ/  
ACNY580.00  
12. TN/784-9731131429/P1  
13. FP/CASH, CNY  
14. SZX332
```

订取新舱位Y舱，XE旧航段，G舱与Y舱存在差价

```
**ELECTRONIC TICKET PNR**  
1. 李捷 WZR5H  
2. CZ3987 Y WE17APR SZXCSX DK1 2005 2110 321 0 R E
```



电子客票换开



输入 OI 项

指令格式:

OI项后面必须有ET

OI:ET/票号#票联号 原出票城市 原出票日期 航协号

OI:ET/7849731131429#1000 SZX 14APR4 08011802 P1

系统回显: 对票面进行校验

OI CHECK HAS COMPLETED, PLEASE GO ON!!!



输入 OI 项说明:

➤ 若是来回程两个航段都要换开, 则填写 #1200

➤ 联票换开:

➤ OI:784-9731131429-30#12001200 SZX 14APR4 08011802 P1

电子客票换开



输入 0I 项后，编码里的显示

ELECTRONIC TICKET PNR

1. 李捷 WZR5H
2. CZ3987 Y WE17APR SZXCSX RR1 2005 2110 E
3. SZX/T SZX/T 0755-82116621/SZX ZHONG HAO HUI AVIATION PASSENGER & CARGO CO. /
/XU 73215ETN ABCDEFG
4. 28779077
5. 0I/784-9731131429#1000SZX14APRFEB0 08011802



OI的注意事项:

- 举例: OI ET/784-9731131459 #1000 SZX 14APR4 08011802 P1
- 784-9731131459是此次做换开的票号, 票号后#1000是对应换开的Coupon (航段) 序号, 只有coupon状态为Open for used时能够做换开。所以建议输入OI项之前, 先用DETR指令检查航段的状态。

- 国内一张客票有2个Coupon，所以1200表示2个航段都符合换开状态，全部换开。如果第一个航段已经是被使用，不能做换开，应该输入0200。只有一个航段可以换开。
- SZX 14APR4 08011802：分别是第一次出票的城市、日期、Office的IATA number
- P1为PNR中Passenger的ID。

电子客票换开



在PNR中输入新的出票信息：FC, FN, EI, FP等

FN: **R**CNYxxxx. xx/**S**CNYxxxx. xx/**C**x. xx/**T**CNYxxx. xxYQ
/**O**CNYxxx. xxCN/**A**CNYxxx. xx

R: 再次开票标识 (需输入新机票的票面价)

S: 新票高出原始票的价格差 (不含税)

C: 代理费

T: 新增税款 (若有)

O: 原票上旧税款

A: 总补缴款额 (ACNY=SCNY+TCNY, 即新票面差价+新税 (若有))

电子客票换开



FN:RCNY730.00/SCNY220.00/C3.00/OCNY50.00CN
/OCNY20.00YQ/ACNY220.00

FC项与原格式相同

FC:SZX CZ CSX 730.00Y CNY 730.00 END

```
1. 李捷 WZR5H
2. CZ3987 Y SA17APR SZXCSX DK1 2005 2110 321 0 R E
3. SZX/T SZX/T 0755-82116621/SZX ZHONG HAO HUI AVIATION PASSENGER & CARGO CO./
/XU 73215ETN ABCDEFG
4. OI/7849731131429#1000SZX14APR0 08011802
5. FC/SZX CZ CSX 730.00Y CNY730.00END
6. SSR FOID CZ XX1 NIH0446408200/P1
7. RMK CA/Z6WDX
8. FN/RCNY730.00/SCNY220.00/C3.00/OCNY50.00CN/OCNY20.00YQ/ACNY220.00
9. FP/CASH, CNY
10. SZX332
```



电子客票换开



输入EI、TC等项后即可出票，ETDZ: 1

```
▶DETR:TN/784-9731135401,AIR/CZ
ISSUED BY: CHINA SOUTHERN AIRLINES   ORG/DST: SZX/CSX           BSP-D
E/R: 不得签转
TOUR CODE:
PASSENGER: 李捷
EXCH:                                CONJ TKT:
O FM:1SZX CZ      3987  Y 17APR 2005 OK Y           17APR0/17APR1 20K OPEN FOR USE
      RL:Z6WDX    /WZR5H 1E
      TO: CSX
FC: 14APR10SZX CZ CSX730.00CNY510.00END
FARE:           CNY  730.00 | FOP:CASH
TAX:            CNY  50.00CN | OI:784-9731131429
TAX:            CNY  20.00YQ
TOTAL:          CNY  730.00 | TKTN: 784-9731135401
```

原旧票面状态变为EXCHANGED

