

## 目錄

一、名詞解釋.....	2
二、變更業務範圍.....	3
三、換開計算結果業務設定.....	4
四、功能範圍.....	5
五、指令介紹.....	6
六、換開準備.....	8
七、換開操作流程.....	9
八、特殊操作提示.....	10
九、特殊情況處理.....	12
十、澳門航客票變更政策.....	14
十一、常見錯誤資訊速查.....	15

### 一、名詞解釋

- 客票變更(CHANGES)：旅客購票後，要求變更客票上的航班、日期、艙位等級、航線、有效期等業務。
- 不可簽轉(NON-END)：指旅客出票後不能更改客票上的航空公司。
- 不可變更航線(NON-RER)：指旅客出票後不能更改客票上的航線。
- 不可變更(NO CHG)：指旅客出票後不能進行客票變更業務。
- 歷史票價(HISTORICAL FARE)：指的是按客票原出票日計算的票價。
- 現有票價(CURRENT FARE)：指的是按客票變更重開時當天計算的票價。
- 變更費(SERVICE FEE)：即CHANGE FEE。是指由於辦理客票變更業務產生的手續費用。
- 稅費差額(TFC DIFFERENCE)：即TAX/FEE/CHARGE差額。是指由於辦理客票變更業務產生的新舊稅費差值數據。
- 票價差額(FARE DIFFERENCE)：是指由於辦理變更業務時所產生的新舊票價差值。
- 變更總額(GRAND TOTAL)：是指按照客票變更規則計算出的變更總額，即變更費、稅費差額和票價差額之和。
- 原客票票價(BASE FARE OF THE PREVIOUS TICKET)：指的是原客票的實收票價。
- 新客票票價(BASE FARE OF NEW TICKET)：指的是客票變更後新航程的票價。
- 已付稅(PAID TFC)：即已付的TAX/FEE/CHARGE。原客票稅項欄中的稅額。
- 新增稅(NEW TFC)：即新增的TAX/FEE/CHARGE。客票換開後，計算結果中新增加的稅額。
- 退稅(REFUNDED TFC)：即退回的TAX/FEE/CHARGE。客票換開後，需要退回給旅客的稅額。
- RMK OT項：DFSQ:A指令解析FSI/FSQ自動出票計算結果，結合使用者SIGN IN資訊生成RMK OT項，記錄運價計算參數和使用者資訊。

## 二、變更業務範圍

服務類別	內容
傳統管道 (直銷、分銷)	澳門航營業部、澳門航授權代理人
用戶	航空公司、代理人
變更業務類	散客自願變更業務
適用客票	2014年1月1日起始發的澳門航675客票
適用票價	2014年1月1日起始發的澳門航票價
國際客票變更	同艙位更改航班、日期，更改艙位等級，自願延長最長停留期， 起始國變更、中間城市點變更、目的地變更、增加航段、減少航段
豁免情況	支持特殊情況豁免變更費，包括死亡、生病、天災、不可抗力因素、 法庭指控、軍人、旅遊套餐、缺少旅行證件 <b>(澳門航暫無特殊豁免情況)</b>
支付方式	現金、信用卡
特殊業務	異地換開

票證類別	內容
客票種類	完全未使用的客票，部分已使用的客票
航線	單程、往返、缺口程、國內與國際聯程等組合航線， 帶有地面運輸段的航線
旅客類型	成人、兒童、嬰兒、學生等所有旅客類型
變更費收取方式	以 <u>AD</u> 稅項顯示在新客票上

運價類別	內容
運價產品	公佈運價、私有運價、分段相加的組合運價
票價類型	NORMAL(NORM)、SPECIAL(SPCL)、INCLUSIVE(TOUR)、 GROUP(GRPF)、PRIVATE(PRVT)、NEGOTIATED(NEGO)等類型
航段狀態	UNCONFIRMED(WL)，OPEN(OP)，CONFIRMED(HK)
貨幣與匯率	支持各種貨幣和匯率轉換
變更計算	使用CURRENT或HISTORICAL票價進行客票變更的運價計算

