

常见拒赔订座类投诉

案例分析

深圳凯亚服务台

前言：

- 中国航信接受各代理人进行业务类投诉
- 包括：订座类、运价类投诉
- 申诉渠道：经过所属分支公司、凯亚进行受理（总部战略客户直接向航信提交）
- 课件目的：此类投诉代理不会获赔，很多代理并不清楚

本案例收集了常见且不获赔的案例进行分析

- 一、重复订座
- 二、出**QUEUED**（**PNR**不匹配）
- 三、分离
- 四、同名同姓

重复订座

案例：

问题的发现：

旅客值机时，航司说没有该旅客的订座记录

重复订座

```
--- 25JUL14: SEARCH IN TOTAL 1 FLIGHTS/SEGMENTS.  
AY 0681 /ARNBGO/25JUL14  
HISTORY INDEX NUMBER 349  
001   OMAO/[REDACTED]ZHEN MS HNB6CN Q HX1   SZX [REDACTED] 20JUL14  
002   1MAO/[REDACTED]ZHEN MS JYZKN8 Q HK1   SZX [REDACTED] 20JUL14
```

由于是过期的记录，我们恢复历史PNR时已发现了一些端倪：同一舱位有两个订座。

重复订座

一般来说：

一个旅客订了两个PNR，正常情况会生成了两个对应的大PNR，也就是一个旅客占了两个座位，造成虚耗座位，此种情况大家都知道航司会下罚单。

问题的产生：

所以在实际操作中，代理人不会一直保留两个座位，但发生以下特殊情况就有可能产生所谓的“重复订座”：

- 1、旅客在不同的代理分别询价及订座，两家代理分别为同一旅客订取了同一日期、同一航班的PNR。
- 2、代理人扣位的习惯性操作。

重复订座

第一个PNR: 已删除

```
*THIS PNR WAS ENTIRELY CANCELLED*
004 HDQ1A 9983 0358 20JUL14
X1. MAO/ ██████████ ZHEN MS(001) HNB6CN
001 X2. AY681 Q FR25JUL14ARNBGO XX1 1005 1125 SEAME
NN(001) DK(001) HK(001) XX(002)
001 X3. AY682 O SU27JUL14BGOARN XX1 1100 1220 SEAME
NN(001) DK(001) HK(001) XX(002)
001 X4. SZX/T SZX/T 0755- ██████████ 388/ ██████████ AVIATION SERVICE LTD., CO/ ██████████
ABCDEFG
001 X5. 010- ██████████
001 X6. TL/0805/25JUL14/ ██████████ )
001 X7. SSR DOCS AY XX1 P/CN/ ██████████ /CN/08JAN94/F/23MAR24/MAO/ ██████████ ZHEN/H/P1
HK(001) XX(002)
001 X8. OSI AY CTCT ██████████ 371
001 9. SZX ██████████
```

```
001 SZX ██████████ 43603 1911 19JUL14
002 ██████████ 56027 0358 20JUL14
003 HDQ1A 9983 0358 20JUL14 /EDIFACT
004 HDQ1A 9983 0358 20JUL14
```

删除PNR的时间

重复订座

第二个PNR: 已出票

```
**ELECTRONIC TICKET PNR**
008  SZX530 9979 0357 20JUL14
001  1. MAO/ [REDACTED] IS(001) JYZKN8
001  2. AY681 Q FR25JUL14ARNBGO HK1 1005 1125 E
    LL(001) DK(001) HK(001)
001  3. AY682 O SU27JUL14BGOARN HK1 1100 1220 E
    LL(001) DK(001) HK(001)
001  4. [REDACTED]
001  5. NC
001  6. [REDACTED]
001  7. REM 0720 0344 GJYUANXIA
005  8. T
004  9. SSR OTHS 1E CHANGE IF REBOOKED. FARE RULES STILL APPLY
004 10. SSR OTHS 1E TIMELIMIT FOR THIS PNR WILL NOT
004 11. SSR OTHS 1E IF NO TKT IS ISSUED BY 22JUL2014/2359 SZX TIME
004 12. SSR OTHS 1E AY RESERVES THE RIGHT TO AUTOCANCEL OR SEND ADM
007 13. SSR TKNE AY HK1 ARNBGO 681 Q25JUL 1055413693469/1/P1
    HK(007)
007 14. SSR TKNE AY HK1 BGOARN 682 027JUL 1055413693469/2/P1
    HK(007)
005 15. SSR DOCS AY HK1 P/CN/[REDACTED]/CN/08JAN94/F/23MAR24/MAO/[REDACTED]ZHEN/H/P1
    HK(005)
```