```
PASSENGER: 李捷
EXCH:                                CONJ TKT:
O FM:1SZX CZ      3987  G 14APR 2005 OK G           14APR0/14APR1 20K  EXCHANGED
      RL:Z6WDX    /WZR5H 1E
```



- 国内票的自动改期、换开（TRD）

自动改期或换开（TRD）

- 说明：
- 1、由于很多航司收回了**SSR TKNE**的输入权限，所以改期也需要按换开来处理。

- 如：
- **SSR TKNE CZ HK1 PEKSHA 3151 Y25JUL 7841234567890/1/P1**
AUTHORITY

自动改期或换开（TRD）

- 换开规则：
 - 发起换开操作得需求主要的来自于客票的变更，国内航空公司目前的规定是**不准变换航程**，**只准做同航线的变更**，比如升舱、特价票改期等。
 - 在客票票面上,被换开航段的状态必须是**OPEN FOR USE**;
 - 连续客票需要一起换开;
 - 所有未使用的航段需一起换开;

自动改期或换开（TRD）

- 1、新建PNR进行换开
 - 首先确保原PNR已经删除或过期；
 - 建立新PNR，预定需要更改的航段；
 - 完成PNR的基本信息后；
 - 输入OI信息；
 - 输入TRD:X（自动输入FN、FC、FP、EI等运价项）；
 - ETDZ出票。

自动改期或换开（TRD）

- 2、原PNR里进行换开

- 删除原PNR中所需要改变的航段以及出票相关项；
- 删除PNR历史部分的过期航段
- 订新航段；
- 完成PNR的基本信息后；
- 输入OI信息；
- 输入TRD:X（自动输入FN、FC、FP、EI等运价项）；
- ETDZ出票。

自动改期或换开（TRD）

- **OI**格式参考如前所列

自动改期或换开（TRD）

- TRD格式说明：

TRD:X

- TRD:X*IN 以旅客类型为婴儿进行自动计算
- TRD:X/Pn 对第n名旅客进行自动计算，
只有一名旅客不用输入P项
- TRD:X/Pn/大客户码 输入大客户码票价
- TRD:X*IN/P1 进行婴儿运价的自动计算
- TRD:X/CC 以原票旅客类型进行信用卡换开自动计算
- **TRD:X/P1/CC** 指定对第1名旅客以原票旅客类型进行
信用卡换开自动计算

SFC:序号 TRD指令计算返回结果后，
使用**SFC:序号**来选择运价组合。

- 注： 1 只适用于PAT:A出价格的票，换开不允许手工输入 FN、FC
- 2 做TRD:X指令如无价格显示不能换开，联系航空公司

自动改期或换开（TRD）

- 自动计算指令TRD：**X不支持**以下情况：
 - Open票的变更（航段不是OPEN可变更）
 - 非自愿变更
 - 承运人变更
 - 航线变更
 - 多次变更（代理只能做一次变更，航空公司可做二次）
 - 团队旅客变更
 - 不支持换开时新增机建和燃油的收取（即燃油或机建与原票不一致，如燃油税调整）

自动改期或换开 (TRD)

• 已出客票信息

DETR:TN/781-3781687550

ISSUED BY: CHINA EASTERN AIRLINES ORG/DST: BJS/SHA BSP-D

E/R: MUKMGL1

TOUR CODE:

PASSENGER: ZHU/HUA

EXCH: CONJ TKT:

O FM:1PEK MU 5183 Y 12AUG 0810 OK Y 20K OPEN FOR USE

RL: DR7TF / SE0YF1E

TO: PVG

FC: 12AUG11PEK MU PVG1130.00CNY1130.00END

FARE: CNY 1130.00 | FOP:CASH

TAX: CNY 50.00CN | OI:

TAX: CNYEXEMPTYQ |

TOTAL: CNY 1180.00 | TKTN: 781-3781687553

自动改期或换开 (TRD)

- 提取原票PNR

RT DR7TF

ELECTRONIC TICKET PNR

1. ZHU/HUA DR7TF
2. MU5183 Y TH12AUG PEKPVG HK1 0810 1015 E T2T1
3. T BJS/PEK/T-65906699/BEIJING CHINA EXPRESS INTERNATIONAL AI
4. T BJS/R SERVICE CO. LTD/WEI CHONG
5. SSR FOID MU HK1 NI11010001010/P1
6. SSR TKNE MU HK1 PEKPVG 5183 Y12AUG 7813781687553/1/P1
7. OSI CA CTC 13854578965
8. OSI MU TKNA TICKED
9. PEK1E/SE0YF/BJS187

- 删除旧航段，重新订新舱位航段

XE2

SS MU5183/F/12AUG/PEKSHA/NN1

- 删除SSR TKNE、TKT、TN

- 换开指令OI，输入旧票号和航段号

OI:ET/781-3781687553#1000PEK 02FEB2 08300714 P1

自动改期或换开 (TRD)

- 重新计算新运价

TRD:X

>TRD:X/P1

01 F FARE:CNY1730.00 TAX:CNY50.00 YQ:TEXEMPTYQ TOTAL:1780.00

SFC:01 此处输入，如PAT一样

- **ETDZ**打票

自动改期或换开 (TRD)

ELECTRONIC TICKET PNR

1. ZHU/HUA DR7TF

2. MU5183 F TH12AUG PEKPVG HK1 0810 1015 320 S 0 RE T2T1

3. T BJS/PEK/T-65906699/BEIJING CHINA EXPRESS INTERNATIONAL AI

4. T BJS/R SERVICE CO. LTD/WEI CHONG

5. FC/A/12AUG11PEK MU PVG 1730.00F CNY1730.00END

6. SSR FOID MU HK1 NI11010001010/P1

7. SSR OTHS 1E SSSS

8. OSI CA CTC 13854578965

9. OSI MU TKNA TICTKED

10. RMK AUTOMATIC FARE QUOTE

11. FN/A/RCNY1730.00/SCNY1730.00/C0.00/OCNY50.00CN/TEXEMPTYQ/ACNY600.00

12. OI/781-3781687553#1000PEK02FEB2 08300714

13. FP/CASH, CNY

14. PEK1E/SE0YF/BJS187

自动改期或换开 (TRD)

DETR:TN/7812342983905

ISSUED BY: CHINA EASTERN AIRLINES ORG/DST: PEK/SHA ARL-D

TOUR CODE:

PASSENGER: ZHU/HUA

EXCH: 781-3781687553 CONJ TKT:

O FM:1PEK MU 5183 F 12AUG 0810 OK F 40K OPEN FOR USE

T2T1 RL: DR7TF /

TO: PVG

FC: 12AUG11PEK MU PVG1730.00CNY1730.00END

FARE: CNY 1730.00 | FOP:CASH(CNY)

TAX: PD 50.00CN | OI: 781-3781687553 PEK 02FEB2 08300714

TAX: EXEMPTYQ |

TOTAL: CNY 600.00 | TKTN: 781-2342983906

- 退票

退票

三种退票方式：

- 一、**TRFD:A** 手动退票

优点：无操作限制 缺点：全手工计算填单，易出错

- 二、**TRFD:Z** 自动退票

优点：自动填单，自动返Z值，不可修改 缺点：操作条件限制最多

- 三、**TRFD:L** 自动填充退票记录功能

优点：自动填单，自动返Z值 缺点：出票**27**天内才可操作

退票

流程：

- **1、DETR提票面检查是否OPEN FOR USE**
- **2、TRFD 执行退票操作** （若用TRFD: Z执行，需先删除PNR）
- **3、DETR提票面检测是否为REFUND**
- **4、TSL:R/1 检查是否进入结算**
- **5、每天打印TSL退票清单，与退票申请一并交结算中心**

退票--手工退票

打票机台数

TRFD:AM/72/D

国内票:D
国际票:I

退1张票

票号

未用的
票面价

退第1程

退票费
(手续费)

代理费

税费

返还代理人费用
(自动计算)

此处按F12输入