### 三、換開計算結果業務設定

項目	內容	說明
		外航模式
FN	Ticket Fare/Face fare (R)	新客票實收價
	Equivalent Fare (E)	新客票實收價等值貨幣的數額和類型
	Selling Fare (S)	不含稅的新客票與原客票的票價差額
	Commission (C)	<b>票價差額代理費率(ICS：0%，CRS：5%)</b>
	Tax (T)	Service fee(變更費)，加入新增稅款中(AD 稅)
	Tax (O)	原票已付稅款(超過 3 項，可將原稅款合併至 OXT 項)
	Fare Difference (A)	含稅項與差價的總額(S 項和 T 項總和)
FC	Fare Calculation	Fare Calculation 票價計算組
	Fare Basis	每個航段的 Fare Basis
	Ticket Designator	每個航段的 Ticket Designator
	Validity	每個航段的 NVA/NVB 資訊
	Baggage	每個航段的免費行李額
EI	Endorsement	新票價的 ENDOS 信息
TC	Tour Code	新票價的旅行代碼
OI	Ticket number	被換開客票的客票號碼+換開的航段號+
		原客票的出票地/出票時間/代理人的 IATA Number

### 四、功能範圍

1. 傳統渠道銷售客票在傳統渠道自動換開，且原票為1E系統出票，使用國際運價自動計算出票功能，客票上帶有A標識。不支持其他GDS開立的客票換開。
2. 支援在CRS、ICS系統應用，其中
  - ICS系統可以使用自動換開出票指令DFSR:A和手動換開出票指令DFSR:
  - CRS系統只能使用自動換開出票指令DFSR:A
  - 使用DFSR:A功能，不能修改換開計算結果，換開新票帶有A標識；  
使用DFSR:功能，可以手工修改換開計算結果，換開新票不帶有A標識。
3. 支持航線範圍：航空公司運價CAT.31規則發佈覆蓋範圍。
4. 支持聯票。建議航段數在6段以下(多航段在實際業務中極少，而且由於計算複雜，6段以上可能造成系統TIME OUT)。
5. 至少有一個航段為出票航空公司承運，且客票上至少有一個航段未使用。
6. 支持所有客票變更業務。
7. 原客票可以為公佈運價，私有運價，協定運價，機構客戶運價，票面和實收不一致的協議運價，CODESHARE，IT/BT 票；但新客票必須為公佈運價。
8. 暫不支持原客票是公佈和私有混合的運價換開。
9. 支持異地換開。
10. 自動換開時票價差額多不退少補，發生多不退時票價差額會自動歸零。
11. 支持OPEN FOR USE，USED/FLOWN，LIFT BOARDED。如果涉及外航航段，需要手工取得航班控制權。
12. 客票換開許可權：
  - 航空公司只能換開本航空公司的客票，不支持航空公司互換；
  - 代理人只能換開自己出的客票。
13. 使用DFSR:A後必須立即出票。
14. 暫不支持NO SHOW特殊計算。
15. 暫只支援單人散客客票的換開，不支援小團隊、團隊運價的換開，必須是單人PNR。
16. 暫不支援CRS系統聯票第一張全部已飛，第二張未飛的換開。
17. 原客票必須是首次換開，暫不支持多次換開業務。
18. 支持原客票有等值運價的情況(客票開票地與始發地貨幣不一致、指定支付貨幣的情況等)。

### 五、指令介紹

**TRI**指令是辦理變更業務時用於計算差額的指令。

1. 指令格式：

- TRI : TKT NUMBER/CXXX/WXX /I
- TRI : TKT NUMBER/CXXX /WXX
- TRI : TKT NUMBER/CXXX/I
- TRI : TKT NUMBER/WXX/I
- TRI : TKT NUMBER/CXXX
- TRI : TKT NUMBER/WXX
- TRI : TKT NUMBER/I
- TRI : TKT NUMBER

