

常见问题汇总与解答

一、准备环节（问题反馈至邮箱 gpfuwu@126.com）

1. 关于服务系统和销售系统页面显示

代理人若出现服务系统和销售系统页面显示不全、提示无法显示等问题，请安装 Internet Explorer 8 及以上浏览器、屏幕分辨率要求 1440*900 以上。

2. 没有找到政府采购机票快捷图标。

请使用中国航信 eTerm 最新版本，下载地址：
<http://www.eterm.com.cn>

3. 关于销售系统用户

代理人需自己创建，根据加入申请书上的服务系统账号（GPACXXXXXXXX，共 11 位）登录服务系统，在用户管理-用户增加处，选择对应的 office code，系统自动生成的登录名（“office code+三位序号”），输入用户姓名和密码后，确定即添加完成。登录名（“office code+三位序号”）即为销售系统用户账号。

4. 关于航空公司供应商

目前英安航空、华夏航空、河北航空、东海航空、成都航空、天津航空、西藏航空 7 家航空公司没加入政府采购机票，不能销售政府采购机票，昆明航空、青岛航空、幸福航空只能在直销渠道销售，代理人不要向旅客推荐这些航空公司的航班，待完成 GP 运价发布后再放开销售。

5. 关于 GP 运价

GP 体系内航空公司需要对直属直销机构、授权代理人、有互售协议的航空公司直销机构发布 GP 运价。国内运价发布统一为“舱位+GP+折扣率”格式，如“YGP88”，代理人可直接选用；由于国际比较复杂，运价基础无法统一，GP 运价格式不能统一，代理人可根据 **Tour code** 中的 GP 标识辨识，如果 **Tour code** 中有 GP 标识，说明该运价为 GP 优惠运价，如果 **Tour code** 中没有 GP 标识，说明市场体系下存在更低的价格，代理人也可以为旅客选用。

此外，由于海航、大新华、云南祥鹏等航空公司选用增量发布运价的形式，新加入的代理人若不能及时获取 GP 运价，可直接向航空公司大客户管理部门或清算中心反馈。

6. 关于采购卡绑定

代理人收到采购卡后，需在服务系统维护采购卡卡号，并绑定至代理人自己创建的销售系统账号，然后才能在销售系统使用采购卡支付，具体请参考服务系统用户手册。

在销售系统使用采购卡支付时，若提示“没有有效的采购卡账号”，告知代理人需要先在服务系统绑定采购卡，绑定完成后，退先退出销售系统，然后重新登录销售系统，才能正常使用。

7. 关于生僻字

代理人应告知旅客向财务部门申请先从市场渠道购买机票，待系统升级后再购买政府采购机票。

二、 身份验证与支付环节（问题反馈至邮箱 gpzhifu@126.com）

8. 旅客身份验证不通过。

核对旅客信息是否输入正确；询问旅客是否已经通过网站或者电话客服的方式进行公务卡注册。

国际机票不要输入 Ms. Mrs. Mr. 等称谓，否则身份验证不通过，国际票 FOID 中必须输入身份证号，后期将限制白屏补录旅客中文姓名和身份证号，直接根据拼音姓名+身份证号做身份验证。

9. 是否可以用护照代替身份证进行校验。

不可以，仅支持身份证号码校验功能。请改购票人选择采购卡方式进行支付。

10. 一个人有多张公务卡。

只能先注册一张公务卡，要使用另一张公务卡支付时，需要在修改公务卡注册信息，让公务员自己选择。

11. 购票单位在中央财政预算单位中无法查询到。

首先，代理人检查输入的单位名称是否准确，如“北京市人力资源和社会保障局”如果输入“人力资源”或者“社会保障”均可模糊查询到，但是输入“人力资源社会保障”则无法查询，因为中间有个“和”字未提供。

其次，如果代理人输入准确，确认中央预算单位库中确实没有该单位信息，则让预算单位按如下方式报送单位信息：

- 中央预算单位，联系财政部国库司，电话 010-68552389；
- 地方预算单位，联系省级财政厅报送。

12. 公务卡支付时报错

- 如果出现返回上一页的情况，或者支付失败的问题，告诉代理一定不要再重复点击支付了，向代理索要 PNR 或订单号，并将情况反馈，待得到通知后再进行下一次支付；
- 如果是无效交易，请确认有效期一栏输入格式正确，例如：卡片上印制 05/16,则有效期一栏应输入 1605 四个数字；请确认 CVV2 一栏是否输入正确，输入的应是公务卡背面 7 位数字的末三码；请确认该公务卡是否支付了超过额度的订单。
- 如果公务卡在支付过程中多次输入错误信息，代理人应告知旅客直接拨打公务卡发卡行客服申请解冻，然后再使用。