```
▶TRFU:♦M ♦72/♦D/♦0
Airline Code ♦784 TKT Number ♦1234567890 -♦ Check ♦♦
Conjunction No. ♦1 Coupon No. 1♦1000 2♦0000 3♦0000 4♦0000♦
Passenger Name ♦
Currency Code ♦CNY-2 Form Of Payment ♦CASH
Gross Refund ♦1200.00
Deduction ♦360.00 Commission ♦ 3 % =♦
TAX [ 1] ♦CN♦50.00 [ 2] ♦YQ♦140.00 [ 3]
[ 4] ♦ [ 5] ♦ [ 6] ♦
[ 7] ♦ [ 8] ♦ [ 9] ♦
[10] ♦ [11] ♦ [12] ♦
[13] ♦ [14] ♦ [15] ♦
[16] ♦ [17] ♦ [18] ♦
[19] ♦ [20] ♦ [21] ♦
[22] ♦ [23] ♦ [24] ♦
[25] ♦ [26] ♦ [27] ♦
Remark ♦ Credit Card ♦
Net Refund = ♦ CNY
```

退票--手工退票

DETR提票面检测状态

▶DETR:TN/876-9726110560
ISSUED BY: CHINA SICHUAN AIRLINE ORG/DST: CTU/SZX BSP-D
E/R: 不得签转
TOUR CODE:
PASSENGER: 邓应玉
EXCH: CONJ TKT:
O FM:1CTU 3U OPEN V OPEN V 20K **REFUNDED**
RL:
TO: SZX
FARE: CNY 630.00 | FOP:CASH
TAX: CNY 50.00CN | OI:
TAX: CNY 50.00YQ
TOTAL: CNY 730.00 | TKTN: 876-9726110560

退票--手工退票

TSL检查结算

▶TSL:R/72