2. 格式說明：

- TKT NUMBER：13位元票號資訊，必選項，例如：“6754481060716”。
- C：CURRENCY指示符，可選項。3位元字母，換開支付貨幣代碼，條件選項。如果用戶輸入CURRENCY指示符，則必須輸入3位貨幣代碼。當換開支付貨幣與換開地貨幣不同時，用此參數進行指定。
- W：WAIVER指示符，可選項。2位元數位，豁免資訊代碼，條件選項。如果用戶輸入WAIVER指示符，則必須輸入2位元豁免資訊代碼。豁免代碼有效值：00-07。如果不輸入豁免資訊代碼，則預設值為00。

信息 **01 死亡；02 生病；03 天災，不可抗力；04 法庭指控；**

**05 軍人；06 旅遊套餐；07 缺少旅行證件**

註：澳門航暫無特殊豁免情況。

- I：1位元字母，嬰兒標識，可選項，只有當嬰兒票進行換開時使用。

3. 指令邏輯處理：

- 通過TRI指令發起自動換開請求，並且僅有特定的TRI 指令格式可以進行後續的自動換開處理。
- 票號資訊是發起指令參數的必選項。
- 必須在當前打開的PNR資訊下執行TRI 指令。
- 當前打開的PNR時，必須是單人PNR且含有姓名項和有效航段資訊。
- TRI指令需要進行格式校驗。如果出錯，系統報錯給出提示資訊。

4. 指令舉例：

- 在國內換開一張普通成人澳門航客票 → TRI：6751231231231。
- 在國內換開一張嬰兒的澳門航客票，換開客票時使用美金  
→ TRI：6751231231231/CUSD/I
- 在國內換開一張因家屬生病導致換開的成人澳門航客票  
→ TRI：6751231231231/W02

**DFSR:A**指令是自動出票換開指令。輸入DFSR:A 指令後，系統自動生成FC/FN/TC/OI/EI等項並自動加入到新PNR中。

1. DFSR:A允許手工修改免費行李額，操作方式同DFSQ:A，行李額不Guarantee。
2. DFSR:A允許手工修改EI欄內容，操作方式同DFSQ:A，EI欄內容不Guarantee。
3. 根據航空公司的規定確定換開票價差額是否對代理人支付代理費；如果使用者需要調整代理費率，則需要特別指定，指令格式為DFSR:A/C5.00，表示代理費率為5%，代理費率不Guarantee。
4. 信用卡支付處理方式同DFSQ:A，指令格式類似。使用信用卡支付時，僅對於票價和稅款給予Guarantee，而不予Guarantee信用卡授權資訊。
5. DFSR:A指令舉例：
  - 更改EI欄內容為AAAAAAAAAAAAAAAAA  
→ DFSR:A/EI(AAAAAAAAAAAAAAAAAA)
  - 更改免費行李額：第一至三航段為1件，第四航段為20公斤  
→ DFSR:A/1PC01-03,20KG04
  - 更改代理費率為9%  
→ DFSR:A/C9.00
  - 更改代理費率為9%，更改免費行李額：第一至三航段為1件，第四航段為20  
→ DFSR:A/C9.00/1PC01-03,20KG04

## 六、換開準備

### 1. 提取需要換開的客票票面，檢查以下方面：

- 檢查客票是否用航信(1E)出票，目前不支持其他GDS開立的客票。
- 檢查客票是否帶有自動出票的A標識，目前只支持帶有國際運價計算自動出票A標識客票的自動換開。
- 需要換開的客票至少有一個航段為出票航空公司承運，至少有一個未飛航段，且狀態為OPEN FOR USE。
- 換開前需要獲得票面所有航段的控制權。尤其是涉及外航航段，需要手工取得航班控制權。
- 需要換開的客票如果有已飛航段，則狀態必須為“USED/FLOWN”或“LIFT BOARDED”。
- 目前不支持多次換開業務，因此原客票必須是首次換開。

### 2. 提取旅客原記錄(提取舊PNR)，檢查以下方面：

- 檢查是否為單個旅客的記錄，如果記錄中包含多名旅客則需要首先進行分離操作，因為目前只支援單個旅客記錄的自動換開。
- 如原PNR過期，重新預訂，PNR中的旅客姓名應與電子客票中的姓名一致。

