

奥凯航空有限公司

Okay Airways Company Limited

奥凯航市函〔2021〕105号

关于 BSP 分销渠道全面使用 TRI 办理自愿、非自愿变更的函

各 BSP 销售渠道：

为规范客票自愿、非自愿变更业务，提高旅客自愿及非自愿改期的业务处理效率，我司拟全面实行 BSP 销售渠道原出票地办理自愿、非自愿退改规则。

现已完善 BSP 销售渠道非自愿同舱自动改期功能，要求所有分销代理人通过 ETERM 系统使用 TRI 自动变更功能为旅客提供自愿、非自愿改期服务。

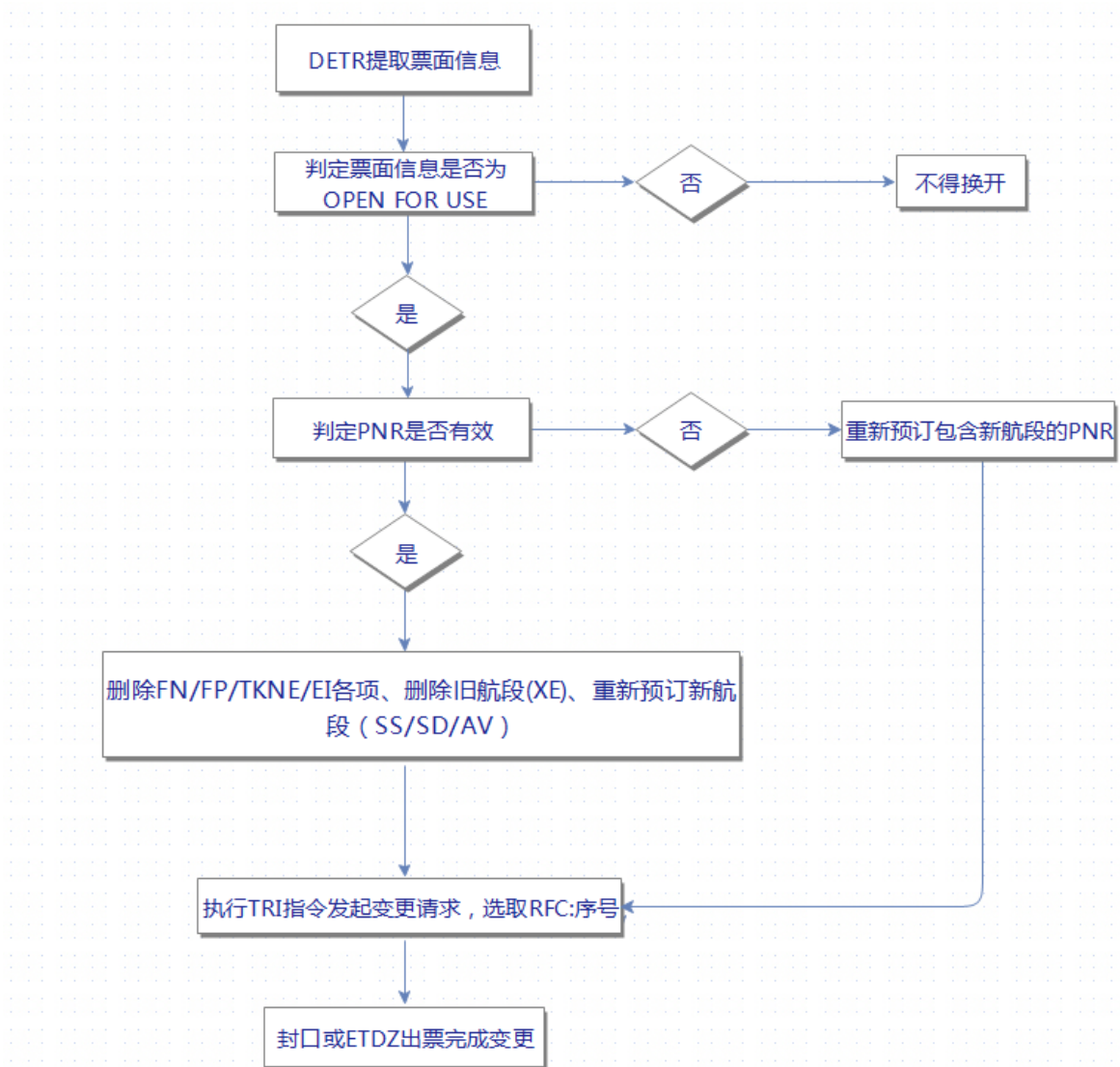
即日起我司客服将不再提供 BSP 销售渠道客票的变更服务（特殊情况除外）。

一、自愿变更

(一) TRI 自愿变更自动指令介绍

指令格式	说明和举例
TRI:TKT Number	13 位票号信息，必选项。 举例：TRI:8662308481792 变更一张普通成人客票
TRI:TKT Number/Pn	Pn：标识当前换开票号对应 PNR 中旅客序号，例如：P1、P2 举例：TRI:8662308481797/P2 变更 PNR 中第 2 名成人客票
TRI:TKT Number/I/Pn	I：婴儿标识，只有当婴儿票进行换开时使用。 举例：TRI: 8662308481792/I/P1 变更 PNR 中第一名成人旅客所携带婴儿的客票
RFC:序号	TRI 指令计算返回结果后，使用 RFC:序号来选择运价组合。 举例：RFC:01 选取 RFC:01 串入