```
*****
*                CAAC MIS OPTAT DAILY-SALES-REPORT                *
*                                                                 *
*  OFFICE : SZX485      IATA NUMBER : 08309033      DEVICE : 4/ 2347      *
*  DATE   : 12APR              AIRLINE: ALL              *
*                                                                 *
-----
TKT-NUMBER      RFD NO          NET RFUND    DEDUCTION    TAXS      COMM%      DATE      AGENT
-----
876-9726110560  18795254-E      522.10      189.00      100.00    3.00      12APR    63078
731-9727118431  18795289-E      706.40      74.00       70.00    3.00+1C   12APR    63078
731-9726106205  18795339-E      493.50      110.00      70.00    3.00      12APR    63078
781-9726100918  18795359-E      896.00      50.00      100.00    3.00+1C   12APR    6307+
```

+1C是Z值，即暗返点。
手工退票无法自动识别Z值，
需要用TRFD:L或TRFD:Z操作

退票--TRFD: Z

- 退票格式：
TRFD:Z/票号（联票输入第一个票号）/打票机号/D/T+旅客类型/K*卡种+卡号
- T+旅客类型为可选项，包括CH、IN、JC、GM和折扣编码；
如果普通旅客和特殊旅客的退票规则不一样，必须输入旅客类型进行特殊旅客退票费计算；
- K*卡种+卡号，例如【/K*TP4392888888888888】
K*卡种+卡号为可选项，若出票支付信用卡与退票退款信用卡不一致时，需使用K*卡种+卡号指定退款信用卡；
- 系统会根据票面情况，展示退票单全部信息，
不可修改，代理检测无误后，直接确认退票
- 优点：自动计算、填单，操作简便
- 缺点：操作条件限制多

退票--TRFD: Z

- 必须符合：
 - 1、PNR已删除
 - 2、航段信息为OPEN
 - 3、票面状态为OPEN FOR USE

