

国航/深航国际客票自愿变更操作说明（手工） （适用 2016 年 3 月 27 日（含）以后销售的客票）

一、客票变更的含义

客票变更是指变更航班、日期、舱位、航程、承运人、有效期。

二、自愿变更的原则

- 1、未开始旅行的客票，按照换开客票当日的运价重新计算；已开始旅行的客票，按照原始客票出票当日的运价重新计算；新票价必须等于或高于旧票价。
- 2、儿童客票按适用的折扣率收取。
- 3、不占座婴儿客票免收变更费。
- 4、票价差额和变更费同时收取。
- 5、如新票价低于旧票价差额不退，只收取变更费。
- 6、按发生变更的运价计算组，变更费取高收取。
- 7、每次变更均需收取适用的变更费。
- 8、必须在客票有效期内变更。

三、自愿变更的方法

- 1、 优先使用“TRI:票号”及“DFSR:A”自动换开指令换开客票。自动换开客票的操作步骤详见“国际客票自动换开操作举例”。如无计算结果时，再使用以下方法手工计算和换开。
- 2、 客票变更收取差价和变更费的方法是：旧航程的**实收票价**与新航程的**实收票价**差额与变更费用之和累加收取。
- 3、 OPEN 客票变更，在第一次订座时，即使有相同舱位，也需要重新计算票价。如有票价差额产生，需收取票价差额，不收取变更费。

四、如何查找原客票的实收票款

- 1、 航信系统销售且未做过换开的客票，使用“DFSQ:EX 票号”查找实收票价。

例如：

```
DFSQ:EX999-2643408618
EI/NON-END/PENALTY APPLS
FN/FCNY5160.00/SCNY5160.00 /C3.00 /XCNY3777 /TCNY90.00 CN/
- TCNY37.00 DE/TCNY349.00OY/TCNY165.00RA/TCNY105.00RD/TCNY132.00GB/
- TCNY249.00UB/TCNY250.00YQ/TCNY2400 YR/ACNY8937.00
FC/13FEB13BJS CA LON BA DUB//BER S126.52AB X/FRA M331.02CA BJS3
- 54.66NUC812.20END ROE6.344020 XT 349.00OY165.00RA105.00RD132
- .00GB249.00UB250.00YQ2400.00YR
```

本例题中 SCNY 5160.00 为客票的原付票价，XCNY3777 为客票的原付税费合计

- 2、其他非航信系统销售的客票，可登录结算系统查找原票的实收票价。具体查询方法详见结算部“票证查询系统操作方法”。

五、换开客票的步骤

先使用 TRI:/DFSR:A 自动换开指令换开客票，自动换开客票的操作步骤详见“国际客票自动换开操作举例”。如无计算结果时，再使用以下方法进行手工计算和换开，以下相关指令为中航信定座系统指令。

步骤一、查找旧客票的实收票价

1. 指令： DFSQ:EX 票号（仅适用于航信系统销售的未做过换开的客票）

2. 其他非航信系统销售的客票，在结算系统里查找实际收费

步骤二、确认变更费。使用 ABR/FSI/FXG 或 FSD/FSN，查找票价变更费。

指令：ABR：客票票号(核对显示信息是否与旧客票信息一致)

XS FSI/CA//销售地.销售日期(简单操作方法：订一个相同航程记录，在 QTE:/CA 之后的结果上按照旧票信息直接修改)

1.若系统直接计算出的票价类别与旧票相同，或 FareFamily 相同，且没有显示“NO FARES/RBD/CARRIER”，使用 FXG 指令查找票价变更费用。

2.若系统计算显示“NO FARES/RBD/CARRIER”字样，则使用 FSD 指令查找相同的 FareFamily，再使用 FSN 查找票价变更费用。

指令 FSD citypair/Traveldate*Ticketeddate/CA/*RBD

3.在系统“16.罚则”中选用正确变更费的方法：

A. 起飞前和起飞后收取不同变更费时：

A1. 变更航段所在票价计算组中，所有航段均在起飞前，使用 CHANGE PERMITTED FOR REISSUE/REVALIDATION.

