

附件 2

国航国际客票自愿变更操作说明（手工）

（自 2021 年 9 月 1 日起执行）

1 客票变更的含义

客票变更是指变更航班时刻、变更航班日期、变更舱位等级、变更承运人等情形。

2 自愿变更的原则

2.1 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；**不同舱位代码变更时，新票价必须等于或高于旧票价；相同舱位代码变更时，如新票价低于旧票价，则差额不退，只收取变更手续费。**

2.2 享受儿童折扣的儿童客票，变更手续费按适用的折扣率收取。

2.3 不占座婴儿客票免收变更手续费。

2.4 票价差额和变更手续费同时收取。

2.5 在发生变更的航段运价组中，选用最高的变更手续费。

2.6 每次变更均需收取适用的变更手续费，**变更手续费货币进位方式与票价货币进位方式相同。**

2.7 变更需在客票有效期内完成。

2.8 当需要使用汇率换算实付票价和变更手续费时，汇率的使用原则：

2.8.1 换算实付票价时，使用销售日期当天的汇率换算成变更地货币。

2.8.2 换算变更手续费时，使用变更当天汇率将变更手续费换算成变更地货币，进位方式与票价相同。所有国航自营电商渠道及呼叫中心按旅客提交变更时间的汇率计算，其他渠道按变更操作时间的汇率计算。

2.8.3 汇率换算指令：XS FSC XXX 被换算货币/换算货币/**指定汇率日期**（如不指定日期，系统默认为当天）

例：使用 2020 年 6 月 1 日的汇率，将 100 元人民币换算成等值美元，XS FSC
100CNY/USD/01JUN20

3 自愿变更的方法

3.1 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。

3.2 客票变更收取差价和变更手续费的方法是：旧航程的实付票价与新航程的实付票价的差额，与变更航段运价组中最高变更手续费累加收取。

3.3 有 OPEN 航段的客票变更，在 OPEN 航段第一次订座时，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，不收取变更手续费。

4 如何查找当前行程的实付票价

4.1 使用“DFSQ:EX 当前票号”查找实付票价（仅适用于航信系统出票的客票）

例如：

```
DFSQ:EX/9992432894101  
EI/Q/NONEND/PENALTY APPLY  
FN/FCNY68770.00/SCNY68770.00/C.00 /XCNY3766.00 /TCNY90.00 CN/  
- TCNY37.00 AY/TCNY124.00US/TCNY124.00US/TCNY26.00 XA/TCNY46.00  
XY/  
- TCNY39.00 YC/TCNY3250 YQ/TCNY30.00 XF/ACNY72536.00  
FC/13JUN21BJS CA LAX5336.74CA BJS5152.19NUC10488.93END ROE6.556  
- 432 XT 124.00US124.00US26.00XA46.00XY39.00YC3250.00YQ30.00XF  
- LAX4.5
```

注：实付票价看 FN 中的 S (CNY) 项。

4.2 当客票不能准确确认实付票价时，或票面为 IT/BT 时，登录结算“票证查询系统”查询 FARE 栏票价，将系统中的 FARE 栏票价作为实付票价。

5 换开客票的步骤

5.1 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”。

5.2 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

航信订座系统指令。

5.2.1 步骤一、查找当前要变更客票的实付票价

5.2.1.1 指令： DFSQ:EX 票号 或 DETR:TN 票号 或 ABR 票号

5.2.1.2 当无法查到实付票价时，请登录票证查询系统或联系结算部确认该票的实付票价。

5.2.2 步骤二、确认变更手续费。使用 ABR/FSI/FSG 或 FSD/FSN，查找票价变更手续费。

5.2.2.1 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)

5.2.2.2 若系统直接计算出的票价类别与当前客票相同，且没有显示“NO FARES/RBD/CARRIER”，使用 FSG 指令查找票价变更手续费。

5.2.2.3 若系统计算显示“NO FARES/RBD/CARRIER”字样，则使用 FSD 指令查找相同或相近的票价类别，再使用 FSN 查找票价变更手续费。

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

国航现有票价类别如下：

FF/RF/RC/NC/NF/RN

如：

WKW**RC**UW7、WKX**RC**UW、WKX**NC**UW、WKX**RF**UW，其中 WKW**RC**UW7、WKX**RC**UW 为相同票价类别。

当 FSD 无法查到完全相同的票价类别时，相同子舱位可选用其他相近的票价类别：

FF/RF/NF 的变更手续费可相互通用

RC/NC 的变更手续费可相互通用

RN 则不允许变更。

5.2.2.4 在系统“16.罚则”中选用正确变更手续费的方法：

ANY TIME

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

变更手续费选用顺序：优先选用始发国货币（在中国境内变更时，若 CAT16 中有人民币则直接选择人民币），若没有始发国货币时，则选择 CAT16 中第一个货币换算成变更地货币。（注：始发国货币为票价自动计算时，FARE 栏显示的货币币种）

5.2.3 步骤三、利用 XS FSI 指令，计算新航程票价。

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

当客票变更地货币与变更客票的原实付货币不同时，需使用始发国票价计算差价（FARE-FARE），然后按变更当日汇率换算成变更地货币。

例如：旅客在法兰克福购买了一张东京-北京的客票（始发国票价为日元，实付货币为欧元），假如旅客变更地点在中国，需要先使用日元计算始发国票价差价，然后将日元差价用变更当日汇率换算成人民币差价。

5.2.3.2 客票部分已使用，

在原始出票地变更时，使用 XS FSI 格式：XS FSI/CA//. 原始出票日期

不在原始出票地变更时，使用 XS FSI 格式：XS FSI/CA/PUBL/销售地. 原始出票日期/**CURRENCY (变更地货币)**

注：境外网站出票时，如 ABR 还原出的 FSI 无法计算出票价，则把销售地改为第一航段的第一个城市

5.2.3.3 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：原始出票地指旅客第一次购买客票的地点。

5.2.4 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，最后将差额与变更手续费合并收取。