

THÔNG BÁO TRIỂN KHAI THAY ĐỔI QUY ĐỊNH ĐẶT CHỖ HÀNH KHÁCH

Căn cứ công văn số 291/TCTHK-TTBSP ngày 09/04/2024, Vietnam Airlines Chi nhánh Việt Nam triển khai sửa đổi Quy định đặt chỗ hành khách như sau:

1. Thay đổi liên quan đến tạo PNR

STT	Nội dung thay đổi							
1	Tên hành khách	<ul style="list-style-type: none">Hành khách thông thường: Tối đa 40 ký tự.Hành khách đi cùng trẻ em dưới 2 tuổi: Tối đa 59 ký tự. Tên trẻ em dưới 2 tuổi hiển thị liền kề và cùng số thứ tự với tên người lớn đi cùng.<ul style="list-style-type: none">1. NGUYEN/THU HIEN MS (INFTRAN/THANH SON MSTR/13MAR23)2. VN 255 J 13MAR 3 HANSGN HK1 1 1600 1815 *1A/E*5 SSR INFT VN HK1 TRAN/THANHSOMSTR 13MAR23/S2Tên trẻ em từ 2 đến dưới 12 tuổi phải có thêm mã hành khách CHD<ul style="list-style-type: none">1. THOMSON/PATRICK MSTR (CHD/03DEC13)3. VN 255 J 13MAR 3 HANSGN HK2 1 1600 1815 1A/E*6 SSR CHLD VN HK1 03DEC13/P2Tên khách có 1 ký tự => ghép thêm ký tự vào phần họ, thêm danh xưng Ví dụ: Tên khách có 1 ký tự Z => đặt tên ZZ/MR						
2	Hiệu chỉnh tên hành khách	<ul style="list-style-type: none">Chỉ cho phép hiệu chỉnh tên 01 lần duy nhất.Trường hợp cần hỗ trợ xác nhận chỗ để hiệu chỉnh tên khách: Không đổi vé trước khi chỗ được xác nhận, tránh hệ thống hủy chỗ PNR gốc (sai tên) vì vé đã bị EXCH, không còn chỗ để xác nhận cho PNR đúng tên.						
3	Địa chỉ liên lạc	<p>Số điện thoại liên lạc di động bắt buộc phải có ở dòng đầu tiên trong PNR. Cú pháp: APM-8491000000 (APM- mã lệnh và số điện thoại bao gồm mã nước và số di động)</p> <ul style="list-style-type: none">Hiện thị trên graphic: <p>PNR 5UZZLWM FLIGHT SEARCH PRICING TST E-TICKET TSI</p> <p>Passenger Details</p> <p>Passenger Details Section</p> <p>Add / Update Split PNR Add Lap Infant</p> <p>EMAIL: HALE@MAIL.COM MOBILE: +84982830427 MS HA</p> <table border="1"><thead><tr><th>Passenger</th><th>PTC</th><th>Contact & Address</th></tr></thead><tbody><tr><td>1 LE / Ha ms</td><td>-</td><td>-</td></tr></tbody></table>	Passenger	PTC	Contact & Address	1 LE / Ha ms	-	-
Passenger	PTC	Contact & Address						
1 LE / Ha ms	-	-						

