

海航集团海南航空股份有限公司 国际业务规定

关于海航国际/地区票证手工及联运等客票操作规定

因业务需要，现制定海航国际/地区票证手工及联运等客票操作规定，具体内容如下。

一、手工出票要求：

1、需手工修改票价的各类政策严禁虚高票面。（例外情况如下说明）

例外情况：

所有 IT 出票授权必须在对应销售政策内明确说明，否则不允许出票单位擅自出具 IT 票。F 项为 IT 票面，S 项打实收价格。IT 票的 FC 中 Q/S/D 值必须保留。

2、直减/下浮类手工修改政策中票价栏（系统中 FN）里的 F 项与 S 项修改为直减/下浮后金额；固定价格类纸质运价政策 F 项和 S 项修改为政策中对应的价格。即本票 FN 票价栏的 F 项与 S 项一致；BSP、ARC 中性客票票面实付等值票价与和航协结算票价一致。FC 票价计算栏最后标注“TKT IT”。FC 计算栏中如有 Q/S/D 金额，需按照“票面 FC 项 $NUC * ROE * ICER$ 汇率”换算公式换算为 Q/S/D 票面实付票款，与纸质销售价格一并上交航空公司。

注 1：虚高票面指 F 项高于 S 项金额，其中 F 项指票面价格，S 项指实收价格。

注 2: Q 指附加费; S 在海航运价体系内指中转点、中途分程点附加费; D 指舱位等级差。Q/D/S 在其他航空公司运价体系内可能代表其他费用。

注 3: 上述表述均基于 ETERM (1E) 系统进行说明 (下同), 使用其他 GDS 系统, 请根据相关系统标准进行类似修改。

3、如代理违规出票, 航空公司将根据 ADM 政策, 按照票务错误处罚每张 100 元人民币/15 美金或等值其他币种金额, 并有权根据市场反馈情况追加票面和结算差额罚金及其他违规罚金。

二、手工出换开客票:

换开单位必须确保新票“新运价含 Q\S\D”和原票“原运价含 Q\S\D”的差价征收正确, 如原票票价及 FC 计算组中的 NUC、Q、S、D 有误将不追究换开单位对原票价值计算偏差的责任。

手工换开具体需满足如下要求:

1、新票 TOURCODE 为新票应适用的运价政策 TC (例如: 下浮政策 TC、产品政策 TC、高返政策 TC; 常规基础运价无需输入 TC 内容。), 仅限不正常航班输入 TC 为 INVL。

2、新票 FAREBASIS 为新票适用的运价。

3、在中航信系统 ETERM (1E) 内, 新票票面 FC 票价计算栏:

(1) 如新票行程和原票行程一致、承运人一致、全部换开:

将原票所有票价计算组中的 FC 内容复制替换新票 FC, 其中涉及到 Q\S\D 值变动的航线必须保留新票新行程对应的 Q\S\D 值; 同时在 FC 票价计算栏最后以文本格式标注“TKT IT”。

具体案例:

旧票面：BER HU X/BJS HU CTU M326.65HU X/BJS HU BER M119.22NUC445.87END

升舱后系统 Q 出 FC 项格式及 NUC 值：

FC:01SEP16BER HU X/BJS HU CTU M635.32 HU X/BJS HU BER M220.56

- NUC855.88

- END

- / ROE6.566160

修改后导入 PNR 中的 NUC 值修改为旧票面 NUC 值：

FC:01SEP16BER HU X/BJS HU CTU M326.65 HU X/BJS HU BER M119.22

- NUC445.87

- END

- / ROE6.566160

- / TEXT/TKT IT

(2) 如新票行程和原票行程一致、承运人不一致：

参考 3.1 条款，系统会根据 PNR 中新的承运人更新对应新的承运人两字代码。

(3) 如新票行程和原票行程一致、承运人一致、部分换开：

(3.1) 部分换开的行程为原票独立一个及多个运价组，则将原票票价计算组中对应的含未使用行程的 FC 内容复制替换新票 FC，其中涉及到 Q\S\D 值变动的航线必须保留新票新行程对应的 Q\S\D 值；同时在 FC 票价计算栏最后以文本格式标注“TKT IT”。

具体案例：

旧票面：BER HU X/BJS HU CTU M326.65HU X/BJS HU BER M119.22NUC445.87END

其中 BER-BJS-CTU 为一个运价组；CTU-BJS-BER 为一个运价组。

②柏林-北京-成都已经使用

新票修改 FC 格式：

FC:01SEP16CTU HU X/BJS HU BER M119.22

- NUC119.22

- END

- / ROE6.566160

- / TEXT/TKT IT

(3.2) 部分换开的行程为原票独立一个及多个运价组的“一部分”，则将新票实际行程中涉及到的所有票价计算组的 NUC 值修改为 0.00，其中涉及到 Q\S\D 值变动的航线必须保留新票新行程对应的 Q\S\D 值，并将 Q\S\D 值加到总的 NUC 值中；同时在 FC 票价计算栏最后以文本格式标注“TKT IT”。

具体案例 1:

旧票面: BER HU X/BJS HU CTU M326.65HU X/BJS HU BER M119.22NUC445.87END

其中 BER-BJS-CTU 为一个运价组；CTU-BJS-BER 为一个运价组。

①柏林-北京已使用

新票修改 FC 格式:

FC:01SEP16BJS HU CTU M0.00 HU X/BJS HU BER M119.22

- NUC119.22

- END

- / ROE6.566160

- / TEXT/TKT IT

③柏林-北京-成都-北京已经使用

新票修改 FC 格式:

FC:01SEP16BJS HU BER M0.00

- NUC0.00

- END

- / ROE6.566160
- / TEXT/TKT IT

具体案例 2:

旧票面: FC:20SEP16BJS HU X/BRU SN EDI M895.50 NUC895.50END ROE6.566160

新票修改 FC 项格式:

FC:20SEP16BRU SN EDI0.00

- NUC0.00
- END
- / ROE0.881606
- / TEXT/TKT IT

(3.3) 含 SPA 段客票手工换开时, 如外航段无协议舱位, 为旅客出非协议舱位时, 需要按实际舱位全价向旅客补收差价, 而不能按 SPA 价格收取, FC 要求同上述第 1 至 3 条内容。

4、对海航 ICS 系统出票和换开客票各单位, 在中航信系统 ETERM (1E) 中已用自动出票的客票必须优先适用中航信系统 ETERM (1E) 自动换开指令操作换开 (其他 GDS 出票除外)。

手工换开必须满足上述要求, 如无法满足则按非自愿退票并重新出票处理。

三、定向运价换开客票操作办法:

定向运价: 指仅供部分代理人/营业部/办事处/网站等出票单位使用的运价。

当旅客在海航直属销售渠道执行客票换开时，授权该直销渠道可享受原客票对应政策规定的运价优惠标准（代理费 C 项除外），但新票除出票代理限制条件以外其他所有运价限制条款必须和原政策一致。一线单位可通过市场销售网查询对应相关政策信息。

FN 票价栏中的 F 项=新票补收差价价格，S 项=新票补收差价价格；其中，直减、下浮等已享受定向运价优惠的原客票换开时：如换开后舱位在原定向运价政策中有适用优惠政策，则换开后舱位也可以享受适用优惠，新票补收差价为两个舱位优惠后的差价；如换开后舱位无适用优惠政策，则新票补收差价为新票适用新运价（原票已使用的行程+新票行程构成的新运价）与旧票票面的差价。对于 IT 票面，除去航班不正常情况下，均明确由原出票单位进行处理；如客人明确要求海航进行协助，或客人无法联系到原出票地的特殊情况，则按照公布运价与对应客票最大价差收取。

具体案例：

1、有适用政策：北京-西雅图 M 舱价格 1000 元有 5%的政策优惠，现在升舱至 K 舱 2000 元有 10%的政策优惠，此时差价计算是 $(2000-2000*10\%) -$

$$(1000-1000*5\%) = 850$$

□FN:RCNY850.00/SCNY850.00/C0.00

- /OCNY90.00CN/OCNY119.00US/OCNY1251.00XT/ACNY850.00

2、无适用政策：北京-西雅图 M 舱价格 1000 元有 5%的政策优惠，现在升舱至 K 舱 2000 元无政策优惠，根据原票票面价格为 950，计算得出旅客需要补差价 $2000-950=1050$

□FN:RCNY1050.00/SCNY1050.00/C0.00

- /OCNY90.00CN/OCNY119.00US/OCNY1251.00XT/ACNY1050.00

以上优惠仅限运价 FARE 的折扣，C 项除外。

四、 我司国际、地区航段和外航联运票务要求

以下“外航”指所有非 880 航空公司

1、如外航航段使用海航销售政策中的 SPA 票价，则外航 SPA 航段须与海航国际/地区航段在同一票价计算组，且必须满足该 SPA 运价的适用条件。

2、如使用外航航段的公布运价，则用海航票证代开外航航段计算外航公布运价时，须以 QTE: /HU 指令 Q 出来的价格为准。必须按照单段外航公布价格及对应舱位，收取票款，并严格保障 FC 栏外航承运段价格和收取的外航公布价格一致，不得输入 IT 或零票面。

3、如主运价无法在系统内 Q 出，且票证包含 SPA 航段，票务人员应在系统内 Q 同航线相近舱位运价，尽量确保 Q 出运价适用的 SPA 航段舱位与手工运价适用的 SPA 航段舱位一致，严禁虚高票面出票。并修改 F 项与 S 项一致，同时 FC 票价计算栏最后标注“TKT IT”。

4、含 SPA、ADDON 段的积分兑换票、优惠机票出票时 F 项 IT 票面，FC 票价计算栏需删除 NUC 金额并将 ROE 改为 0.00,S 项为实收票款金额。此类客票换开时 F 项与 S 项一致，均为实收换开金额，新票 FC 项仍按原票 FC 项内容填开（即：删除 NUC,ROE 改为 0.00），如有 Q 值需要保留 Q 值。其他要求同上述第 1、2 条内容。外航段必须按照 ADDON/SPA 协议成本价格收费，不得按照 ADDON/SPA 价格收费。积分兑换票证 FAREBASIS 按照海航与外航双方协议约定格式出票。

五、不正常航班票务处理

不正常航班手工票务按照现行海航国际不正常航班票务处理规定文件执行。

六、 特别提示

请票务人员注意即使手工运价政策不含或未说明 Q/S/D 等附加值，但从系统中 Q 出运价的 FC 计算栏内含 Q/S/D 等附加值时，票务人员仍需要根据 Q 出运价的 FC 计算栏中 Q/S/D 金额按照“票面 FC 项 $NUC * ROE * ICER$ 汇率”换算公式换算为 Q/S/D 票面实付票款，与纸质销售价格一并上交航空公司。

以上规定适用于海航本票及各国中性票证。

本政策于 2016 年 11 月 11 日起生效，同时废止《HUIR16055 关于海航国际地区票证手工及联运等客票操作规定》。

海航市场营销部国际业务分部

二〇一六年十一月十日