

Số: 723/TCTHK-CNVN

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 16 tháng 4 năm 2024

V/v: Hướng dẫn xử lý vé/EMD tại đại lý giai
đoạn sau chuyển đổi PSS

Kính gửi: Đại lý bán vé máy bay Vietnam Airlines

Từ 18/4/2024, Vietnam Airlines chuyển đổi sang Hệ thống Phục vụ hành khách (PSS) mới. Do ảnh hưởng của việc chuyển đổi, toàn bộ các vé đại lý đã xuất trên hệ thống cũ từ ngày 17/4/2024 trở về trước nếu có phát sinh thay đổi, đại lý sẽ phải thực hiện đổi theo phương pháp tính giá, đổi, hoàn thù công. Thao tác đổi vé trên hệ thống mới rất phức tạp, thời gian xử lý 1 vé trung bình mất khoảng 15-30 phút, có thể lâu hơn. Ngoài ra, với số lượng chuyển đổi là rất lớn nên có thể có một số lượng nhất định booking, vé, EMD không được chuyển sang hệ thống mới hoặc chuyển sang không đầy đủ sẽ phát sinh đến việc phải xử lý ngoài quy trình thông thường.

Căn cứ phê duyệt của PTGD-GĐ CNVN tại công văn số 138/CNVN-TMHK ngày 12/4/2024, để tạo điều kiện thuận lợi cho đại lý chủ động phục vụ khách hàng, Chi nhánh TCT Hàng không Việt Nam-CTCP Khu vực Việt Nam triển khai đến Quý đại lý Hướng dẫn xử lý đặt chỗ, chứng từ vận chuyển sau chuyển đổi PSS như sau:

- Phạm vi áp dụng: PNR, vé/EMD xuất tại đại lý được khởi tạo trên hệ thống cũ trước ngày 18/4/2024.
- Hiệu lực: Thời hạn xử lý từ ngày 18/4/2024 đến ngày 02/5/2024.
- Chi tiết theo phụ lục đính kèm

Kính đề nghị Quý Đại lý triển khai thực hiện./.

Trân trọng cảm ơn.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám đốc (để báo cáo)
- Phòng KT
- CNĐP
- AITS
- Lưu: VT, P.TMHK, (HIENNTM).

TU. GIÁM ĐỐC
KT. TRƯỞNG PHÒNG TMHK
P. TRƯỞNG PHÒNG



Lữ Quốc Toàn

PHỤ LỤC
HƯỚNG DẪN XỬ LÝ ĐẶT CHỖ / CHỨNG TỪ VẠN CHUYỂN SAU CHUYỂN ĐỔI PSS

(Ban hành theo công văn số ⁷²³.../TCTHK-CNVN ngày 16/04/2024)

Số TT	Phân loại	Lĩnh vực	Loại chứng từ	Tình huống	Xử lý
1	Lỗi hệ thống	Đặt chỗ	Vé/EMD	PNR không được chuyển đổi sang hệ thống mới. Khách giữ nguyên hành trình ban đầu. Đại lý liên hệ VNA để lấy/xác thực thông tin Có thể do các nguyên nhân: (i) Khách có chỗ trên 1S nhưng không có PNR trên 1A. Có thể do lỗi chuyển đổi dữ liệu (migration) (ii) Khách không có thông tin đặt chỗ/vé trên 1S, có thể do đã bị hủy/hoàn hoặc Void.	<p>- Khách có chỗ trên 1S: + T/h chuyến bay còn chỗ: Đặt chỗ, khôi phục lại như trên 1S, lưu ý số thẻ BSV, Dịch vụ hỗ trợ kèm theo nếu có. Xử lý vé/EMD: Tham khảo cột Xử lý của STT 4 để thực hiện. + T/h chuyến bay hết chỗ: đại lý đặt dự bị (tình trạng chỗ SA) theo thông tin ban đầu, remark số PNR cũ, đồ Q để được hỗ trợ xác nhận chỗ. Lưu ý số thẻ BSV, Dịch vụ hỗ trợ kèm theo. Xử lý vé/EMD: Tham khảo cột Xử lý của STT 4 để thực hiện.</p> <p>- Khách không có chỗ trên 1S (do đã đổi/hoàn/hủy vé): Thực hiện đặt chỗ, xuất vé theo quy trình thông thường</p> <p>- Trường hợp đại lý không thể tự kiểm tra được thông tin: Liên hệ chuyên viên đại lý.</p>
2	Lỗi hệ thống	Đặt chỗ	EMD	PNR có chuyển sang 1A nhưng không có thông tin dịch vụ hỗ trợ đi kèm (ghế ngồi, hành lý...) do lỗi chuyển đổi dữ liệu.	<p>Đại lý đặt lại dịch vụ hỗ trợ, gửi case B2B nếu cần hỗ trợ. + Nếu dịch vụ được xác nhận: Đại lý đổi EMD. Trường hợp không đổi được, đại lý xuất mới EMD, ghi bổ sung lên ô Endorsement : "XUẤT THAY THE" và Số EMD cũ, sau đó gửi EMD cũ để VNA chi hoàn. Tham khảo cột Xử lý của STT4 để thực hiện. + Nếu dịch vụ không được xác nhận (do lỗi kỹ thuật hoặc lỗi của VNA): Đại lý gửi VNA để hoàn tiền dịch vụ về tài khoản đại lý theo mẫu 1. Đại lý hoàn tiền cho khách.</p>
3	Lỗi hệ thống	Đặt chỗ		Có thông tin PNR trên 1A nhưng không modify được, có thể do lỗi chuyển đổi dữ liệu (migration). Khách cần thay đổi đặt chỗ, vé	<p>+ Đại lý đặt chỗ mới theo quy trình thông thường. + Xuất vé mới, hoàn vé cũ – tham khảo STT 4. + Đại lý gửi B2B PNR cũ để VNA hủy chỗ cũ, tránh noshow.</p>