		<p>- Hiện thị trên Cryptic:</p> <p>RP/HANVN0980/HANVN0980 TT/SU 17APR24/0728Z 5DKHBY</p> <p>1 .LE/MA MS</p> <p>2 VN 216 M 25APR 4 SGNHAN HK1 1 1200 1400 *1A/E*</p> <p>3 APE HALE@GMAIL.COM</p> <p>4 APM 84982830427 MS HA</p> <p>5 TK TL17APR/HANVN0980</p>
4	Tình trạng vé	<p>Thời hạn xuất vé/EMD của PNR hiển thị trong các trường OPC, OPW, SSR.</p> <ul style="list-style-type: none">- OPC: Thời hạn xuất vé.- OPW: Cảnh báo trước 24 tiếng so với thời hạn xuất vé trong OPC.- SSR: Thời hạn xuất vé của một số hãng hàng không khác; Thời hạn áp dụng với chặng bay được xác định là chặng bay trùng. <p>Ví dụ:</p> <ul style="list-style-type: none">+ OPC-04NOV:1116/1C8/VN CANCELLATION DUE TO NO TICKET HAN TIME ZONE/TKT/S4-5+ OPW-03NOV:1116/1C7/VN REQUIRES TICKET ON OR BEFORE 04NOV:1116 HAN TIME ZONE/TKT/S4-5
5	Cập nhật thông tin VIP/CIP/CA	<ul style="list-style-type: none">- Chặng bay do VNA group khai thác: Sử dụng mã SK VVIP/CCIP/CORP. <p>Ví dụ:</p> <p>SK VVIP VN HK1 MINISTER OF TRANSPORTATION OF VIETNAM/S2</p> <p>SK CORP VN HK1 CA14029855/S2</p> <ul style="list-style-type: none">- Chặng bay trên hãng khác: Cập nhật bằng mã OSI VIP <p>OSI AF VIP MINISTER OF TRANSPORTATION OF VIETNAM</p>
6	EXST, CBBG	Mỗi khách chỉ được đặt 01 EXST và/hoặc 01 CBBG
7	No-show	Khách bỏ chỗ chặng bay VNA group (no-show), toàn bộ chặng VNA group còn lại sẽ bị hủy.
8	Dữ liệu Pastdate	<ul style="list-style-type: none">- PNR được lưu trữ trên hệ thống trong vòng 04 ngày sau ngày khởi hành của chặng bay cuối cùng, không phân biệt chặng bay thực hiện hay đã bị hủy.- History PNR được lưu trữ đến 03 năm kể từ ngày thực hiện chặng bay cuối cùng. <p>=> Đại lý gửi case B2B yêu cầu Pastdate PNR. VNA sẽ phản hồi trong vòng 24 - 48 tiếng.</p>

9	Tình trạng thay đổi lịch	<ul style="list-style-type: none"> - TK: thay đổi thời gian (xem giờ cũ ở phần history) - UN: hủy chuyến - UN/TK: hủy có phương án, đổi hành trình, đổi hạng đặt chỗ
---	--------------------------	---

Các nội dung không đề cập ở trên vẫn áp dụng theo quy định cũ

2. Thay đổi về hệ thống Queue

2.1. Hệ thống Queue trên Amadeus: gồm 3 phân lớp

- **Queue number**: Số lượng tối đa trong một OID (Office ID) là 80 Queue được đánh số từ 0-99 (gồm Queue PNR và Queue Message). Ngay khi 01 OID được thiết lập thì chỉ có 19 Queue hệ thống được tạo trước, số còn lại do người dùng có thể tạo và thay đổi tùy theo mục đích sử dụng.
- **Category**: Mỗi Queue có thể tạo ra được 256 sub-Queue gọi là Category.
- **Date Range**: Có 2 loại Queue là Special Queue (không có Date Range) và Dual Queue (có Date Range). Mỗi Queue Dual có 4 Date Range (D1-D4) như là thư mục chứa các PNR được phân theo phạm vi thời gian sát ngày hay xa ngày.
- 19 Queue hệ thống (không được hủy, đổi tên các Queue này)

Queue	Loại Queue	Queue	Loại Queue
Q0- General	Dual	Q14-Purged PNR	Special
Q1- Confirmation	Dual	Q23-Request For Reply	Special
Q2- Waitlist Clearance	Special	Q25-Multi-List PNRs (only for pax list)	Special
Q3- Options	Special	Q26- Multi-List PNRs (only for pax list)	Special
Q4- Responsibility Change	Special	Q80-Prepaid Ticket Advice	Special
Q7- Schedule Change	Dual	Q87-Groups	Dual
Q8- Ticketing/ Time Limit	Dual	Q94-Customer Profile Message	Special
Q9- Other Airlines Control	Special	Q96-Pastdate Record Message	Special
Q10- Advance Queue	Special	Q97- Message	Dual
Q12- Expired Time Limit	Special		