### 3. 航段變更

- 訂新航段，保留舊航段並封口，然後重新打開PNR。
- 取消舊航段、FN、FP、EI項，但不可刪除TKNE。現在PNR不可封口。
- PNR中會保持3天之內的已飛航段資訊，使用者不要手工把PNR中已飛航段XE掉。

## 七、換開操作流程



1. 提取客票票面，檢查需要變更的客票狀態是否為OPEN FOR USE 及其他必要限制條件。  
(詳見第六點-換開準備中的第一條)
2. 提取原PNR(如原PNR過期，重新預訂，PNR中的旅客姓名應與電子客票中的姓名一致)。  
(詳見第六點-換開準備中的第二條)
3. 更改相關航段信息。(詳見第六點-換開準備中的第三條)
4. 執行TRI指令計算差價。
5. 使用TRI指令時：
  - 計算結果沒有產生額外費用，可按一般客票改期流程對客票進行變更，客票無需進行換開。
  - 計算結果產生額外費用，按客票自動變更流程對客票進行變更，客票必須進行換開。
6. 如旅客接受TRI計算出來的換開結果，則進行出票換開：
  - 輸入DFSR:A指令後，系統自動生成FC/FN/TC/OI/EI等項並自動加入到新PNR中,手工輸入FP項並刪除原紀錄中TKNE/T/TN項後立即出票。
  - 如果旅客不接受TRI計算出來的換開結果，則恢復原記錄或者進一步手工操作。
  - 使用TRI指令後，如果需要換開客票，則不能對PNR再做任何操作(增加或刪除PNR中的項目)，須立刻執行DFSR:A。
7. 查看換票之後原客票與新客票的狀態。原客票狀態變為EXCHNAGED、新客票狀態為OPEN FOR USE代表換開成功。

## 八、特殊操作提示

1. 關於含嬰兒旅客客票的換開

- 對於嬰兒票，預定新航班後需要保留原航班，申請新航班嬰兒並封口，直到新航班接收此嬰兒。
- 成人帶嬰兒的記錄，在舊PNR上進行換開，必須做兩次TRI指令。一次是成人換開，一次是嬰兒換開。
- 兩個換開的運價計算結果都使用DFSR:A插入PNR中後，才能刪除SSR TKNE，然後出票。

### 2. 關於豁免CN稅的輸入方式

在ICS系統，如果使用DFSR:指令，對於嬰兒和兒童票換開，有豁免CN稅的情況下，DFSR:生成的範本如果直接輸入到PNR中，ETDZ提示MUST INPUT TAX CN(即出票校驗CN稅不通過)。需要進行手工修改。方式如下：

#### A. 往FN裡輸入(FN裡沒超過三項稅)

```
FN:IN/RCNY3850.00/SCNY0.00/C8.00  
- /TCNY500.00OC/TEXEMPTCN/OCNY26.00YQ/ACNY500.00  
- /P1  
或  
FN:IN/RCNY3850.00/SCNY0.00/C8.00  
- /TCNY500.00OC/TCNY0.00CN/OCNY26.00YQ/ACNY500.00  
- /P1
```

#### B. 往FC裡輸入(FN裡超過三項稅)

```
FC:IN/15SEP12BJS B-15SEP12 A-15SEP12 F-1PC CA  
BKK610.11ZPROWCA/IN  
- NUC610.11  
- END  
- / ROE6.310330  
- /XT  
- EXEMPT CN  
- /P1
```

### 3. ICS和CRS系統同一天同O&D同航班艙位變更

對於同一天同O&D同航班艙位變更，由於不能同一個人在同一個航班上訂兩個座位，所以必須取消需要變更的舊訂座，再訂新艙位，PNR封口，然後繼續後續的操作。這樣有一個風險，如果旅客不滿意換開的計算結果，則無法恢復舊訂座。