(二) 自动变更操作流程



二、非自愿变更

(一) TRI 非自愿变更自动指令适用范围

类别	内容
客票	支持联票；
	支持单人和多人 PNR； 注：多人 PNR 中任一旅客进行非自愿同舱改期时，PNR 中所有人都会自动改期

	支持航信系统出的自动及手工运价计算的客票。
旅客	变更航段为 OPEN 航段；或者座位状态为 XX,XL,UU,US,UN,UC,NO,TN,TL 的客票，不支持婴儿客票；其他情况支持所有旅客类型
航段	支持含有单程、往返、缺口程、带有地面段及 open 航段的国内联运客票；
变更	仅允许改期有 IRR 非自愿标识的航段；支持座位选择和餐食的自动改期；不支持 OD 变更（包括姐妹城市）；不支持航段数发生变化；
运价	支持所有运价类型
状态	变更航段客票状态必须是 OPEN FOR USE

（二）TRI: F/T 非自愿变更自动指令介绍

1、格式一（常用）

TRI:F/T/	XXX-1234567890/	S3/	27AUG/	P1
字段含义	票号	PNR 航段序号	日期	旅客编号
备注	支持 XXX-1234567890 和 XXX1234567890 两种格式	S+航段在 PNR 中的行 号	目标航班 日期	选填（多人 PNR 必填）

2、格式二（适用于 IRR 航段已进入 PNR 历史部分）

TRI:F/T/	XXX-1234567890/	C2/	27AUG/	P1
字段含义	票号	票面航段序号	日期	旅客编号
备注	支持 XXX-1234567890 和 XXX1234567890 两种格式	C+航段在电子客票上的 编号；联票时，继续前 一张票进行编号	目标航班 日期	选填（多人 PNR 必填）

注：指令中票号及目标航班日期为必填项。当 PNR 或票号中有两个及以上 IRR 航段时，需指定 PNR 或票面的航段序号，如未指定则默认变更首个 OPEN FOR USE 的 IRR 航段；多人 PNR 改期时需指定票号对应的旅客编号。

（三）非自动变更操作流程

1、提取需改期的客票PNR（如原PNR已经过期，可在目标航班新建PNR），禁止对PNR做任何改动，直接执行TRI:F/T指令，按日期查询备选航班。当查询日期存在与原票同航段同舱位航班，且剩余座位数大于当前改期PNR人数时，系统将展示该备选航班列表，如下图；如果查询日期无满足条件航班，系统将提示“无可选航班”。

```
>tri:f/t/8662319558132/p2
>TRR: IRR/P2
REVALIDATION NUMBER 0
01 08MAY19 BK2003 Z 3 TSN XNN 1500 1800 T2 >IRR: 01
MORE FLIGHT INFOMATION.
05MAY19-11MAY19
END OF FLIGHT INFOMATION
```

2、备选航班列表中，在需要迁入的航班信息末尾“IRR: 序号”后串入执行该指令，确认迁入。系统会返回提示信息，提示改期是否成功。改期成功会提示“TRI: IRR SUCCESS”。



3、再次RT编码，执行“\K”强制封口K位。强制封口后，座位状态由TK变为HK，以保证再次发生航变时可以继续进行非自愿改期。完成改期后，票面的非自愿标识IRR自动变为非自愿变更标识INV。

（四）注意事项

1、多人PNR改期

对多人PNR中的任一旅客进行非自愿同舱改期时，PNR中的所有人都会随之自动改期。如同一PNR多名旅客需要改期到不同的航班，可以分离PNR后分别进行改期。

2、同时进行自愿&非自愿变更

TRI: F/T 指令只允许变更有非自愿标识（IRR）的航段，如需对同一PNR内无IRR标识的航段进行变更，需先执行TRI: F/T指令对非自愿航段进行非自愿同舱改期，而后再执行TRI指令进行自愿航段的变更。

3、变更多个IRR标识航段客票

如果客票中含有多个带IRR标识的航段，需要对多段进行非

自愿同舱改期操作。待所有航段全部变更完毕后执行RT PNR和强制封口。

4、降舱等原因已保护客票

目前ETERM系统会自动保护降舱等情况的旅客到Y舱。对已保护客票进行TRI非自愿同舱改期成功后，必须手工删除系统自动保护的航段，避免座位虚耗。

5、其他人工处理情况

候补旅客、免票旅客以及无IRR标识或因系统原因无法执行TRI指令非自愿同舱改期的客票，均需要人工参与改期。

特此致函

奥凯航空市场营销部

2021年8月24日