

业务通告

山航股份营销委市场销售部

山航股营销销售业务（2022）GD002 号

关于开通 BSP/B2B 代理人 不正常航班非自愿同舱改期权限的通告

山航销售代理人：

为增强代理人不正常航班旅客保障能力，提高旅客诉求响应速度，提升不正常航班旅客整体服务品质。

现为所有山航授权销售代理人开通 BSP/B2B 客票的不正常航班非自愿同舱改期权限，授权办理范围为 324 票证挂山航代码且由山航实际承运的国内不正常航班客票（仅限客票有 IRR 标识），改期时间范围为原计划航班起飞时间的前 3 天（含）内或后 7 天（含）内有空余座位的山航航班（当前规定），详细规则参照我公司发布的《山东航空不正常航班非自愿客票处置规定》，具体操作说明参照附件内容。

特此通告。

附件： 1. BSP 客票-TRI 国内非自愿同舱改期操作说明
2. B2B 客票-CDP 国内非自愿同舱改期操作说明

营销委员会市场销售部

2022 年 9 月 19 日

抄送：各营业部，客户服务部，电子商务部，股份财务部。

（共 8 页）

附件 1: BSP 客票-TRI 国内非自愿同舱改期操作说明（截取自中国航信用户手册）



3 如何实现国内非自愿同舱改期

3.1 国内非自愿同舱改期功能范围

类别	内容
客票	支持联票
	支持单人和多人 PNR
	注：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	支持所有旅客类型；不支持后补旅客
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	支持非自愿同舱改期；支持附加服务的自动改期； 不支持 OD 变更（包括姐妹城市）；不支持出票即 OPEN 的航段；不支持航段数发生变化；
运价	支持除团队运价之外的所有运价类型
状态	支持航段状态是 OPEN FOR USE、USED FLOWN 且客票中必须至少含有一个 OPEN FOR USE 的航段

3.2 什么是非自愿同舱改期

航班发生一定程度的延误或取消时，旅客保护系统会对所有受影响的客票打上非自愿标识（IRR）。具有非自愿同舱改期权限的操作人员可以执行 TRI:F，查询非自愿航班列表；执行 IRR 指令，确认非自愿变更的目标航班并完成改期，这就是非自愿同舱改期。

国内非自愿同舱改期的目标航班是本航空公司的航班，而国内非自愿签转要求目标航班必须是其他航空公司的航班。

非自愿同舱改期在提取 PNR 后，不能对 PNR 进行任何修改，直接执行 TRI:F 指令查询非自愿航班，并执行 IRR 指令确认非自愿变更的航班，以完成非自愿同舱改期。而非自愿签转则在提取 PNR 后，需先预定新航段（必须预定其他航空公司的航班），删除旧航段及运价信息，再执行 TRI:F 指令发起非自愿签转，并执行 RFC 确认变更，最后执行 ETDZ 出票以完成非自愿签转。

非自愿标识（IRR）可以在 DETR 票面的航段上看到。如果对没有 IRR 标识的客票执行 TRI:F 指令，会报错。

```

>DETR:TN/XXX-2372625875                                ETS
ISSUED BY: ????????                                ORG/DST: PEK/SHA                                ARL-D
E/R: XIAOTEST
TOUR CODE:
PASSENGER: 李明
EXCH:                                CONJ TKT:
O FM:1PEK YY    1831  Y 25NOV 0730 OK NETFARE/FB    /28AUG6 20K OPEN FOR USE
      T3T2 RL:NJ0SKF  /                                限R
      TO: SHA
FC: 25NOV15PEK YY SHA190.00CNY190.00END
FARE:          CNY 190.00|FOP:CASH(CNY)
TAX:           CNY 10.00CN|OI:
TAX:           CNY300.00YQ|
TOTAL:         CNY 500.00|TKTN: XXX-2372625875

```

3.3 如何实现国内非自愿同舱改期

3.3.1 国内非自愿同舱改期流程



3.3.2 如何发起变更（TRI:F）

3.3.2.1 TRI:F 指令介绍

指令例子	TRI:F/	XXX-1234567890/	C3/	27AUG/	P1
字段含义	指令	票号	航段在 PNR 中的序号	日期	旅客编号
可选/必选	必选	必选	可选	可选	可选
备注		支持 XXX-1234567890 和 XXX1234567890 两种格式票号	C+ 航段在 PNR 中的显示序号 默认变更第一个有 IRR 标识的航段	查询该变更日期可以选择的航班列表（不超过 30 个） 如果不指定，则默认为系统当前日期	多人 PNR 必须指定，单人 PNR 可选