A.H.H.

Số TT	Phân loại	Lĩnh vực	Loại chứng từ	Tình huống	Xử lý
4	Lỗi hệ thống	Tính giá, xuất chứng từ vận chuyển	Vé/EMD	Vé, EMD không được chuyển sang 1A (1A không có dữ liệu). Loại vé áp dụng: + Vé quốc tế hoàn toàn chưa sử dụng + Vé nội địa (có thể chưa sử dụng hoặc đã sử dụng một phần)	<p>+ Vé/EMD vẫn ở tình trạng OK:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xuất vé/EMD mới theo giá có được trên hệ thống, ghi lên ô Endorsement : "XUAT THAY THE" và Số vé/EMD cũ. <p>Câu lệnh điền bổ sung thông tin lên ô Endorsement:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vé: 6//. XUAT THAY THE 7382410000000 trong đó: 6 là STT dòng Endorsement (FE) trong PNR // là mã lệnh) - EMD: TMI/M1/FE- XUAT THAY THE 7384401000000 trong đó: TMI/ là mã lệnh M1: là số TSM /FE- là mã lệnh <ul style="list-style-type: none"> - Nếu hành trình giữ nguyên như vé/EMD cũ: Vé/EMD cũ được hoàn miễn phí theo quy định hiện hành, hoàn về tài khoản xuất vé của đại lý. Cuối ngày đại lý tập hợp danh sách theo mẫu 1 gửi B2B để làm căn cứ chi hoàn. - Nếu đổi hành trình và/hoặc đổi hạng đặt chỗ: Vé cũ được hoàn, thu phí hoàn bằng phí đổi vé. Tiền được hoàn về tài khoản xuất vé của đại lý. Cuối ngày đại lý tập hợp danh sách theo mẫu 1 gửi B2B để làm căn cứ chi hoàn <p>+ Vé/EMD ở tình trạng khác (EXCH/RFND/USED/VOID): Yêu cầu khách mua vé mới theo quy trình thông thường."</p>
5	Nghiệp vụ	Tính giá, xuất chứng từ vận chuyển	Vé	Đổi vé thủ công (manual) phức tạp, thời gian thực hiện lâu. Loại vé áp dụng: + Vé quốc tế hoàn toàn chưa sử dụng + Vé nội địa (có thể chưa sử dụng hoặc đã sử dụng một phần)	<p>Ngoài cách đổi vé theo quy trình thông thường, Đại lý được phép xuất vé mới cho khách theo phương thức tính giá tự động, ghi bổ sung lên ô Endorsement: "XUAT THAY THE" và Số vé cũ.</p> <p>Câu lệnh điền bổ sung thông tin lên ô Endorsement:</p> <p>6//. XUAT THAY THE 7382410000000 trong đó: 6 là STT dòng Endorsement (FE) trong PNR, // là mã lệnh)</p> <p>Đại lý chi hoàn vé cũ, thu phí hoàn bằng phí đổi theo điều kiện của vé cũ. Cuối mỗi kì báo cáo, Đại lý gửi CNVN- Phòng Kế toán và Phòng TMHK danh sách vé hoàn của mục này theo mẫu 2.</p> <p>Lưu ý: Chỉ áp dụng khi hạng đặt chỗ trên vé mới ngang bằng hoặc cao hơn vé cũ. Trường hợp hạ hạng dịch vụ, chỉ áp dụng nếu hạng đặt chỗ trên vé mới là W hoặc Y/B/M.</p>