2.2. Các Queue xử lý hàng ngày khi có phát sinh

Tên Queue	Chức năng
Q7 – Schedule Change	<ul style="list-style-type: none"> - Chứa các PNR khách lẻ có chặng bay VNxxxx có thay đổi lịch bay <ul style="list-style-type: none"> ▪ Q7C1-7 (Q7, Category 1 đến 7): chứa các PNR thay đổi trong vòng 2 tuần, mỗi 1 Category có 4 Date Range (D1-D4). ▪ Q7C8-14 (Q7, Category 8 đến 14): chứa các PNR thay đổi sau 2 tuần, mỗi 1 Category có 4 Date Range (D1-D4).
Q9-OAL Control	- Chỉ có 01Category 0 (có 4 Date range D1-D4).

	- Bao gồm các PNRs tạo trên hệ thống đặt chỗ khác có sự thay đổi được thông báo. Các hệ thống khác có thể là HDQ1S, HDQ1B...
Q87- Groups	- Chứa các PNR khách Group có thay đổi lịch bay <ul style="list-style-type: none"> ▪ Q87C9 (ASC): Các PNR Group có chặng bay khởi hành trong vòng 2 tuần có thay đổi lịch bay. ▪ Q87C10 (ASD): Bao gồm các PNR Group có chặng bay khởi hành sau 2 tuần có thay đổi lịch bay. ▪ Q87C14 (OA CONTROL): Bao gồm các PNRs Group được tạo trên hệ thống khác có chặng bay của OAL thông báo thay đổi lịch bay và các thông tin khác. ▪ Queue 87C6: Bao gồm các PNRs Group chặng bay của VN/0V/BL thay đổi lịch bay gây ảnh hưởng đến số ghế ngồi đặt trước hoặc các dịch vụ của khách (có các D1-D4 nên lưu ý xử lý lần lượt hết PNRs ở các Date range này).
Q1C6- Confirmation	- Bao gồm các PNRs khách lẻ có chặng bay của VN/0V/BL thay đổi lịch bay gây ảnh hưởng đến số ghế ngồi đặt trước hoặc các dịch vụ của khách.
Q1C1 (D1-D4)	Thông báo các PNR khách lẻ có tình trạng chỗ là KK, UC, NO, US
Q1C6 (D1-D4)	Thông báo có các dịch vụ SSR, OSI , số ghế, thay đổi hoặc có EMD, TKT cần xử lý lại của Booking khách lẻ
Q2C0 (D1-D4)	Thông báo các PNR khách lẻ được xác nhận chỗ nhưng ở tình trạng KL
Q87C2 (D1-D4)	Thông báo các PNR Group được trả lời xác nhận chỗ KK, KL, UU, UC, US, NO
Q87C6 (D1-D4)	Thông báo các thay đổi về: dịch vụ SSR, OSI, số ghế hoặc các EMD, vé của Booking đoàn cần xử lý lại.

2.3. Hướng dẫn xử lý Queue thay đổi lịch bay

Xem Phụ lục đính kèm

3. Hiệu lực áp dụng: Khởi tạo, thay đổi đặt chỗ, xử lý Q từ ngày 18/04/2024.

Quý đại lý/Công ty vui lòng cập nhật thông tin và thực hiện./.

Trân trọng cảm ơn.