001 SZX [REDACTED] 33849 1944 19JUL14 IK

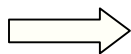
订座时间

007 SZX [REDACTED] 9979 0357 20JUL14

出票时间

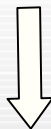
重复订座

编码A生成时间:
1911 19JUL14



编码B生成时间:
1944 19JUL14

由于两编码都是同一姓名、航班、日期，此时两个小编对应一个大编(重复订座不一定是两小编对应同一大编)，从而产生重复订座。



编码B出票时间:
0357 20JUL14



编码A删除时间:
0358 20JUL14

编码B正常出票后，编码A删除，对应的大编同时删除。由于两个小编对应同一大编，造成编码B没有可对应的大编，登机都是提取大编数据，所以值机说没有该旅客订座。

重复订座

以上例子，代理投诉航信正常订票出票但航司没有记录，旅客现场高价买票飞行，造成差价、旧票退票费用等，要求航信赔偿。

由于编码A、B都是同一OFFICE生成的，航信认为是代理操作不规范，造成重复订座，代理全责，所以拒赔。

若编码A、B不是同一OFFICE生成的，航信会酌情考虑赔付。

重复订座

如何避免重复订座：

1、询问代理是否在别处问过价，因为可能另一代理为旅客生成了PNR。

2、

```
▶RT TEST/CA1306/30JAN15
NAME LIST
CA1306/30JAN
001 1TEST/TEST          HNDC05 A HX2  SZX000 22JAN15
002 1TEST/TEST          JKJPI3 A HX2  SZX000 23JAN
003 1TEST/TEST          JNHYDD A HK2  SZX000 23JAN
```

对于本OFFICE的检测如上图，先提该旅客的姓/航班/日期，如果已有HK的PNR，在删除该PNR之前，不应再次为此旅客新建PNR。

重复订座

重复订座一般在新编码会有如下提示，也请注意：

- **SSR OTHS 1E DUPLICATED WITH PEK1e**
- **SSR OTHS 1E SUSPECT DUPE ON ZN FLTS WITH ANOTHER AGT**
- **SSR OTHS 1E CONTACT NEAREST LX OFFICE IF NOT DUPE**
- **SSR OTHS 1E PLS CFY DUPE WITHIN 7 DAYS OR WILL AUTOCNCL OURSIDE**
- **SSR OTHS 1E ADVISE PSGR TO CANCEL DUPE FJ BKGING OR RISK AUTO XXL**
- **SSR OTHS 1E FROM CX/04MAR DUPE BOOKING FOUND PLEASE HAVE PAX CANCEL DUPE**

- 重复订座

- 出**QUEUED**（PNR不匹配）

- 分离

- 同名同姓

出QUEUED

- 投诉原因：

PNR正常出票，但旅客登机时告知无此订座，重订高舱位，需要航信补偿退票费及舱位差价

出QUEUED

THIS PNR WAS ENTIRELY CANCELLED

```
014 HDQCA 9983 0744 01OCT14
X1. [REDACTED] 01) JPYNXC
001 X2. MU5329 S WE01OCT14SHASZX XX1 1520 1720 E T2T3
LL(001) DK(001) HK(001) RR(007) XX(012)
001 X3. [REDACTED]
GUOWEI ABCDEFG
001 X4. 0755-[REDACTED]
007 X5. T
001 X6. SSR FOID MU XX1 NI [REDACTED] 08250022
HK(001) XX(012) XX(012)
002 X7. SSR FQTV MU XX1 SHASZX 5329 S01OCT MU620503216742/P1
HK(002) XX(012)
010 X8. SSR TKNE MU XX1 SHASZX 5329 S01OCT 7815499755861/1/P1
HK(010) XX(012)
001 X9. OSI MU CTCT1 [REDACTED] 60
007X10. RMK TJ [REDACTED]
002X11. RMK TJ AUTH SZX521
003X12. RMK CA/NJ5XJT/QUEUED FOR MANUAL HANDLING/CRS REC-LOC MISMATCH
004X13. RMK TJ AUTH SH [REDACTED]
005X14. RMK AUTOMATIC FARE QUOTE
010X15. RMK DFT TD/HVTNJ5/091914/CNY/86
```