或 CHARGE EUR XX.XX/CNY XX.XX FOR REISSUE/REVALIDATION.

A2. 变更航段所在票价计算组中，有一个或多个航段在起飞后，使用 CHANGE PERMITTED FOR NO-SHOW/REISSUE/REVALIDATION.

或 CHARGE EUR XX.XX/CNY XX.XX FOR NO-SHOW/REISSUE/REVALIDATION.

B. 起飞前和起飞后收取相同变更费时：

ANY TIME

CHARGE EUR XX.XX/CNY XX.XX FOR NO-SHOW/REISSUE/REVALIDATION.

注：

1) 原客票为国内网站销售的客票时，变更费币种使用人民币。其它渠道销售的客票，变更费需使用始发国货币。若变更费中列明的币种为非始发国货币时，使用“16.罚则”中的第一个货币。如需要可使用 XS FSC 指令进行货币换算。

2) 当 ABR, FSD 未查到价格时，可使用相同的票价类别或同舱的票价类别规则计算变更费用。

3) 以变更或换开客票时间和客票上的航班预计起飞时间，判断变更是在起飞前还是起飞后，不以取消订座时间判断变更时间。

步骤三、利用 XSFSI 指令，计算新航程票价。

客票全部未使用，XSFSI 格式：XSFSI/CA/PUBL (在原出票地点变更时可不使用 PUBL 参数)

客票部分已使用，XSFSI 格式：XSFSI/CA/PUBL/销售地.原始出票日期 (在原出票地点变更时可不使用 PUBL 参数)

原客票为政府采购机票时，先使用 XSFSI:/CA///#C*GP，如无结果，再使用 XSFSI:/CA/PUBL

注：

1) 系统计算的结果不能有“NO FARES/RBD/CARRIER”提示。

2) 注意 CA 与 AC/LH/LX/OS/SN/SK/CX/NX 的联运航程，若使用直达票价，外航舱位必须与 CA 舱位相对应。

3) 特例：CA 与 BA/JJ/PZ/TP 联运，经欧洲自/至南美的航程采用 XSFSI 的指令计算。

XSFSI 格式：

XSFSD SAOBS (航程为 SAOBSAO) /第一国际航段旅行日期*出票日期/CA/*旧舱位
/*新舱位/PUBL

XSFSD BJSSAO (航程为 BJSSAOBS) /第一国际航段旅行日期*出票日期/CA/*旧舱位/*
新舱位/PUBL

4) 在原出票地变更时, 可以不使用 PUBL 参数。

步骤四、根据以上步骤的结果, 计算新旧航程的实际票价差额, 最后将差额与变更费合并收取。

五、手工换开客票举例 (以下外航段舱位仅作为举例)

例一: 航程如下, 出票日期 2016 年 2 月 1 日, 去程已用, 旅客 3 月 10 日下午 15:00 要求变更回程段到 3 月 15 日。此时 FRA-CTU 没有 G 舱, 只有 L 舱, 根据 CA 与 LH 的联运舱位对应关系, LH 段对应 Q 舱。

```
S CA 4193N15FEB CTU0700 0935PEK0X 321
S CA 931N15FEB PEK1355 1715FRA0X 773
S LH 032S15FEB FRA2000 2105HAM0S 321
S LH 001W10MAR HAM0600 0715FRA0X 321
S CA 966G10MAR FRA1405>0615PEK0X 773
S CA 1405G11MAR PEK0800 1105CTU0S 32A
```

步骤一: 查找旧客票的实收票款。1E 系统出票, 使用 DFSQ:EX 票号

```
FN:FCNY7300.00/SCNY7300.00/C0.00
- /TCNY190.00CN/TCNY105.00DE/TCNY3777.00XT/ACNY11372.00
FC:15FEB16CTU CA X/BJS CA X/FRA LH HAM M451.82LH X/FRA CA X/BJS
CA CTU M685.52NUC1137.34END ROE6.418450
XT CNY 2980Y CNY 153RA CNY 226RD CNY 700YQ CNY 2400YR
EI:Q/NON-END/PENALTY APPLS Q/NON-END/PENALTY
RMK:OT/0/36358//CA/PUBL
```