Vietnam Airlines – Chi nhánh Việt Nam

PHỤ LỤC

HƯỚNG DẪN XỬ LÝ QUEUE THAY ĐỔI LỊCH BAY

1. Queue thông báo thay đổi lịch bay (Queue 7,9,87, Q1C6)

1.1. Định nghĩa

- Queue thông báo thay đổi lịch bay là loại queue chứa các PNR có ít nhất một chặng bay có thay đổi lịch bay.
- Các PNR tạo trên hệ thống Amadeus có ảnh hưởng thay đổi lịch bay, dịch vụ được hệ thống tự động chuyển vào các Queue sau:

Queue khách lẻ	Queue khách đoàn	Thông tin PNR
Q7C1 - Q7C7 (ASC)	Q87C9 (ASC)	Các PNR có chặng bay VN bị thay đổi lịch bay trong vòng 2 tuần trước ngày khởi hành
Q7C8- Q7C14 (ASD)	Q87C10 (ASD)	Các PNR có chặng bay VN bị thay đổi lịch bay ngoài 2 tuần
Q9 (OA Control)	Q87C14 (OA CONTROL)	Các PNRs có thay đổi lịch bay/dịch vụ của hãng khác/ hệ thống khác thông qua điện văn SSR (chỉ gồm nhóm 0 và giai đoạn D1-D4)
Q1C6	Q87C6	Các PNRs có chặng bay của VN bị thay đổi lịch bay làm thay đổi số ghế ngồi đặt trước hoặc các dịch vụ của khách (lưu ý cần xử lý lần lượt toàn bộ PNRs trong các Date range từ D1-D4)

Queue thay đổi lịch bay PNR khách lẻ (Q7)	<pre> QUEUE.....HANVN0980.....Q/TTL. Q 7.SKEDCHG..22MAR-25MAR-28MAR.C 0.D1. 0.C 0.D2. 0.C 0.D3. 0.C 0.D4. 0.ASC.....C 1.D1. 39.C 1.D2. 0.C 1.D3. 0.C 1.D4. 0.ASC.....C 2.D1. 0.C 2.D2. 0.C 2.D3. 0.C 2.D4. 0. </pre>
queue thay đổi lịch bay PNR khách đoàn (Q87C9)	<pre> 0301 20MAR QUEUE.....HANVN0980.....Q/TTL. Q87.GRPS ..23MAR-26MAR-29MAR.ASC.....C 9.D2. 1.C 9.D3. 0.C 9.D4. 0. </pre>

Queue thay đổi lịch bay từ hệ thống khác với PNR khách lẻ (Q9)	<pre> QUEUE.....HANVN0980.....Q/TTL. Q 9.OA CTRL..21MAR-23MAR-26MAR.C 0.D1. 0.C 0.D2. 0.C 0.D3. 0.C 0.D4. 0. </pre>
Queue thay đổi lịch bay từ hệ thống khác với PNR khách đoàn (Q87C14)	<pre>OA CONTROL...C 14.D1. 0.C 14.D2. 0.C 14.D3. 0.C 14.D4. 0. </pre>
Queue thay đổi dịch vụ đặc biệt khách lẻ (Q1C6)	<pre> QUEUE.....HANVN0980.....Q/TTL. Q 1.CONFO ..22MAR-25MAR-28MAR.SPCL SVC ...C 6.D1. 716.C 6.D2. 8.C 6.D3. 28.C 6.D4. 1. </pre>

- Các PNR đặt từ các hệ thống khác có các chặng bay của VN/0V/BL thay đổi lịch bay sẽ được hệ thống tự động chuyển vào các queue tương ứng của các hệ thống đặt chỗ đó. Nhân viên văn phòng khởi tạo PNR có trách nhiệm kiểm tra, thông báo thay đổi lịch bay cho khách và cập nhật PNR.