13. 采购卡支付时报错

- 目前采购卡两天（从前一天凌晨到今天晚上 8 点半）的刷卡次数限制为 70 笔，如果代理人采购卡已经刷满次数，则需要选择另外一张采购卡进行支付，或者建议旅客去航空公司直销机构购买机票。
- 如果采购卡在支付过程中多次输入错误信息，招商银行卡中心出于安全考虑，会自动锁定该采购卡，请代理人直接拨打采购卡发卡行客服申请解冻。

三、 出票环节（问题反馈至邮箱 gpdindingan@126.com）

14. 无法出票。

请代理人提供大编 PNR 号、订单号信息，将 PNR 截图发邮件。

15. 关于白屏出票

在出票前请务必确认 PNR 信息的完整性和准确性，因为一旦进入白屏提取 PNR 后，要求 PNR 关键信息（姓名、身份证号、航段、运价）不再变动，非关键信息可以直接修改。

若支付之前，需要变动 PNR 关键信息，需要先将原 PNR 生成的订单取消，修改 PNR 之后，重新提交生成订单。

若已经完成支付，还要修改的 PNR 关键信息，则一定要先申请退款，然后取消订单，修改 PNR 之后，重新提交生成订单。

16.关于出票后客票状态为 HK

告知代理人，手工 RR 即可。

17.关于机票作废

首先，需要在黑屏做作废。黑屏废票时，需用 DETR TN/票号，H 或 RTKT：票号指令可查看当时出票的打票机号，在当时出票的打票机号下作废机票。

其次，到白屏退款。务必在白屏及时做退款处理，保证旅客能及时收到退款。具体分为以下三种情况：

- 订单中只有一张票：必须白屏申请退款
- 订单中有多张票，分别支付，部分废票：必须白屏申请退款
- 订单中有多张票，一笔支付，部分废票：无需白屏申请退款

另外，如果代理人没有先申请退款，就直接把 PNR X 掉了，造成无法及时申请退款的，跟代理说：对方没有认真看手册，手册中已经明确说明了，此种情况只能等 30 天后资金自动解冻。

18.关于机票换开

首先，换开时目前只支持新预订 PNR 换开，暂不支持旧 PNR 换开；
其次，GP 票换开必须使用自动换开功能获取运价，否则无法在任何渠道完成出票，且换开后新票必须使用 GP 白屏支付和出票；
第三，原票和换开后新票必须使用一种支付方式，同为公务卡支付或同为采购卡支付，否则换开后再退票时无法退款。
第四，目前暂不支持二次换开。

19.关于退票

首先，政府采购机票退票目前只支持自动退票；
其次，退票不能使用现金退款，必须是信用卡方式，退款使用出票时用于支付的公务卡或采购卡；Payment Form 处一定要填写 TC（使用信用卡退款），Credit Card 填写旧票支付的公务卡或采购卡，UP 开头，非 TP。

第三，只需要代理人在黑屏中采用信用卡模式退票，后续退款由后台自动处理，大概 2-5 个工作日内退回原公务卡或采购卡；

- 公务卡支付：后台将扣除退票手续费之后的款项直接退到原公务卡；
- 采购卡支付：后台将扣除退票手续费之后的款项退到原采购卡，代理人需将扣除退票手续费之后的退款原路退还给预算单位。

20.关于退票手续费发票

退票手续费发票，代理人按原有方式处理，直接对旅客开具退票手续费发票。

21.关于手工退票报错

手工退票报 INCORRECT CREDIT CARD INFOR 的问题，主机需要上线修改，代理人对于这种机票暂时不要做退票处理，待下周主机升级后再做退票，届时会发通知。

22.关于保险

航意险仍通过原渠道购买，旅客需要单独付款，不能与机票票款一起支付。

23.外航航段机票

目前政府采购包含外航航段机票可能存在问题，需告知各航空公司及代理人，在出包含外航航段的政府采购机票后，请检查在对方系统中是否能成功提到票面，以及控制权是否能够成功推送，如发现票面异常或控制权推送不成功的情况请及时联系航信在线人员，把问题票号告诉在航信线人员，航信后台会处理及时这种客票。另外这种客票在主机修复此问题前，先不要让用户打印行程单，修复后航信会发通知。

24.关于行程单打印错行问题

目前部分代理人、国航地服、自助值机柜台无法打印带“查验单号的行程单，需先按航信要求调整三合一插件设置，将红色标注区域的 1 调整为 0，然后打印带“查验单号的行程单，调整后若正常市场体系的行程单打印出现错行，再调整回来。待航信后台统一设置后可避免此问题。



25. 超四段航班, 查验单打印失败

超四段航班，打印行程单时，若提示查验单打印失败，代理人请暂不打印该行程单，待航信系统升级后，再打印，届时会发通知。