3.3.2.2 指令例子介绍

指令例子	解释
TRI:F/XXX-1234567890	查询系统当前日期且第一个有 IRR 标识且状态是 OPEN FOR USE 的航段非自愿变更的航班列表
TRI:F/XXX-1234567890/27AUG	查询 8 月 27 日且第一个有 IRR 标识且状态是 OPEN FOR USE 的航段非自愿变更的航班列表
TRI:F/XXX-1234567890/C3	查询系统当前日期且指定 PNR 序号是 3 的航段非自愿变更的航班列表
TRI:F/XXX1234567890/C3/27AUG/P1	查询 8 月 27 日且指定 PNR 序号是 3 的航段非自愿变更的航班列表

3.3.2.3 主机页面介绍

用户发起非自愿变更请求后，系统会自动返回主机页面：

```
>TRR:IRR/P1
01  26FEB16 YY1802 Y A XMN PEK 0755 1045 T4>IRR:01
02  26FEB16 YY1810 Y A XMN PEK 1235 1530 T4>IRR:02
03  26FEB16 YY1834 Y A XMN PEK 1530 1825 T4>IRR:03
04  26FEB16 YY1872 Y A XMN PEK 1735 2035 T4>IRR:04
05  26FEB16 YY1816 Y A XMN PEK 2015 2315 T4>IRR:05
MORE FLIGHT INFOMATION.
26FEB16-05MAR16
END OF FLIGHT INFOMATION
```

序号	主机页面	信息含义	
1	>TRR:IRR/P1	指令标识，表示是非自愿变更	
2	01 26FEB16 YY1802 Y A XMN PEK 0755 1045 T4>IRR:01	可以自动改期的目标航班信息显示行	
	01	航班序号	
	02 26FEB16 YY1810 Y A XMN PEK 1235 1530 T4>IRR:02	26FEB16 YY1802	目标航班出发日期 航班号
	03 26FEB16 YY1834 Y A XMN PEK 1530 1825 T4>IRR:03	Y	舱位
	04 26FEB16 YY1872 Y A XMN PEK 1735 2035 T4>IRR:04	A	可选座位数量，数字 1-9； 当座位数超过 9 个时，显示 为 A
	05 26FEB16 YY1816 Y A XMN PEK 2015 2315 T4>IRR:05	XMN	出发机场
		PEK	到达机场
		0755	出发时间
		1045	到达时间
		T4	出发航站楼
		>IRR:01	确认变更指令
3	MORE FLIGHT INFOMATION.	提示信息，如果可以非自愿改期到其他日期的航班上，则提示有部分航班被省略，未显示出来。	
4	26FEB16-05MAR16	此处列出该航段可非自愿变更的日期范围。	
5	END OF FLIGHT INFOMATION	航班信息结束符	

3.3.3 如何确认变更（IRR）

用户执行 TRI:F 后，系统返回主机页面，请在用户选择的非自愿航班后执行 IRR:XX 指令（XX 是选择目标航班对应的序号），用户执行 IRR 指令后，系统会返回提示信息，提示改期是否成功。如果系统返回信息提示改期成功，此时无法通过 IG 指令撤销改期。

```
IRR 01
>TRI:IRR SUCCESS
RT/PJRT7N
```

完成改期后，会在非自愿变更的航段上打上非自愿变更标识（INV）。

```
>DETR TN XXX2372626318 ETS
ISSUED BY: ???????? ORG/DST: PEK/SHA ARL-D
TOUR CODE:
PASSENGER: LIMING
EXCH: CONJ TKT:
O FM:1PEK YY 1831 Y 23NOV 0730 OK PEKSHA-SUM /07SEP6 40K OPEN FOR USE
T3T2 RL:PJRT7N / INV
TO: SHA
FC: 25NOV15PEK YY SHA200.00CNY200.00END
FARE: CNY 200.00|FOP:CASH(CNY)
TAX: CNY 10.00CN|OI:
TAX: CNY300.00YQ|
TOTAL: CNY 510.00|TKTN: XXX-2372626318
```

航信的非自愿同舱改期服务还包括了附加服务的变更，当旅客关联了预付费座位或者餐食，系统在完成客票的变更的同时，会将座位及餐食一起变更到新的航班上。

如果航班大面积延误，航班取消后，旅客没有被保护到新的航班上，PNR 中航段状态只有 UN 没有 TK，非自愿同舱改期后，系统不会将关联的附加座位和餐食自动保护。

如果更换了机型，或者没有相同的座位可以保护，系统优先保证旅客有座位，对于附加座位后续会发 SB Q 给航空公司特定的 OFFICE，对于其他诸如餐食类的附加服务后续会发 SR Q 给主控 OFFICE，告知此旅客没有进行相应的附加服务变更。