1.2. Cách nhận biết PNR bị ảnh hưởng thay đổi lịch bay

1.2.1. Đối với PNR được khởi tạo trên hệ thống của Amadeus

a. Chuyển bay thay đổi giờ bay: PNR có tình trạng là TK

- Thông tin chặng bay có tình trạng thay đổi TK là thông tin giờ bay mới

```

RP/HANVN0980/HANVN0980          AA/SU  18MAR24/0419Z  6FBXYO
1.NGUYEN/HONG HANH MS
2  VN 661 J 01APR 1 HANSIN TK1      2  1335 1755  *1A/E*
3 APE VNA.TEST@GMAIL.COM
4 APM
5 TK OK18MAR/HANVN0980//ETVN
6 SSR OTHS 1A VN661 SCHEDULE CHANGE DUE TO WEATHER
7 FA PAX 738-2400320064/ETVN/VND21400000/18MAR24/HANVN0980/00206603/S2
8 FB PAX 0000000000 TTP/RT OK ETICKET/S2
9 FE PAX NON-END.RESTRICT MAY APPLY CONTACT B4 DEPT FOR CHANGE

```

- Để xem thông tin giờ bay cũ, dùng lệnh xem history PNR: RHI

```

003/004 TC/VN 661 J 01APR 1 HANSIN TK1 1335 1755/ 1235 1655 004 RF-REACC
VN Q-0001AA/NCE1A0955 CR-HANVN05IN 37978850 0000 /DS 18MAR0419Z

```

Trong đó:

- 004 : Ghi nhận bước thay đổi là bước số 4
- TC : code thay đổi giờ bay
- VN661 J 01APR HANSIN : chuyến bay bị thay đổi giờ
- TK1 : tình trạng thay đổi giờ bay
- 1335- 1755 : giờ bay mới

- 1225-1655 : giờ bay cũ
- HANVN05IN: Văn phòng cập nhật thay đổi giờ bay
- 18MAR0419Z : Ngày giờ cập nhật thay đổi theo giờ UTC

b. Chuyến bay hủy chuyến, đổi hành trình: PNR có tình trạng thay đổi là UN/TK

```

RP/HANVN08CW/HANVN08CW          AA/SU  13MAR24/0826Z  5DLXJW
1 .TEST/TEST MR (ADT/20SEP94)
2  VN 207 M 23MAR 6 HANSGN UN1      0700 0915  *1A/E*
3  VN 243 M 23MAR 6 HANSGN TK1      1  0600 0815  E*
4  VN 262 E 31MAR 7 SGNHAN HK1      1  1955 2210  *1A/E*
5  APE MAIHA@FPT.COM
6  APM 84392234555-H
7  APN VN/M+84392234555/VI
8  TK OK16FEB/HANVN08CW//ETVN
9  SSR OTHS 1A VN207 SCHEDULE CHANGE DUE TO STORM
  
```

- Thông tin trong PNR hiển thị:

- Chặng bay có tình trạng UN là thông tin chuyến bay cũ bị hủy
- Chặng bay có tình trạng TK là thông tin chặng bay mới
- Lý do thay đổi lịch bay được cập nhật trong trường SSR OTHS
SSR OTHS 1A VN207 SCHEDULE CHANGE DUE TO STORM

- Xem chi tiết thời điểm thay đổi dùng lệnh xem history: RH hoặc RHI

```

002/006 CS/VN 207 M 23MAR 6 HANSGN UN1 0700 0915/HK *1A/E*
006 AS/VN 243 M 23MAR 6 HANSGN TK1 0600 0815/TK E*
006 RF-REACC VN Q-0001AA/NCE1A0955 CR-BLR1A0950 0000000/DS 13MAR0826Z
  
```

Trong đó :

13MAR0826Z: ngày giờ cập nhật thay đổi (giờ UTC)

c. Chuyến bay hủy không có phương án chuyển khách: tình trạng thay đổi trong PNR là ‘UN’:

```

--- TST RLR ---
RP/HANVN0900/HANVN0900          AA/SU  29FEB24/1123Z  6CV4XD
1 .NGUYEN/TUAN ANH MR
2  VN 171 M 20MAR 3 HANDAD UN1      1600 1730  *1A/E*
3  APE ABCD@VIETNAMAIRLINES.COM
4  APM 84976986222
6  TK OK22FEB/HANVN0900//ETVN
7  SSR WCHR VN UN1/S2
9  RM VN171/20MAR24 DT PROCESS /S2
10 FA PAX 738-2400330060/ETVN/29FEB24/HANVNOERS/00215622/S3
11 FP CASH
  