第3步，即生成PNR时就返回了QUEUED

出QUEUED

```
007X17. TN/781-5499755861/P1
005X18. FP/CASH, CNY
001 19. SZ [REDACTED]
001 SZ [REDACTED] 56114 1321 19SEP14
002 SZ [REDACTED] 65058 1321 19SEP14
003 HDQCA 9983 1321 19SEP14 /RLC2
004 SZ [REDACTED] 50456 1335 19SEP14
005 SH [REDACTED] 87517 1336 19SEP14 I
006 SH [REDACTED] 46661 1336 19SEP14 I
001/007 TL/0021/20SEP14/SZX521
005/007 FC/A/SHA MU SZX 700.00S CNY700.00END
005/007 RMK OT/A/0/89623/0-1MU922P1SZX
006/007 RMK DFT PD/HVTNJ5/091914/CNY/864.30/201409192135555023/SHA666
005/007 TC/A/MU/Z**
005/007 EI/BUDEQIANZHUAN不得签转/BIANGENG TUIPIAOSHOUFEI
007 SH [REDACTED] 46661 1336 19SEP14 I
008 HDQCA 9983 1336 19SEP14 /RLC7
009 HDQCA 9983 1336 19SEP14 /RLC1
007/010 RMK DFT TK/HVTNJ5/091914/CNY/864.30/201409192
```

第13步，也提示返回了QUEUED信息。

```
▶pn1
010 HDQCA 9983 1336 19SEP14
011 HDQCA 9983 1339 19SEP14 /RLC10
012 SH [REDACTED] 50456 0744 01OCT14
013 HDQCA 9983 0744 01OCT14 /RLC12 T/QUEUED FOR MANUAL HANDLING/CRS
REC-LOC MIS
014 HDQCA 9983 0744 01OCT14
```

出QUEUED

出QUEUED提示有如下三种：

14. RMK CA/NWW4KY/QUEUED FOR MANUAL HANDLING/PNR CANCELLED

17. RMK 1A/REJECTED-MESSAGE IGNORED

21. RMK 1A/REJECTED-MESSAGE / PNR DIFFER

22. RMK 1A/REJECTED-MESSAGE / PNR DIFFER

出QUEUED

出QUEUED情况：

外航出票中，PNR出QUEUED，REJECTED、PNR DIFFER等情况很常见。均代表大小PNR不匹配，应立即处理，不可继续往下操作PNR。

出QUEUED处理：

- 1、可能与外航的连接延时，发现不匹配的字样，可稍等几分钟，等系统自动匹配，出Q可消除。
- 2、若长时间未消除，务必联系航司核对PNR，或联系航信处理匹配，才能继续操作。否则，往下操作一切无效，造成出票但航司没收到等严重后果。
- 3、若出现不匹配，代理人不跟进处理，最终引起的旅客无法成行或产生ADM罚单等情况，代理全责。因为几个系统间的连接总会产生各种各样的问题，看到出QUEUED提示，说明航信已尽到提醒的责任，航信无责任。