除以上场景外，非自愿同舱改期时，所有的附加服务均可以自动变更，比如系统会自动对附加座位进行同座位号保护，对餐食进行自动证实。

非自愿变更后，如果变更后的航班再发生延误或取消时，旅客保护系统会再次对客票打 IRR 标识，覆盖票面上的 INV 标识，再次进行非自愿变更。

非自愿变更后，必须@K 封口才可以将 TK 变成 HK，才保证 TK 的航班后续如果再延误，可以再次做非自愿变更。

非自愿变更后的客票可以进行自愿的变更。

附件 2: B2B 客票-CDP 国内非自愿同舱改期操作说明

一、背景介绍

夏季,雷雨天气频发,航班延误、航班取消的情况不可避免。为了方便旅客的出行,CDP 对非自愿改期功能进行了支持,旅客不仅可以自愿改期,在航班延误取消的情况下还可以进行非自愿改期操作。

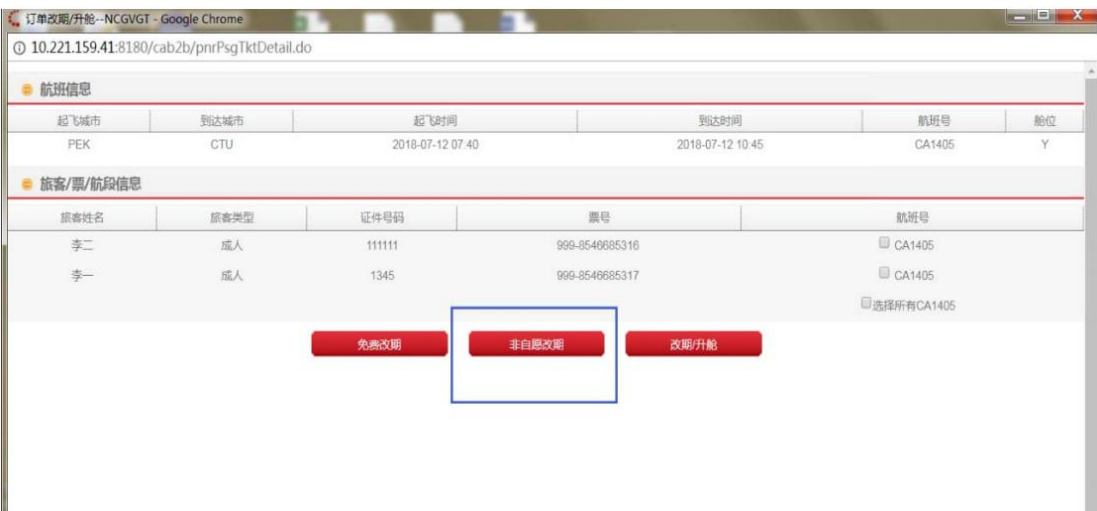
二、非自愿改期功能说明

1、功能简介

当票面有 IRR 标识的客票时,可以走非自愿改期流程,此时只做同舱改期,不换开,不换票号。

2、操作流程

a.选择“非自愿改期”（注：只有当开启非自愿改期功能且票面中含 IRR 标识时才会显示此按钮）



b.查询航班



c.确认改期



d.改期成功



三、非自愿改期支持/不支持的功能

- (1) 目前支持国内航班进行非自愿免费改期，国际暂不支持
- (2) 目前支持的旅客类型：成人、儿童，暂不支持婴儿及其陪同成人、军残、警残
- (3) 支持的航程类型为：单程、中转、往返、多段（含缺口），多航段升舱开关关闭时，如果订单为多航段，不能非自愿改期
- (4) 多名旅客中只要有一位旅客的票号无 IRR 标识，就不能一起进行非自愿改期
- (5) 共享航班不支持非自愿改期（TRR 底层不支持）
- (6) 订单中存在相同航段时，不能非自愿改期
- (7) 所有旅客必须选择相同的改期航段，否则不能非自愿改期
- (8) 航段状态非 **open for use** 状态的，不能非自愿改期
- (9) 改期后会出现无人陪同儿童，不能非自愿改期（无成人陪同儿童开关关闭情况下）
- (10) 含有 **open** 航段时，不能非自愿改期
- (11) 非本航航班，不在集团销售列表的，不能非自愿改期（TRR 底层不支持）