### 4. CRS系統同一天同O&D不同航班的變更

CRS系統同一天同O&D不同航班的變更，則可能出現兩航班時間有交叉的情況，例如原航班時刻為08:00-10:00，換開航班為當天的09:00-11:00。這樣情況下在有舊訂座的時候，是不允許訂有交叉時間的航班的，因此同樣必須取消需要變更的舊訂座，再訂新航班，PNR 封口，然後繼續後續的操作。這樣有一個風險，如果旅客不滿意換開的計算結果，則無法恢復舊訂座。

5. 在CRS系統，使用TRI指令後，如果需要換開客票，則不能對PNR再做任何操作(增加或刪除PNR中的項目)，必須執行DFSR:A，才能將換開計算結果穿入PNR中。如果在TRI指令後對換開PNR做任何操作，將導致換開計算結果作廢。

6. 因系統缺失，在ICS和CRS換開時，如新客票EI欄含有"NON-END"字段，請使用DFSR:A指令修改正確的EI欄字段。  
註：相關問題已提交中航信技術人員跟進。

原客票票面	新客票票面 (使用DFSR:A時不修改EI欄字段)
DETR:TN/675-4404203643	DETR:TN/675-4404203644
ISSUED BY: AIR MACAU	ISSUED BY: AIR MACAU
ORG/DST: BJS/MFM ARL-I	ORG/DST: BJS/MFM ARL-I
E/R: NON-END REF FEE APPLY CHG CNY200	E/R: END REF FEE APPLY CHG CNY200
TOUR CODE:	TOUR CODE:
PASSENGER: WANG/HUI	PASSENGER: WANG/HUI
EXCH: CONJ	EXCH: DETR TN/675-4404203643
TKT:	CONJ TKT:
O FM: IPEK NX 007 V 08MAR 0825 OK	O FM: IPEK NX 007 V 08MAR 0825 OK
VLOWCN 08MAR4/08MAR4 20K	VLOWCN 08MAR4/08MAR4 20K OPEN FOR USE
EXCHANGED	USE
T3-RL:	T3-RL: NWHQ5Q /
TO: MFM	TO: MFM
FC: A 08MAR14BJS NX	FC: A 08MAR14BJS NX
MFM205.87NUC205.87END ROE6.120290	MFM205.87NUC205.87END ROE6.120290
FARE: CNY 1260.00 FOP: CASH	FARE: CNY 1260.00 FOP: CASH(CNY)
EQUIV.FARE PD: MOP 1660.00	EQUIV.FARE PD: MOP 1660.00
TAX: MOP118.00CN OI:	TAX: MOP270.00AD OI:
TAX: MOP352.00YR	675-4404203643 PEK 11NOV3 19391002
TOTAL: MOP 2130.00 TKTN:	TAX: PD 118.00CN
675-4404203643	TAX: PD 352.00YR
	TOTAL: MOP 270.00 TKTN:
	675-4404203644
新客票票面(使用DFSR:A時修改EI欄字段) DFSR:A/EI(NON-END REF FEE APPLY CHG CNY200)	
DETR:TN/675-4404203644	
ISSUED BY: AIR MACAU	
ORG/DST: BJS/MFM ARL-I	
E/R: NON-END REF FEE APPLY CHG CNY200	
TOUR CODE:	
PASSENGER: WANG/HUI	
EXCH: DETR TN/675-4404203643	
CONJ TKT:	
O FM: IPEK NX 007 V 08MAR 0825 OK VLOWCN 08MAR4/08MAR4 20K OPEN FOR USE	
T3-RL: NWHQ5Q /	
TO: MFM	
FC: A 08MAR14BJS NX MFM205.87NUC205.87END ROE6.120290	
FARE: CNY 1260.00 FOP: CASH(CNY)	
EQUIV.FARE PD: MOP 1660.00	
TAX: MOP270.00AD OI: 675-4404203643 PEK 11NOV3 19391002	
TAX: PD 118.00CN	
TAX: PD 352.00YR	
TOTAL: MOP 270.00 TKTN: 675-4404203644	