```

d. Chuyến bay thay đổi khoang dịch vụ, tình trạng thay đổi trong PNR là ‘UN/TK’ và hạng đặt chỗ thay đổi:

```

TICKET RECONCILIATION NEEDED
--- TST RLR RLP ---
RP/HANVN0900/HANVN0900          WS/SU  10MAR24/0436Z  6D8R26
1 .NGUYEN/THI THU HONG TEST
2  VN1893 W 20MAR 3 SGNVCS UN1      0755 0905  *1A/E*
3  VN1893 Y 20MAR 3 SGNVCS TK1      1  0755 0905  E*
4  APE TESTNOT@NGS.COM.VN
5  APM 84975332565
6  TK OK22FEB/HANVN0900//ETVN
7  *SSR FQTV VN HK/ VN9550615407 ELITE PLUS/PLA
9  RM VN1893/20MAR24 CHANGE CABIN/S3
10 RME SENT EMAIL SMS/7/VN1893 /20MAR/0755/OPERATION/
  
```


- e. Chuyển bay thay đổi hành trình, tình trạng thay đổi trong PNR là UN/TK và hành trình thay đổi:

```
RP/HANVN0900/HANVN0900          WS/SU  19MAR24/0515Z  6L3OS5
1.ABAG/DUNG TEST
2  VN1553 T 25MAR 1  HANCXR UN1          0955 1200  *1A/E*
3  VN1651 T 25MAR 1  HANTBE TK1          1  1120 1310  E*
4 APE DUNGNTKIM@VIETNAMAIRLINES.COM
5 APM 84916684255
7 TK OK19MAR/HANVN0900
7 SSR OTHS 1A VN1553 SCHEDULE CHANGE DUE TO REQUEST OF AUTHORITIES
```

1.2.2. Đối với PNR được khởi tạo từ hệ thống khác

- Trường hợp được thay đổi giờ bay mới hoặc chuyển bay mới: thông tin trên PNR hiển thị tình trạng là HK.

```
RP/HDQ1B/HDQ1BKYWWFW/0S48/9999999  18MAR24/0419Z  6ZORPV
1.WURST/BEAU
2  VN 660 Y 22MAR 5 SINHAN HK1          4  1325 1550  *1A/E*
3  VN 661 Y 01APR 1 HANSIN HK1          2  1335 1755  *1A/E*
4 TK OK26FEB/HANVN0ERS
5 SSR DOCS VN HK1 ////03SEP78/M//WURST/BEAU/A
6 SSR OTHS 1B MISSING SSR CTCM MOBILE OR SSR CTCE EMAIL OR SSR
  CTCR NON-CONSENT FOR VN
7 SSR OTHS 1B VN661 SCHEDULE CHANGE DUE TO WEATHER
9 FA PAX 738-9378536731/ETVN/26FEB24/HANVN0ERS/00215622/S2
```

- Để xem thông tin thay đổi lịch bay: kiểm tra history PNR bằng lệnh RH hoặc RHI như sau:

```
000/005 TC/VN 661 Y 01APR 1 HANSIN TK1 1335 1755/ 1235 1655
005 RF-REACC VN Q-0001AA/NCE1A0955 CR-HANVN05IN 379788500000
/DS 18MAR0419Z
```

Trong đó

- o **TK1 1335 1755/ 1235 1655** : giờ bay mới / giờ bay cũ
- o **18MAR0419Z** : ngày giờ cập nhật thay đổi vào PNR theo giờ UTC