```
▶DETR:TN/784-5285822800,AIR/CZ
ISSUED BY: CHINA SOUTHERN AIRLINES   ORG/DST: CSX/XNN           BSP-D
E/R: 变更退票收费
TOUR CODE:
PASSENGER: 测试
EXCH:                                CONJ TKT:
0 FM:1CSX CZ      OPEN Y OPEN        Y           07JUL4/07JUL4 20K OPEN FOR USE
      RL:
      TO: XNN
FARE:          CNY 1510.00 | FOP:CASH
TAX:           CNY 50.00CN | OI:
TAX:           CNY120.00YQ
TOTAL:         CNY 1680.00 | TKTN: 784-5285822800
```

退票--TRFD: Z

TRFD:Z/784-5285822800/72/D 自动计算及填单

AIRLINE/BSP	TICKET	REFUND	INFORMATION	FORM
Rfd Number:0	Refund TYPE:DOMESTIC	Device-ID:72		
Date/Time:07JUL14/14:59	Agent:95359	IATA:08011802	OFFICE:SZX332	
Airline Code:784	Ticket No.:5285822800 - 5822800			
Conjunction No.:1	Coupon No.:	1:1000	2:0000	3:0000 4:0000
Passenger Name:LIUWU				
Gross Refund:	1510.00	Payment Form:	CASH	Currency Code:CNY
SN CD AMOUNT(SN-sequency number ; CD-tax code)				ET-(Y/N):Y
TAX: 1 CN 50.00 2 YQ 120.00				
Commitment:	3.00%+1C	Other Deduction:	151.00	退现金
Net Refund:	1483.70	Credit Card:		
CONFIRM REFUND	▶RFCF:784-5285822800			

返还代理人费用
(自动计算)

此处按F12输入

ACTION SUCCESSFUL

退票--TRFD: Z

TRFD:Z/999-1234567890/8/D

Rfd Number:0 Refund TYPE:DOMESTIC Device-ID:8
Date/Time:12OCT13/09:52 Agent:8888 IATA:08300000 OFFICE:PEK099

Airline Code:999 Ticket No.:1234567890 - 4567890
Conjunction No.:1 Coupon No.:1:1000 2:0000 3:0000 4:0000

Passenger Name:TIANJIA
Gross Refund: 1580.00 Payment Form:TC Currency Code:CNY

SN CD AMOUNT(SN-sequency number : CD-tax code) ET-(Y/N):Y

TAX: 1 CN 50.00 2 YQ 120.00 退信用卡
Commitment: 3.00% Other Deduction: 79.00
Net Refund: 1623.60 Credit Card: TP19245988061198

CONFIRM REFUND ▶RFCF:999-1234567890

此处按F12输入

退票--TRFD: Z

- 别忘记**DETR**提票面看状态
- 别忘记**TSL:R**看结算

退票--TRFD: Z

暂不支持客票情况:

- 团队运价;
- 代码共享航班;
- 换开过的客票;
- 只能支持单一客票, 不支持连续客票。

退票--TRFD: L

TRFD:L/784-3783723752/AM/1/D (自动填好内容, 出票27天之内)

```
▶TRFU:♦M ♦72/♦D/♦0
Airline Code ♦880  TKT Number ♦5285822799 -♦5822799  Check ♦♦
Conjunction No. ♦1  Coupon No.  1♦1000  2♦0000  3♦0000  4♦0000♦
Passenger Name ♦LANXIAOYING
Currency Code ♦CNY-  Form Of Payment ♦CASH
Gross Refund ♦640.00  ET-(Y/N): ♦Y♦
Deduction ♦128.00  Commission ♦3.00 % =♦ +1C♦
TAX [ 1] ♦CN♦ 50 [ 2] ♦YQ♦ 120 [ 3] ♦♦♦
[ 4] ♦♦♦ [ 5] ♦♦♦ [ 6] ♦♦♦
[ 7] ♦♦♦ [ 8] ♦♦♦ [ 9] ♦♦♦
[10] ♦♦♦ [11] ♦♦♦ [12] ♦♦♦
[13] ♦♦♦ [14] ♦♦♦ [15] ♦♦♦
[16] ♦♦♦ [17] ♦♦♦ [18] ♦♦♦
[19] ♦♦♦ [20] ♦♦♦ [21] ♦♦♦
[22] ♦♦♦ [23] ♦♦♦ [24] ♦♦♦
[25] ♦♦♦ [26] ♦♦♦ [27] ♦♦♦
Remark ♦♦♦ Credit Card ♦♦♦
Net Refund = ♦♦♦ ♦CNY ♦♦♦
```

若有暗返点,
自动识别

退票--TRFD: L

- 别忘记**DETR**提票面看状态
- 别忘记**TSL:R**看结算

退票的其它问题

- 1、退票前需先作废发票，否则退票后发票无法作废
- 2、**当天**退的票，若价格有误，**当天**可进行修改
TRFD:TM/1/D/票号
TRFD:M/1/D/单号
-----进入退票界面修改

退票的其它问题

- 3、当天退的票，可以作废不退 **TRFD:TM/72/D/880-5285822799**

此处按F12输入

把U改为X