- 重复订座
- 出**QUEUED**（PNR不匹配）
- 分离
- 同名同姓

分离PNR

正常：一个小编对应一个大编

分离后异常情况：

- 1、两个小编对应一个大编。
- 2、分离后小编中未返回大编。

ELECTRONIC TICKET PNR

```
1. [REDACTED] MS HPTZNK
2. CX725 V MO24MAR14HKGKUL HK1 1255 1645 E
3. CX722 N TH27MAR KULHKG HK1 1345 1735 E
4. SZX/T SZX/TO [REDACTED] JUN ABCDEFG
5. 8340
6. T
7. SSR OTHS 1E DUPE BKG FOUND PLS HV PAX CANX DUPE OR BKG WILL BE AUTO CANX ON
  18MAR14
8. SSR ADTK 1E ADV TKT NBR TO CX/KA BY 20MAR GMT 2359 OR SUBJECT TO CANCEL
9. SSR TKNE CX HK1 HKGKUL 725 V24MAR 1604795494245/1/P1
10. SSR TKNE CX HK1 KULHKG 722 N27MAR 1604795494246/2/P1
11. SSR DOCS CX HK1 P/CN/[REDACTED]
12. RMK TJ SZX [REDACTED]
13. RMK 1A/ZJI7ZC
14. RMK 1A/REJECTED-DIVIDE PARTY
15. TN/160-4795494245/P1
16. FP/CASH, CNY
17. SZX453
```

ELECTRONIC TICKET PNR

```
1. [REDACTED] MS HV9Y0H
2. CX725 V MO24MAR14HKGKUL HK1 1255 1645 E
3. CX722 N TH27MAR KULHKG HK1 1345 1735 E
4. SZX/T SZX/TO [REDACTED] JUN ABCDEFG
5. 8340
6. T
7. SSR OTHS 1E DUPE BKG FOUND PLS HV PAX CANX DUPE OR BKG WILL BE AUTO CANX ON
  18MAR14
8. SSR ADTK 1E ADV TKT NBR TO CX/KA BY 20MAR GMT 2359 OR SUBJECT TO CANCEL
9. SSR TKNE CX HK1 HKGKUL 725 V24MAR 1604795494246/1/P1
10. SSR TKNE CX HK1 KULHKG 722 N27MAR 1604795494246/2/P1
11. SSR DOCS CX HK1 P/CN/[REDACTED]1/CN/27OCT60/F/23SEP18/TONG/ZHIE MS/P1
12. RMK TJ SZX [REDACTED]
13. RMK 1A/ZJI7ZC
14. TN/160-4795494246/P1
15. FP/CASH, CNY
16. SZX453
```

此例：分离后两个大编相同

分离PNR

情况一：

现象：分离后两个小编对应同一大编。（上页例子）

处理：可能系统有所延迟，代理应等待看新小编中的大编有无转换。长时间不转换应及时联系航信处理。

情况二：

现象：分离后新小编中无大编产生。

处理：可能系统有所延迟，代理应等待一会看有无大编返回，长时间不返回要及时联系航信进行调整处理。

分离PNR

投诉的说明：

以上两种现象，都说明大编仍未分离，小编的任何操作都无法传送至大编，此时删除新PNR或出票等任何操作，都是无效的！后续引起的一切投诉，均是代理全责。

- 重复订座
- 出**QUEUED**（**PNR**不匹配）
- 分离
- 同名同姓

同名同姓旅客

系统是按拼音识别旅客，所以同音的旅客不可在同一PNR内。

```
1. 陈大明 3. 张依 2. 张怡
4. CA1306 Y WE25MAR SZXPEK DK3 0905 1210
5. SSR FOID CA HK1 NI440301197778884444/P3
6. SSR FOID CA HK1 NI440301196665553333/P2
7. SSR FOID CA HK1 NI110108200306016012/
8. SSR CHLD CA HK1 01JUN03/P1
9. RMK DUPLICATE NAME IN THIS PNR
10. PEK099
```

现在系统会对此情况进行标红提示。

此种情况会引起：

- 1、旅客的FOID在大编上对应错误或两个FOID都指向同一人，另一人无身份证；
- 2、旅客的SSR TKNE项在大编上对应错误或同时指向同一人，造成另一人未出票；
- 3、若进行分离，系统无法正常匹配两人的FOID及TKNE项，两人都可能会受影响。

对于此类情况此起的投诉，也是代理人全责，航信拒赔。

以上问题，请代理人谨记，尤其是处理外航订座时！

谢谢！