1.3. Quy định xử lý

1.3.1. Queue thay đổi lịch bay 7, 9, 87 (bao gồm tất cả các Nhóm và Giai đoạn)

- Nhân viên xử lý queue có trách nhiệm phải thông báo kịp thời tới hành khách về nội dung thay đổi lịch bay của hãng hàng không.
- Sau khi liên lạc với khách, nhân viên cập nhật kết quả thông báo thay đổi lịch bay vào PNR như sau:

- Nếu thông báo được tới khách:

- o Cập nhật thông tin OS YY theo mẫu:

```
OS YY ASC OK 0930 20APR24 MS LAN 0912255776
```

Trong đó:

- **OS YY** : Mã lệnh, code hãng hàng không (YY)
 - **ASC OK** : Mã lệnh khách đã nhận thông báo thay đổi lịch bay
 - **0930 20APR24**: Thời gian liên lạc
 - **MS LAN 0912255776**: Tên/ số điện thoại người nhận thông báo
- o Chuyển đổi tình trạng chỗ cho chặng bay thay đổi UN/TK sang HK:

2/HK

Trong đó:

- **2** : Số thứ tự chặng bay
- **/HK** : Mã lệnh bắt buộc
- Kết thúc PNR và lưu lại thông tin xử lý : RF<tên người xử lý>; ER
- (ii) Nếu không thông báo được tới khách:
 - Cập nhật thông tin OSI YY theo mẫu:
OS YY ASC FAIL 1100 18MAR24
 - Trong đó:
 - **OS YY** : Mã lệnh, code hãng hàng không (YY)
 - **ASC FAIL** : Mã lệnh không liên hệ được với khách
 - **1100 18MAR24**: Thời gian liên hệ
 - Kết thúc PNR và lưu lại thông tin xử lý : RF<tên người xử lý>; ER

Lưu ý: Chặng bay hãng hàng không khác có tình trạng UN sẽ không tự động chuyển vào history của PNR. Nếu cần thiết phải chuyển chặng bay hãng hàng không khác có tình trạng UN vào history của PNR thì dùng câu lệnh hủy chặng thông thường.

1.3.2. Queue thay đổi dịch vụ do thay đổi lịch bay (Q1C6, Q87C6)

- a. Đặt lại dịch vụ, vị trí ngồi ...cho khách.
- b. Thông báo thay đổi lịch bay cho khách và cập nhật kết quả thông báo vào PNR tương tự hướng dẫn tại mục 1.3.1.

1.3.3. Các Queue thông báo thay đổi lịch bay và các dịch vụ đặc thù do CTCP Sabre VN xử lý sẽ có quy định hướng dẫn riêng theo các Phụ lục hợp đồng thuê dịch vụ.

2. Queue Thông báo thay đổi tình trạng chỗ, SSR/OSI, vé và EMD

2.1. Định nghĩa

Queue thông báo thay đổi tình trạng chỗ, dịch vụ SSR/OSI, vé và EMD là loại queue chứa đựng các PNR có thay đổi về các tình trạng đó trong PNR.

2.2. Quy định chung

- Các thông báo của hệ thống về thay đổi tình trạng chỗ, SSR/OSI, vé và EMD của các chặng bay trên PNR được chuyển về các queue như sau:

Queue khách lẻ	Queue khách đoàn	Đặc điểm PNR trong Queue
Q1C1(D1-D4)	Q87C1 (D1-D4)	PNR có ít nhất 1 trong các tình trạng chỗ KK, UU, UC, US, UN, NO (ngoại trừ được xác nhận từ sổ chờ hoặc do thay đổi lịch bay)
Q1C6 (D1-D4)	Q87C6 (D1-D4)	PNR có các dịch vụ SSR, OSI, tình trạng vé và EMD thay đổi cần xử lý
Q2C0 (D1-D4)	Q87C8 (D1-D4)	PNR được xác nhận chỗ từ dự bị lên tình trạng KL
Q4C0	Q87C11	PNR có thay đổi về văn phòng chịu trách nhiệm

Giải thích: Ví dụ Q1C1 (D1-D4)

- + Q1: Queue số 1
- + C1: Nhóm 1
- + D1-D4 là các giai đoạn từ 1 đến 4 (D1 chứa các PNR trong vòng 3 ngày so với ngày bay, D2 trong vòng 6 ngày, D3 trong vòng 9 ngày và D4 ngoài 9 ngày.