```
▶TRFU ♦M ♦72/♦D/♦0
Airline Code ♦880 TKT Number ♦5285822799 -♦5822799 Check ♦♦
Conjunction No. ♦1 Coupon No. 1♦1000 2♦0000 3♦0000 4♦0000♦
Passenger Name ♦LANXIAOYING
Currency Code ♦CNY- Form Of Payment ♦CASH
Gross Refund ♦640.00 ET-(Y/N): ♦Y♦
Deduction ♦128.00 Commission ♦3.00 % =♦ +1C♦
TAX [ 1] ♦CN♦ 50 [ 2] ♦YQ♦ 120 [ 3] ♦♦♦♦♦
[ 4] ♦♦♦♦ [ 5] ♦♦♦♦ [ 6] ♦♦♦♦♦
[ 7] ♦♦♦♦ [ 8] ♦♦♦♦ [ 9] ♦♦♦♦♦
[10] ♦♦♦♦ [11] ♦♦♦♦ [12] ♦♦♦♦♦
[13] ♦♦♦♦ [14] ♦♦♦♦ [15] ♦♦♦♦♦
[16] ♦♦♦♦ [17] ♦♦♦♦ [18] ♦♦♦♦♦
[19] ♦♦♦♦ [20] ♦♦♦♦ [21] ♦♦♦♦♦
[22] ♦♦♦♦ [23] ♦♦♦♦ [24] ♦♦♦♦♦
[25] ♦♦♦♦ [26] ♦♦♦♦ [27] ♦♦♦♦♦
Remark ♦♦♦♦ Credit Card ♦♦♦♦
Net Refund = ♦♦♦♦ ♦CNY ♦♦♦♦♦
```

显示退票单删除成功

```
DELETE 131173285 SUCCESSFUL
```

- 4、删除退票之后，**DETR**查票号，若仍是**REFUND**状态，
应做**ETRF:1/880-1234567890/PRNT/72/OPEN**

航段序号

打票机号

退票的其它问题

- 5、TSL显示退票失败，应删除退票单，再重新退票
- 6、国内退票每次只能退一张，连程票应分开退票
- 7、婴儿或儿童的免税应完全空白不填，而不是填写**CN 0.00**
- 8、**手工退票不会自动产生+1C**，应自行计算加上暗返点
- 9、对于**国际票**，退票后应手工做指令把票面变为**REFUND**，**ETRF:1/880-1234567890/PRNT/8**，否则TSL显示失败
- 10、不能退别的代理人的票，哪怕当时退票成功，最终结算会失败

• PNR分析

• 重要性:

查看操作执行者，划分责任人

查看操作顺序

分析故障

每个PNR编码均存在“现行部分”与“历史部分”

相关指令：

- RT:编码 之后做“RTC”进入查看历史部分
- 用PN1、PB1、PF1、PL1、PG1 指令进行翻页查看

PNR历史记录分析



举例：旅客误机，NOSHOW编码，
当前看到的是PNR

```
1. 彭晓燕 Q954B
2. DLC/T DLC/T 0411-83630338/DLC GUOLI AVIATION SERVICE CO., LTD/ANLIHUA
   ABCDEFG
3. 0286550000
4. T
5. SSR OTHS 1E CANCELED DUE TO NOSHO AT AIRPORT
6. RMK AUTOMATIC FARE QUOTE
7. FN/A/FCNY730.00/SCNY730.00/C3.00/XCNY70.00/TCNY50.00CN/TCNY20.00YQ/
   ACNY800.00
8. TN/479-3868549217/P1
9. FP/CASH, CNY
10. DLC202
```

PNR历史记录分析



RT编码后再做RTC，可以看到PNR的历史部分