## 九、特殊情況處理

目前不是所有運價都支持自動換開，對於不支時自動換開的運價，系統會提示手工換開或移

交ICS系統進行換開，屬於正常情況。代理人遇到下述情況，如果沒有航空公司允許的手工換開許可權，需移交航空公司進行自動或手工換開處理：

1. 原客票沒有帶有航信系統國際運價計算自動出票A標識客票，即手工開立的客票，需移交航空公司進行自動或手工換開處理，但手動換開結果不帶A標識。
2. 其他GDS開立的客票，需移交航空公司進行手工換開處理。
3. 原客票不是第一次進行換開，需移交航空公司進行手工換開處理。
4. 原客票為聯票的情況，且聯票第一張客票全部已使用，第二張客票未使用的換開，需移交航空公司進行自動換開處理。
5. 原客票運價為公佈與私有混合運價的情況，需移交航空公司進行手工換開處理。
6. 原客票運價為私有運價，換開客票時運價不是公佈運價，需移交航空公司進行手工換開處理。  
註：私有運價換私有運價2014年年初即可支援，具體時間另行通知。
7. 原客票稅項有免稅的情況，需移交航空公司進行自動換開處理。
8. 遇到計算結果有退稅的情況：
  - 當變更總額為正數時，需移交航空公司進行自動換開處理。
  - 當變更總額為負數，即計算結果只有退稅的情況時，需移交航空公司進行自動換開處理，並由航空公司填開MCO。
9. 對於移交至航空公司進行ICS自動或手工換開的客票，不再享有5%的票價差額代理費率，即票價差額代理費率變為零。
10. ICS和CRS皆不支持同一天同O&D同航班升艙(同一PNR裡兩個訂座)。  
註：具體ICS和CRS自動換開操作方法詳見第九點-特殊操作提示中的第三條。
11. CRS不支持同一天同O&D不同航班的換開(同一PNR裡兩個訂座)，此情況需要在ICS進行自動換開處理。  
註：具體CRS自動換開操作方法詳見第九點-特殊操作提示中的第四條。

## 十、 澳門航客票變更政策(CAT.16-CHANGES)

1. 兒童客票變更費適用相應的兒童折扣率。

2. 嬰兒客票免收變更費。
3. 當客票含有不同票價組合的不同變更費標準時，按最嚴(高)者執行。
4. 客票完全未使用，使用客票重開當天有效的現有票價來重新計算。
5. 客票部份使用，使用客票原開票日那天的歷史票價來重新計算。
6. 新客票票價必須大於或等於原客票票價。
7. 如果新客票票價低於原客票票價，餘額不退。
8. 收取票價差額和變更費(如適用)。
9. 客票變更必須在客票有效期內進行。
10. 客票變更費不設退款。

註1:

- A. 客票完全未使用：是指客票變更時涉及始發航段。
- B. 客票部份使用：是指客票變更時不涉及始發航段。

註2:

- A. 客票變更時客票有效期的計算方法:

**根據IATA客票規則(General Rules第2.1.7條 – Validity)和相關航空公司票價規則中的CAT.14來判斷。**

- 在CAT.14沒有限制的情況下，客票有效期旅行始發日起算一年。如客票第一航段為Open Dated或Unused，則自開票日起算一年。
- 在CAT.14限制有效期小於或等於1年的情況下，客票有效期按該票價規則中的CAT.14來執行。

舉例一：01JUL13開立02JUL13始發的客票(假設CAT.14沒有限制)。

- 原客票有效期(NVA): 02JUL14。
- 當旅客提出客票變更時，按第一航段Unused來計算客票有效期，即客票有效期為01JUL14。
- 如旅客在01JUL14或之前提出客票變更需求，允許在原票價基礎上按相關票價規則辦理客票變更業務；如旅客在01JUL14之後提出客票變更需求，因該客票已視為廢票，不接受辦理任何變更業務。