步骤二: 根据客人变更时间 (3 月 10 日下午 15:00), 确认变更费用。

XS FSD CTUHAM/15FEB16*01FEB16/CA/*G

```
1 NUC = 6.418450 CNY ROUNDING UP TO 10.00 CNY
15FEB16*15FEB16/CA CTUHAM/EH/ /TPM...../MPM 6988/CNY
01 G6MTEST * 8800/G/ .6M/ /NB21
RFSONLN/1E /EFEP_2/FCC=D/PAGE 1/1
```

XS FSN 1//16

```
FSN 001/15FEB16 NB21/CA /170/EUASRPV/ATP
15FEB16*15FEB16/CA CTUHAM/EH/ADT /TPM...../MPM 6988/CNY
01 G6MTEST * 8800/G/ .6M/ /NB21
16.PENALTIES-CHANGES/CANCEL
NOTE - RULE ANN1 IN IPRG APPLIES
<< CHANGES
<< CHANGES PERMITTED FOR REISSUE/REVALIDATION.
<< CHARGE CNY1500/EUR 150.00 FOR NO-SHOW/REISSUE/REVALIDATION.
<< CANCELLATIONS
<< CANCELLATIONS PERMITTED FOR CANCEL/REFUND.
<< CHARGE CNY 1500/ EUR 150.00 FOR CANCEL/NO-SHOW/REFUND.
```

***** END *****

分析: 客票回程第一航段 FRAHAM 旅行日期为 3 月 10 日, 票面起飞时间为 06:00, 旅客申请变更时间为 3 月 10 日 15:00, 视为起飞后变更, 要选择系统中带有 NO-SHOW 的变更费, 因始发地为中国, 使用 CNY 1500。

步骤三: 利用 XSFSI 指令, 计算新行程的实收票价。假设此例不是在原始出票地变更。

XS FSI/CA/PUBL/.1FEB16
S CA 4193N15FEB CTU0700 0935PEK0X 321
S CA 931N15FEB PEK1355 1715FRA0X 773
S LH 032S15FEB FRA2000 2105HAM0S 321
S LH 001Q15MAR HAM0600 0715FRA0X 321
S CA 966L15MAR FRA1405>0615PEK0X 773
S CA 1405L16MAR PEK0800 1105CTU0S 32A
01 N6MTEST+L* 12121 CNY INCL TAX
***** HISTORICAL PRICING FOR INFORMATION ONLY *****
*SYSTEM DEFAULT-CHECK EQUIPMENT/OPERATING CARRIER
*CHECK RULE FOR PAYMENT/TICKETING CONDITIONS
*INTERLINE AGREEMENT PRICING APPLIED
*TKT STOCK RESTR
*ATTN PRICED ON 01FEB16*1121
CTU
XBJS N6MTEST NVB15FEB16 NVA15FEB16 1PC
XFRA N6MTEST NVB15FEB16 NVA15FEB16 1PC
HAM N6MTEST NVB15FEB16 NVA15FEB16 1PC
XFRA L6MTEST NVB15MAR16 NVA15MAR16 1PC
XBJS L6MTEST NVB15MAR16 NVA15MAR16 1PC
CTU L6MTEST NVB16MAR16 NVA16MAR16 1PC
FARE CNY 8050 (新票价)
TAX CNY 190CN CNY 104DE CNY 3777XT
TOTAL CNY 12121
15FEB16CTU CA X/BJS CA X/FRA LH HAM M451.82LH X/FRA CA X/BJS

步骤四、根据以上步骤的结果，计算新旧航程的实际票价差额，最后将差额与变更费合并收取。

变更费： 1500CNY
新旧航程价差： 750CNY (CNY8050-CNY7300)
税差： 0CNY (CNY3777-CNY3777)
总计： 2250CNY