```
009 HDQCA 9983 0628 27JAN10
1. 彭晓燕(001) Q954B
001 2. ZH9891 Y WE27JAN10SZXCSX▼HX1▼ 1200 1310 E B —
LL(001) DK(001) HK(001) RR(003) RR(006) HX(008)
001 3. DLC/T DLC/T 0411-83630338/DLC GUOLI AVIATION SERVICE CO., LTD/ANLIHUA
ABCDEFG
001 4. 02865500000
003 5. T
008 6. SSR OTHS 1E CANCELED DUE TO NOSHO AT AIRPORT
003 7. RMK AUTOMATIC FARE QUOTE
003 8. FN/A/FCNY730.00/SCNY730.00/C3.00/XCNY70.00/TCNY50.00CN/TCNY20.00YQ/
ACNY800.00
003 9. TN/479-3868549217/P1
003 10. FP/CASH, CNY
001 11. DLC202
```

代表第一次封口输入的项目



PNR历史记录分析



```
▶PN1
001      DLC202 18977 1451 26JAN10
002      HDQCA 9983 1451 26JAN10 /RLC1
001/003  TL/1100/27JAN10/DLC202
003/003  FC/A/SZX ZH CSX 730.00Y CNY730.00END
003      SZX637 45052 1459 26JAN10 I
          HDQCA 9983 1459 26JAN10 /RLC3
          HDQCA 9983 1459 26JAN10
001/006  X 1熊海燕/
001/006  SSR FOID ZH XX1 NI430402197812143020/XIONGHAIYAN/
          HK(001)   XX(006)
005/006  SSR TKNE ZH XX1 SZXCSX 9891 Y27JAN 4793868549218/1/XIONGHAIYAN/
          HK(005)   XX(006)
003/006  TN/479-3868549218/XIONGHAIYAN/
006      DLC202 18972 0033 27JAN10 I
007      HDQCA 9983 0033 27JAN10 /RLC6
001/008  SSR FOID ZH XX1 NI432502197301283029
          HK(001)   XX(008)
005/008  SSR TKNE ZH XX1 SZXCSX 9891 Y27JAN 4793868549217/1
          HK(005)   XX(008)
002/008  RMK CA/GPMNX
008      HDQCA 9983 0628 27JAN10 /5
009      HDQCA 9983 0628 27JAN10
```

第1步输入/第3步入历史

第1步有熊海燕/
第6步删除

航司对第5步的确认



PNR历史记录分析



举例：已取消XEPNR@的编码

```
*THIS PNR WAS ENTIRELY CANCELLED*
009 HDQCA 9983 0311 11AUG /RLC8
    X1. 蒲中容(001) VKBV2
001 X2. CA4329 Q WE11AUG CTUSZX XX1 1400 1605 E
    NN(001) DK(001) HK(001) RR(004) XX(008)
001 X3. SZX/T SZX/T 0755-82116621/SZX ZHONG HAO HUI AVIATION PASSENGER & CARGO
    CO./XU 73215ETN ABCDEFG
001 X4. 0755-25585231/376
004 X5. T
001 X6. SSR FOID CA XX1 NI513701198606144425
    HK(001) XX(008) XX(008)
003 X7. SSR ADTK 1E BY SZX11AUG10/0901 OR CXL CA4329 Q11AUG
006 X8. SSR TKNE CA XX1 CTUSZX 4329 Q11AUG 9993782021993/1/P1
    HK(006) XX(008)
002 X9. RMK CA/ZY9BV
004X10. RMK AUTOMATIC FARE QUOTE
004X11. FN/A/FCNY850.00/SCNY850.00/C3.00/XCNY90.00/TCNY50.00CN/TCNY40.00YQ/
    ACNY940.00
004X12. TN/999-3782021993/P1/VT
004X13. FP/CASH, CNY
001 14. SZX332
```



PNR历史记录分析



```
001      SZX332 48337 0001 11AUG I
002      HDQCA 9983 0001 11AUG /RLC1
003      HDQCA 9983 0001 11AUG /1
001/004 TL/1000/11AUG/SZX332
004/004 FC/A/CTU CA SZX 850.00Q CNY850.00END
004/004 EI/BUDEQIANZHUAN不得签转
004      SZX332 48337 0003 11AUG I
005      HDQCA 9983 0003 11AUG /RLC4
006      HDQCA 9983 0003 11AUG
007      HDQCA 9983 0003 11AUG
008      SZX332 48337 0311 11AUG
009      HDQCA 9983 0311 11AUG /RLC8
```

PNR历史记录分析



举例：航班延误PNR编码

