



中国民航信息网络股份有限公司
Travelsky Technology Limited



运价计算系统

TRFD Z 自动退票操作指南



运价专项工作组
Fares Department

自动退票操作说明

一、查看票面信息

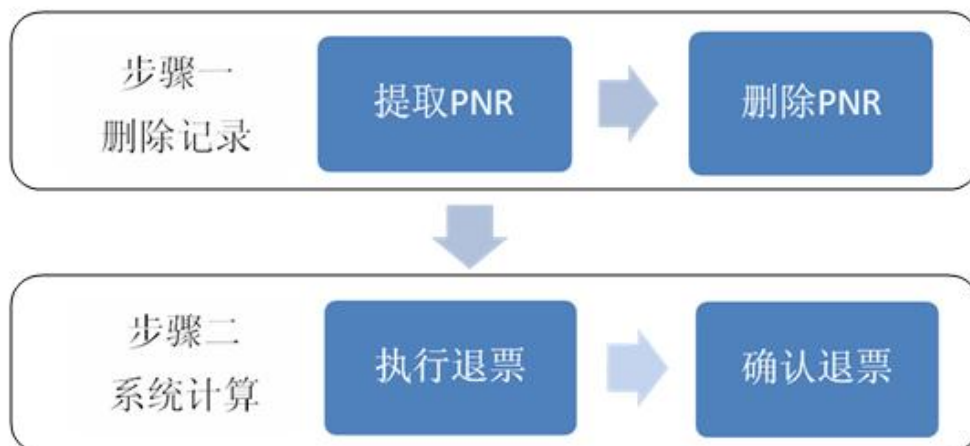
I 退票条件

- 1、航段项状态为 OPEN
- 2、客票状态为 OPEN FOR USE

如图：

```
▶DETR:TN/999-9724296419
ISSUED BY: AIR CHINA          ORG/DST: BJS/SHA          BSP-D
E/R: STT
TOUR CODE:
PASSENGER: GUO/WJ
EXCH:
O FM:1PEK CA  OPEN Y OPEN      CONJ TKT:          20K OPEN FOR USE
  T3T2 RL:          YYYYY
  TO: SHA
FARE:          CNY 1500.00|FOP:CASH
TAX:          CNY 50.00CN|OI:
TAX:          CNY400.00YQ
TOTAL:        CNY 1950.00|TKTN: 999-9724296419
```

二、退票操作流程



1、步骤一

I 提取 PNR 信息

```
RT MND03
```

显示已出票 PNR, 信息如下:

```
**ELECTRONIC TICKET PNR**  
1. GUO/WJ MND03  
2. CA1831 Y SA20MAR PEKSHA RRI 0730 0940 E T3T2 *DN*  
3. CAN/T CAN/T 020-83753797/CAN ZHONG HANG FU BUSSINES MANAGE LTD., CO./HUANG  
YUAN HAO ABCDEFG  
4. 12345678  
5. T  
6. SSR FOID CA HK1 NI1111234567/P1  
7. SSR ADTK 1E BY CAN17MAR10/1539 OR CXL CA1831 Y20MAR  
8. SSR TKNE CA HK1 PEKSHA 1831 Y20MAR 9999724296419/1/P1  
9. RMK AUTOMATIC FARE QUOTE  
10. RMK CA/DL806  
11. FN/A/FCNY1500.00/SCNY1500.00/C3.00/XCNY450.00/TCNY50.00CN/TCNY400.00YQ/  
ACNY1950.00  
12. TN/999-9724296419/P1  
13. FP/CASH, CNY  
14. CAN131
```

I 删除 PNR

```
XE PNR@
```

```
PNR CANCELLED MND03
```

显示: 成功删除 PNR MND03

```
XE PNR@
```

```
HT40N - ONE OR MORE ET RECORDS RELEASED
```

如果是多段航程部分已使用情况

XE PNR 成功则显示: 一个或多个电子票记录被释放

2、步骤二

I 执行退票操作

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/M+退票单号
/K*卡种+卡号

【/K*卡种+卡号, 例如/K*TP4392888888888888】

注:

- ①、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, 须输入旅客类型进行特殊旅客退票费计算;
- ②、M+退票单号为可选项, 营业部需注意, 如果需要输入纸质退票单号, 须使用此附加指令输入;
- ③、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;

自动退票指令展示

TRFD: Z/999-9724296419/20/D

退票单展示 (退现金):

```

      AIRLINE/BSP  TICKET  REFUND  INFORMATION  FORM
Rfd Number:0      Refund TYPE:DOMESTIC      Device-ID:20
Date/Time:18MAR10/12:45      Agent:8888      IATA:08304564      OFFICE:CAN131

Airline Code:999      Ticket No.:9724296419 - 4296419
Conjunction No.:1      Coupon No.:1:1000      2:0000      3:0000      4:0000
Passenger Name:GUO/WJ
Gross Refund: 1500.00      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 400.00
Commitment: 3.00%+1C      Other Deduction: 500.00
Net Refund: 1375.00

CONFIRM REFUND      ▶RFCF:999-9724296419
  
```

退票单展示 (退信用卡):

```

      AIRLINE/BSP  TICKET  REFUND  INFORMATION  FORM
Rfd Number:0      Refund TYPE:DOMESTIC      Device-ID:20
Date/Time:18MAR10/12:45      Agent:8888      IATA:08304564      OFFICE:CAN131

Airline Code:999      Ticket No.:9724296419 - 4296419
Conjunction No.:1      Coupon No.:1:1000      2:0000      3:0000      4:0000
Passenger Name:GUO/WJ
Gross Refund: 1500.00      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 400.00
Commitment: 3.00%+1C      Other Deduction: 500.00
Net Refund: 1375.00      Credit Card: TP4392888888888888

CONFIRM REFUND      ▶RFCF:999-9724296419
  
```

注：

【Device-ID: 20】 红色方框里表示的是：打票机号

【Agent: 8888】 浅蓝色方框里表示的是：用户名

【OFFICE: CAN131】 深蓝色方框里表示的是：office 号

【1: 1000】 黄色方框里表示的是：所退航段为第一航段

【1500.00】 白色方框里表示的是：退票毛额

【Payment Form: CASH/TC】 米黄色方框里表示的是：退款方式

*系统自动提取出票支付方式作为退款方式

【Credit Card: TP439288...】 米黄色方框里表示的是：卡种及卡号

*使用信用卡支付的退票显示此项，系统默认提取原支付卡号

【TAX】 紫色方框里表示的是：1. 机场建设费，2. 燃油附加费

【3.00%+1C】 红色椭圆中表示的是：基础代理费+附加代理费

【500.00】 白色椭圆中表示的是：退票手续费

【1375.00】 浅蓝色椭圆中表示的是：净退款

I 退票确认

退票确认格式：

RFCF: 票号

注：显示 ACTION SUCCESSFUL，则表明退票成功。

RFCF: 999-9724296419

ACTION SUCCESSFUL

三、结果说明

I 查询打票机记录

```

▶tsl:20
*****
*                CAAC MIS OPTAT DAILY-SALES-REPORT                *
*                                                                 *
* OFFICE : CAN131   IATA NUMBER : 08304564   DEVICE : 20 95412   *
* DATE   : 18MAR    AIRLINE : ALL              *
*-----*-----*-----*-----*-----*-----*-----*-----*
* TKT-NUMBER  ORIG-DEST  COLLECTION  TAXS  COMM%  PNR  AGENT  3+X
*-----*-----*-----*-----*-----*-----*-----*-----*
999-9724296419  ET-REFUND  1375.00   450.00  3.00+1C  8888  2
    
```