舉例二：01JUL13開立02JUL13始發的客票(CAT.14限制為TRAVEL COMMENCING ON/BEFORE 31DEC13)。

- 原客票有效期(NVA):比較02JUL14和31DEC13後取較短者，即31DEC13。

- 當旅客提出客票變更時，按第一航段Unused來計算客票有效期，比較01JUL14和31DEC13後取較短者，即客票有效期仍為31DEC13。
  - 如旅客在31DEC13或之前提出客票變更需求，允許在原票價基礎上按相關票價規則辦理客票變更業務；如旅客在31DEC13之後、01JUL14或之前提出客票變更需求，要視乎原票價基礎是否仍然存在？當原票價不存在時，客票可能要變更至更高的票價；如旅客在01JUL14之後提出客票變更需求，因該客票已視為廢票，不接受辦理任何變更業務。
- B. 當旅客提出縮短原客票的最短停留期(CAT.6)的變更需求時，無論客票完全未使用或部份使用，整張客票需變更至更高的票價。
- C. 當旅客提出延長原客票的最長停留期(CAT.7)的變更需求時，無論客票完全未使用或部份使用，整張客票需變更至更高的票價。
- D. 客票進行換開後，以新票價的規則重新計算客票有效期。

## 十一、常見錯誤資訊速查

表一：

## 澳門航空自動變更用戶手冊

資訊提示	資訊含義	解決方法
MANUAL REISSUE REQUIRED - UNABLE TO AUTOMATE PROCESS	計算結果表明沒有找到歷史 運價或根據換開條件沒有計 算出結果，提示用戶進行手 工換開	手工換開 可將具體細節報告航信客服 值班
MANUAL REISSUE REQUIRED - VOL CHANGE RULE DATA NOT FOUND	計算結果表明沒有找到適用 的格式化換開條件（即運價 沒有帶有CAT31），提示用 戶進行手工換開	手工換開 可將具體細節報告航信客服 值班
VOLUNTARY CHANGE NOTPERMITTED	計算結果表明運價變更規則 校驗不通過，提示用戶客票 不可變更	不可換開

表二：

錯誤提示資訊	錯誤描述	解決方法
No Authority	無國際換開許可權	



## 澳門航空自動變更用戶手冊

Equivalent pricing ticket. Manual reissued required	不支援原票有等值運價的情況 (客票開票地與始發地貨幣不一致、指定支付貨幣的情況等)	手工換開
Original ticket was not auto-priced. Manual reissue required	原客票不是自動出票，沒有A標識	手工換開
Ticket cannot be reissued again	原客票非首次換開，換開次數大於0	手工換開
Office code of original ticket and new ticket is inconsistent	在CRS系統下，換開的Office和出票Office必須一致	到原出票Office換開或者手工換開
At least one segment of original ticket should be 'OPEN FOR USE'	原客票上至少要有一個航段未使用，未使用的航段狀態必須是OPEN FOR USE	查看原票狀態
Status of first segment cannot be VOID in original ticket	原票首航段不能是VOID航段	查看原票狀態
Status of last segment cannot be VOID in original ticket	原票最後航段不能是VOID航段	查看原票狀態
Status of two consecutive segments cannot be VOID in Original ticket	原票連續兩個航段不能是VOID航段	查看原票狀態
Waiver of new ticket is invalid	新票豁免代碼不合法	請查看使用者手冊使用正確豁免資訊代碼
Segment status of original Ticket is invalid	原票航段狀態錯誤	查看原票狀態(航段狀態支援OPEN FOR USE、USED/FLOWN、LIFT BOARDED) 如果涉及外航航段，需要手工取得航班控制權
Passenger name of original ticket and new ticket is inconsistent	新舊票旅客姓名不一致	新舊記錄旅客姓名必須一致
Status of first segment cannot be OPEN in New ticket	新票首航段不能是OPEN航段	查看新行程
Status of first segment cannot be OPEN in Original ticket	原票首航段不能是OPEN航段	查看原票狀態
New itinerary information missing	原票首航段不能是OPEN航段	查看原票狀態
System Error	多種原因造成系統錯誤	手工換開
System busy. Retransmit	系統繁忙或原換開計算導致TIME OUT，請再執行一遍指令	手工換開