Nhân viên xử lý Queue lưu ý phải xử lý lần lượt hết các item trong tất cả các giai đoạn).

- Tình trạng chỗ của khách trong PNR thể hiện ở code UU (dự bị); US/UC/NO/UN (chỗ chưa được xác nhận); KL (chỗ dự bị được xác chính thức); KK (chỗ đã được xác nhận từ HN hoặc HL).

Ví dụ: Q2C0 chứa các PNR chỗ dự bị được xác nhận KL

```
> qc2ce
0117 19MAR
QUEUE....HANVN0980.....Q/TTL.
Q 2.KL ..22MAR-25MAR-28MAR.
.....C 0.D1. 11.
.....C 0.D2. 3.
.....C 0.D3. 0.
.....C 0.D4. 1.
.....
```

- PNR có chặng bay với tình trạng KL, KK cũng sẽ được hệ thống cài đặt thời hạn xuất vé tại trường OPC trong PNR. Nhân viên đặt chỗ kiểm tra thời hạn để báo khách và chuyển về tình trạng HK để xuất vé.
- Nhân viên xử lý queue phải thông báo kịp thời tới hành khách các thay đổi về tình trạng chỗ, dịch vụ của khách và cập nhật PNR như hướng dẫn tại mục 5.6.3 dưới đây.

2.3. Quy trình xử lý Queue

2.3.1. Kiểm tra Queue

- Câu lệnh: **QC1C1**
- Trong đó:
 - + QC : mã lệnh bắt buộc, kiểm tra số lượng PNRs cần xử lý trong queue
 - + 1 : Queue số 1 cần xử lý
 - + C1: kiểm tra nhóm 1 có bao nhiêu PNR cần xử lý ở từng giai đoạn

```
> qc1c1
0059 19MAR
QUEUE....HANVN0980.....Q/TTL.
Q 1.CONFO ..22MAR-25MAR-28MAR.
....AIR .....C 1.D1. 5.
.....C 1.D2. 5.
.....C 1.D3. 1.
.....C 1.D4. 39.
.....
```

2.3.2. Truy cập Queue

- Câu lệnh: **QS1C1D1**
- Trong đó:
 - + QS : Mã lệnh bắt buộc –truy cập Queue
 - + 1 : Queue số 1
 - + C1 : Nhóm 1
 - + D1 : Giai đoạn 1

2.3.3. Cập nhật PNR

- Các chặng bay có tình trạng chỗ KL, KK: chuyển sang HK
- Câu lệnh: **2/HK**
- Trong đó:
- + 2 : Số thứ tự chặng bay trong PNR

- + /HK : mã lệnh bắt buộc
- Với các chặng bay có tình trạng chỗi là UU: chuyển sang HL
Câu lệnh: **2/HL**
Trong đó:
 - + 2 : Số thứ tự chặng bay trong PNR
 - + /HL : mã lệnh bắt buộc
- Với các chặng bay có tình trạng chỗi là UC, US, NO, UN: hủy đề chuyển chặng bay vào trong History của PNR:
Câu lệnh: **XE2**
Trong đó:
 - + XE : Mã lệnh bắt buộc
 - + 2 : Số thứ tự chặng bay trong PNR
- Đối với các PNR có thay đổi tình trạng dịch vụ SSR hoặc OSI (như số ghế, suất ăn đặc biệt ...): xác nhận hoặc đặt lại dịch vụ và thông báo cho khách.
- Đối với các PNR có thay đổi tình trạng vé, EMD, phải xử lý lại vé và EMD, đồng thời thông báo cho khách.