I 查看票面信息

```

▶DETR:TN/999-9724296419
ISSUED BY: AIR CHINA                ORG/DST: BJS/SHA                BSP-D
E/R: STT
TOUR CODE:
PASSENGER: GUO/WJ
EXCH:
O FM:1PEK CA   OPEN Y OPEN          CONJ TKT:          20B REFUNDED
      T3T2 RL:          YYYYYY
      TO: SHA
FARE:          CNY 1500.00 FOP:CASH
TAX:           CNY 50.00CN OI:
TAX:           CNY400.00YQ
TOTAL:         CNY 1950.00 TKTN: 999-9724296419
    
```

I 查看票面信息

```

▶rkt:999-9724296419
AIR CHINA                08304564
STT                      BJS SHA CAN ZHONG HANG FU BU
GUO/WJ                    18MAR10  MND03/1E SINES MANAGE
                        8888      CAN131
                        8888      IMB L
北京      PEK CA 1831 Y 20MAR 0730 RQYYYYY      20K
上海虹桥  SHA      VOID
VOID
    
```

I 查看打票机退票数据情况

```

▶tpr r/20/18mar10
*****
*                CAAC MIS PASSTED-DAILY-SALES-REPORT                *
*                                                                 *
* OFFICE : CAN131   IATA NUMBER : 08304564   DEVICE : 20/ 14960   *
* DATE   : 18Mar10   AIRLINE: ALL           *
*****

```

TKT-NUMBER	RFD NO	NET RFUND	DEDUCTION	TAXS	COMM%	TIME-DATE	AGENT
999-9724296419	18398309	1405.00	500.00	450.00	3.00	18MAR	8888

```

*****
TOTAL TICKETS:      1 (      0 TICKETS VOID /      1 TICKETS REFUND )
*****
REFUND TICKETS-----
NET REFUND -- AMOUNT :      1405.00      CNY
DEDUCTION  -- AMOUNT :      500.00      CNY
REFUND TAX  -- AMOUNT :      450.00      CNY
REFUND COMMIT -- AMOUNT :      45.00      CNY

```

注：TPR 指令计算的 NET REFUND 值与 TRFD:Z 指令计算的值不相同，没有计算附加代理费率。

四、暂不支持客票情况

- I 团队运价;
- I 代码共享航班;
- I OPEN 票;
- I 换开过的客票;
- I ICS 系统自动退票可以支持最多 8 个航段的连续客票，CRS 系统只能支持单一客票，不支持连续客票;
- I 联票只有 B 系统能退。

附录：自动退票指令报错信息

错误代码	错误信息
1	自动退票权限校验失败，请重试或手工填写退票单！ (WHEN CHECK AUTHORITY, DATABASE ERROR.)
1	数据库繁忙，请重试或手工填写退票单！ (DATABASE IS BUSY, PLEASE RETRY LATER OR MANUL INPUT.) 注：该错误发生原因为退票 server 无法访问数据库
1	Opentkt 系统繁忙，请稍后重试或手工填写退票单 (OPENTKT SYSTEM BUSY, PLEASE RETRY LATER OR MANUAL INPUT)
1	无法获取航段使用状态，请重试或手工填写退票单！ (SECTOR STATUS IS NOT AVAILABLE, PLEASE RETRY LATER OR MANUAL INPUT.)
1	运价系统繁忙，请重试或手工填写退票单 (FARE SYSTEM IS BUSY, PLEASE RETRY LATER OR MANUL INPUT)
91	该用户未开通自动退票功能，请检查使用权限！ (NO DICTATE AUTHORITY, PLEASE CHECK)
92	请先删除航段或 PNR 再填写退票单！ (FU FILL REFUND BILL AFTER DELETE PNR OR SECTOR!)
93	航段序号输入错误 (PLEASE CHECK SECTOR NUMBER)
94	请先执行一级指令 TRFD: Z (PERFORM TRFD: Z FIRST)
101	指定票号对应的打票记录不存在，手工填写退票单 (TKT# NOT FOUND, MANUAL INPUT)
102	客票已作废，手工填写退票单 (TKT LOADING FAILED)
103	有多个匹配的记录，手工填写退票单 (TKT# MULTI MATCH FOUND, MANUAL INPUT)
104	只能在出票 OFFICE 使用自动退票功能 (AUTHORITY)
105	连续客票，请输入首张客票编号 (CONJUNCTION TICKET, PLEASE INPUT THE FIRST TICKET NO)
106	客票中有 Open 航段，请手工填写退票单 (OPEN SECTOR EXIST, MANUAL INPUT)
107	换开客票请使用手工退票 (REISSUED TICKET, MANUAL INPUT)
108	纸票请使用 TRFD: L 指令退票 (PAPER TICKET, MANUL INPUT)
109	团队票请使用 TRFD: L 指令退票 (GROUP PNR, MANUL INPUT)
110	国际票请手工退票 (INTERNATIONAL TICKET, MANUL INPUT)
111	客票中存在代码共享航班，请手工填写退票单 (CODESHARE FLIGHT EXIST, MANUL INPUT)
112	客票为联票，请手工填写退票单 (CONJUNCTION TICKET, MANUL INPUT)