N.Hue

MẪU 1- PHIẾU ĐỀ NGHỊ CHI HOÀN CTVC THEO CÔNG VẤN ...

Tên đại lý:
Ngày yêu cầu:

Mã văn phòng (OID):

IATA code (8 số):

ST T	Họ tên hành khách	Vé gốc			Vé mới			Phí hoàn	Giá trị hoàn	Chi chú + Lý do (xác định lý do và điền STT tại phụ lục trong công vấn)	
		Số vé	Chặng đã bay	Chặng chưa bay	Giá trị vé gốc (vnd)	Số vé	Chặng bay				Giá trị vé mới
1	NGUYEN/VA N A	2410000000	SGN- CDG	CDG- SGN	30,000,000	2410000001	CDG X/HAN SGN	31,000,000	1,200,000	28,800,000	STT 4. Khách đổi tự nguyện. Hoàn vé cũ, thu phí hoàn bằng phí đổi
2										
3										

MẪU 2- BÁO CÁO CHI HOÀN CTVC THEO CÔNG VẤN ...

Tên đại lý:

Mã văn phòng (OID):

IATA code (8 số):

Kì báo cáo:

ST T	Ngày hoàn	Vé gốc đã chi hoàn			Vé mới xuất thay thế		Ghi chú
		Số vé	Chặng chi hoàn	Phí hoàn (bằng phí đổi)	Số vé	Chặng bay	
1	20/4/2024	2410000000	SGNHAN	360,000	2410000001	SGNHAN	Đổi ngày, nâng hạng đặt chỗ
2						

THÔNG TIN TÀI KHOẢN CỦA CNVN

Thông tin tài khoản (ĐL lưu ý chuyển khoản đúng miền tương ứng)	Miền Bắc	Miền Trung	Miền Nam
Tên tài khoản	TCT HÀNG KHÔNG VIỆT NAM-CTCP	TCT HÀNG KHÔNG VIỆT NAM-CTCP	TCT HÀNG KHÔNG VIỆT NAM- CTCP
Số tài khoản	0011000432995	0041000051914	0071000831209
Tên ngân hàng	NHTMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM- CHI NHÁNH SỐ GIAO DỊCH	NHTMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM- CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG	NHTMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM- CN HCM
Nội dung chuyển khoản ghi:	"B2B- <tên đại lý>- thanh toán tiền xuất đổi CTVC <ngày>"		

Handwritten signature

Số TT	Phân loại	Lĩnh vực	Loại chứng từ	Tình huống	Xử lý
					Chi hoàn vé cũ và xuất vé mới trong cùng ngày.
6	Lỗi kĩ thuật	Tính giá, xuất chứng từ vận chuyển	Vé/EMD	Đại lý không xuất/đổi được vé/EMD do lỗi kĩ thuật và/hoặc lỗi thanh toán.	Đại lý đặt chỗ sẵn, tạo TST/TSM, sau đó gửi booking qua B2B để được hỗ trợ xuất/đổi vé/EMD. Đại lý gửi thông tin nếu cần hóa đơn GTGT. Cuối ngày đại lý tổng hợp số tiền phát sinh và chuyển khoản vào tài khoản của CNVN tương ứng với từng miền. Nội dung chuyển khoản ghi: "B2B- <tên đại lý>- thanh toán tiền xuất đổi CTVC <ngày>"
7	Lỗi kĩ thuật	Tài chính		Báo cáo tài chính sai/thiếu thông tin. Lỗi cập nhật tài khoản đại lý (ACL)	Đại lý liên hệ với TCKT

Lưu ý: Các trường hợp không được đề cập ở văn bản này, Đại lý liên hệ với Helpdesk, Phòng vé của CNVN.

NHelly