结论：该客票变更总共应该收取 CNY2250

例二：CA 与 JJ 联运自圣保罗始发经欧洲的航程。

航程：如下，出票日期 2016 年 2 月 1 日，2 月 5 日要求去程改到 2 月 20 日，回程改到 3 月 8 日。只有 L 舱开放，根据 CA 与 JJ 的联运舱位对应关系，JJ 段对应仍是 L 舱。

S JJ 8082L15FEB GRU1945>1025FRA0X 74H
S CA 966Q16FEB FRA1405>0615PEK0S 773
S CA 981Q03MAR PEK1300 1330JFK0X 747
S JJ 8081L03MAR JFK1800>0615GRU0S 773

步骤一：根据客人变更时间（2 月 5 日），确认变更费用。

XS FSD SAOBS/15FEB16*01FEB16/CA/*Q
1 NUC = 1.000000 USD ROUNDING TO THE NEAREST 1.00 USD
15FEB16*15FEB16/CA SAOBS/AT/ /TPM10929/MPM 13119/USD
01 QARTSAF / 2100.00/Q/ 5D.12M/ /CS92R
RFSONLN/1E /EFEP_2/FCC=D/PAGE 1/1
XS FNS 1//16
FSN 001/15FEB16 CS92/CA /029/IPRSAA3/ATP/62
15FEB16*15FEB16/CA SAOBS/AT/ADT /TPM10929/MPM 13119/USD
01 QARTSAF / 2100.00/Q/ 5D.12M/ /CS92R
16.PENALTIES-CHANGES/CANCEL

NOTE - RULE ANN1 IN IPRG APPLIES

<< CHANGES

<< CHARGE CNY 800/USD 80.00 FOR REISSUE/REVALIDATION.

<< CHARGE CNY 1500/USD 150.00 FOR NO-SHOW/REISSUE/REVALIDATION.

<< CANCELLATIONS

<< CHARGE CNY 1500/ EUR 150.00 FOR CANCEL/REFUND

<< CHARGE CNY 1500/ EUR 150.00 FOR CANCEL/NO-SHOW/REFUND.

***** END *****

分析：客票开始旅行日期为 2 月 15 日，要求变更日期为 2 月 5 日，视为起飞前变更，选择系统中不带有 NO-SHOW 的变更费，因始发地为巴西，使用 80USD。

步骤二：查找旧客票的实收票价。假设旧客票票面未标实收票价（如 IT 票面），使用结算系统查找实收票价

实际票价收入为 2000USD。

步骤三、因与 JJ 联运，属特列，使用 XSFSD 指令，计算新航程的票价。假设此例不是在原始出票地变更。

XS FSD SAOBS/15FEB16/CA/PUBL/*L

1 NUC = 1.000000 USD ROUNDING TO THE NEAREST 1.00 USD

15FEB16*15FEB16/CA SAOBS/AT/ /TPM10929/MPM 13119/USD

01 LAOSAF / 1480.00 /L/ .12M/ /CS92R

02 LARTSAF / 2250.00/L/ .12M/ /CS92R (新票价)

步骤四、根据以上步骤的结果，计算新旧航程的实际票价差额，最后将差额与变更费合并收取。假设旅客在中国变更。

变更费： 80.00USD

新旧行程价差： 250.00USD (USD2250-USD2000)

总计： 330.00USD

FSC 330/USD/CNY/S/18JAN16 (假设旅客在中国变更，使用 FSC 进行换算)

RATE BSR 1USD=6.5885CNY

CNY 2174.2 TRUNCATED

CNY 2180 ROUNDED UP TO NEXT 10.00 - FARES

CNY 2175 ROUNDED UP TO NEXT 1.00 - TAXES/OTHERS

RFSONLN/1E/EFEP_2/FCC=D/PAGE 1/1

结论：该客票变更总共应该收取 CNY2180