表三：

錯誤類型	提示資訊	提示資訊 錯誤描述
PNR	NO PNR	沒有PNR



## 澳門航空自動變更用戶手冊

PNR	PNR CANCELLED	PNR已經被取消
PNR	RETRANSMIT	系統讀取PNR資料庫出錯
PNR	SINGLE PASSENGER ONLY	PNR中含有不止一個旅客
PNR	INPUT PASSENGER NAME	PNR中沒有姓名
PNR	BLK/OVB	PNR是OVERBOOK或者BLOCK
新行程	NO SEGMENT IN PNR	PNR 中沒有航段項
新行程	FLT NBR	PNR中航班號錯誤，如含有SUFFIX。
新行程	MAX LINES	PNR中的航段超過16個
新行程	DUPLICATE SEGMENT	PNR中含有相同的航段
新行程	ACTION	PNR中航段項ACTION CODE不符合計算規則，比如SA等狀態
新行程	TIME	PNR中航段項缺少到達時間或者起飛時間
嬰兒	NO INF NAME IN PNR	PNR中未含有嬰兒項（XN）
嬰兒	INF NAME ERROR	PNR中嬰兒項（XN）格式錯誤
指令格式	TKT NUMBER ERROR	TRI指令中票號項含有非數位字元
指令格式	CURRENCY ERROR	TRI指令中貨幣項含有非字母字元
指令格式	WAIVER ERROR	TRI指令中豁免項含有非數位字元
指令格式	FORMAT	其他指令格式錯誤 如：TRI:6751234567890/E、 TRI:6751234567890ASD等
指令許可權	AUTHORITY	ICS：當前航空公司代碼和原票航空公司代碼不符 CRS：當前代理人Office和原票代理人Office不符
指令許可權	NOT ALLOW TO DO TRI	當PNR中有選擇航段時，不允許執行TRI指令

表四：

錯誤類型	提示資訊	提示資訊 錯誤描述
DFSR	FORMAT	CRS不能使用DFSR:指令

## 澳門航空自動變更用戶手冊

DFSR	CARRIER NOT BE AUTHORIZED TO DO DFSR:A AFTER TRI	V4表的EXG項為N，航空公司不能使用DFSRA
DFSR	NO PERMISSION TO INPUT NR OPTION	V4表的NR項為N，航空公司不能使用DFSRA/NR
DFSR	NO PERMISSION TO CHANGE COMMISSION RATE	V4表的C項為N，航空公司不能使用DFSRA/C10.00
DFSR	COMMISSION RATE VALUE MUST BE NN.NN OR N.NN	手續費輸入的稅率格式不對 DFSRA/C10
DFSR	NO PERMISSION TO INPUT EI	V4表的EI項為N，航空公司不能使用DFSRA/EI
DFSR	FARE FROM SITA AFP IS UNAVAILABLE FOR TICKETING	只輸入一次TRI，連續輸入DFSRA， SITA返回運價無法保證計算結果正確
DFSR	VALID PIECES NUMBER IS 0-9 OR KILOGRAMS IS 0-99	免費行李額輸入數量不對 例如DFSRA/100KG
DFSR	PC OR KG INDICATOR NEEDED	免費行李額沒輸入單位 例如DFSRA/10
DFSR	SEGMENT NUMBER NEEDED	指定航段的免費行李額，航段沒輸完整， 例如DFSRA/10KG01-
DFSR	SEGMENT NUMBER EXCEEDS TOTAL NUMBER OF ITINRARY	指定航段超過PNR裡的總航段 例如DFSRA/10KG01-16
DFSR	INVALID SEGMENT NUMBER	航段序號不正確 例如DFSRA/10KG01-0X
DFSR	SEPERATOR "," NEEDED	不同類型的免費行李額之間沒有用 ‘，’分割 例如DFSRA/10KG01-032PC04
DFSR	SEPERATOR "," OR "-" NEEDED	起止航段序號之間沒有用‘-’分割 例如DFSRA/10KG01032PC04
DFSR	AUTHORITY	例如DFSRA:T只能在PEK099、9級下 使用

如有問題，請隨時與中航信聯繫。

中航信24小時客服電話：（86 10）8401-8401。