错误代码	错误信息
113	付款方式不是 CASH 或 CHECK, 请手工填写退票单! (PAYMENTFORM MUST BE CASH OR CHECK, MANUL INPUT)
114	没有找到匹配的 PNR! (NO MATCHED PNR)
115	退票航段不存在, 请手工填写退票单! (REFUND SECTOR IS NOT EXIST, MANUL INPUT)
116	客票数据库繁忙, 请稍后重试或手工填写退票单! (OPENTKT DB IS BUSY, PLEASE RETRY LATER OR MANUAL INPUT)
117	客票已退, 手工填写退票单 (REFUNDED TICKET, MANUL INPUT)
118	航段数超限, 手工填写退票单 (TOO MANY SECTOR, MANUL INPUT)
301	不符合自动退票判断条件, 请使用 TRFD:L 填写退票单 (DON' T SATISFY THE CONDITION OF AUTOMATIC REFUND, PLEASE USE TRFD: L TO FUFILL THE REFUND BILL)
302	历史运价错误, 请使用 TRFD:L 填写退票单 (HISTORY FARE IS ERROR, PLEASE USE TRFD: L TO FUFILL THE REFUND BILL)
303	1/2RT 组合运价的退票规则不相同, 请使用 TRFD:L 填写退票单 (1/2RT COMBINED FARE USED DIFFERENT REFUND RULES, PLEASE USE TRFD: L TO FUFILL THE REFUND BILL)
304	无退票规则, 请使用 TRFD: L 填写退票单 (NO REFUND RULE, PLEASE USE TRFD: L TO FUFILL THE REFUND BILL)
305	无匹配的退票条件, 请使用 TRFD: L 填写退票单 (NO MATCHED REFUND RULE, PLEASE USE TRFD: L TO FUFILL THE REFUND BILL)
306	不符合联程退票条件, 请使用 TRFD: L 填写退票单 (DON' T SATISFY CONNECTING SECTOR REFUND CONDITION, PLEASE USE TRFD: L TO FULFILL THE REFUND BILL)
307	已用航段运价不唯一, 请使用 TRFD: L 填写退票单 (THE RECORDS OF USED SECTOR FARE EXCEED ONE, PLEASE USE TRFD: L TO FULFILL THE REFUND BILL)
308	运价数据库繁忙, 请稍后重试或手工填写退票单 (FARE DB IS BUSY, PLEASE RETRY LATER OR MANUL INPUT)

上面, 我们对 **TRFD Z** 自动退票指令的操作进行了介绍。如有问题, 请随时与我们联系。



中航信运价服务电话：(86 10) 8466 9724

中航信 24 小时客服电话：(86 10) 8401 8401

运价服务邮件地址：fare_supp@travelsky.com