```
**ELECTRONIC TICKET PNR**
022 HDQCA 9983 0520 03FEB10
1. 范定华(001) 2. 阮宗贵(001) XSZMQ
017 3. 3U8702 Y FR12FEB10SZXCTU RR2 1025 1245 E
NN(017) DK(017) HK(017) RR(020)
001 4. 3U8704 Y FR12FEB10SZXCTU UN2 1630 1900 E S
NN(001) DK(001) HK(001) RR(005) UN(009)
001 5. CAN/T CAN/T 020-87013606/GUANG DONG XIN YI DAI BUINESS MANGER CO., LTD/
/WANG LI MING ABCDEFG
001 6. 0755-28866411-1112
005 7. T
003 8. SSR FOID 3U HK1 NI510103195505024831/P2
HK(003)
003 9. SSR FOID 3U HK1 NI510103195909263126/P1
HK(003)
017 10. SSR TKNE 3U HK1 SZXCTU 8702 Y12FEB 8763696957994/1/P2
HK(017)
017 11. SSR TKNE 3U HK1 SZXCTU 8702 Y12FEB 8763696957992/1/P1
HK(017)
010 12. OSI 3U YI GAO MS LIU 0755-28866411 22JAN 1016
014 13. OSI YY YI GAO MS LIU 075528866411 3FEB 1116
002 14. RMK CA/BZ4H1
003 15. RMK 13202292374
```



PNR历史记录分析



```
005 16. RMK AUTOMATIC FARE QUOTE
016 17. RMK 26978654
019 18. RMK 13823192952
005 19. TN/876-3696957992/P1
005 20. TN/876-3696957994/P2
005 21. FP/CASH, CNY
001 22. CAN733
001     CAN733 83389 1045 25NOV09 I
002     HDQCA 9983 1045 25NOV09 /RLC1
003     CAN733 83389 1124 25NOV09 I
004     HDQCA 9983 1124 25NOV09 /RLC3
001/005 TL/1800/26NOV09/CAN733
005/005 FC/A/SZX 3U CTU 1410.00Y CNY1410.00END
005     SZX637 45052 0026 26NOV09 I
006     HDQCA 9983 0026 26NOV09 /RLC5
007     HDQCA 9983 0026 26NOV09
008     HDQCA 9983 0026 26NOV09
009     PEK3U 9983 0122 22JAN10 /6
010     CAN453 14466 0216 22JAN10 I
011     HDQCA 9983 0216 22JAN10 /RLC10
001/012 X 1阮玉丹/
003/012 SSR FOID 3U XX1 NI510106198401240428/RUANYUDAN/
      HK(003)   XX(012)
007/012 SSR TKNE 3U XX1 SZXCTU 8704 Y12FEB 8763696957993/1/RUANYUDAN/
      HK(007)   XX(012)
```



PNR历史记录分析



```
005/012 TN/876-3696957993/RUANYUDAN/
012   CAN733 83391 0303 03FEB10 I
013   HDQCA 9983 0303 03FEB10 /RLC12
014   CAN644 44317 0316 03FEB10 I
015   HDQCA 9983 0316 03FEB10 /RLC14
016   CAN733 83389 0513 03FEB10 I
001/017 3U8704 Y   FR12FEB10SZXCTU XX2   1750 1950           E   S
      NN(001) HK(001) RR(005) TK(009) TK(012) XX(017)
007/017 SSR TKNE 3U XX1 SZXCTU 8704 Y12FEB 8763696957994/1
      HK(007)   XX(017)
008/017 SSR TKNE 3U XX1 SZXCTU 8704 Y12FEB 8763696957992/1
      HK(008)   XX(017)
005/017 FN/A/FCNY1410.00/SCNY1410.00/C3.00/XCNY100.00/TCNY50.00CN/TCNY50.00YQ/
      ACNY1510.00
017   CAN733 83389 0517 03FEB10 I
018   HDQCA 9983 0517 03FEB10 /RLC17
019   CAN733 83391 0519 03FEB10 I
020   SZX402 52689 0520 03FEB10 I
021   HDQCA 9983 0520 03FEB10 /RLC20
022   HDQCA 9983 0520 03FEB10
```



问 题









