STAR ALLIANCE MEMBERS

Lufthansa Austrian SWISS

Agent Training

March, 2016

2016年03月

目录

- **LH 中国大陆出发至欧洲公布运价调整**
- **LH/OS/LX 欧洲境内运价New Branded Fare**
- **LH 优选经济舱 (Premium Economy Class)**
- **LH 退改签规定(Refund & Rebooking)**
- **LH 电子客票换开条件及注意事项(Reissue)**
- **其他提醒事宜**
- **答疑**

汉莎航空集团 运营航班 —— 概览

LH 中国大陆出发至欧洲公布运价 调整 （2016/2/17起）

2016年2月17日起，德国汉莎航空公司全面调整自中国大陆出发至欧洲的公布运价价格。

- **除头等舱以外，所有舱位都将拥有不同的欧洲1区/2区价格**
- **请注意欧洲目的地区间有较大幅度的变更，同一个国家的不同城市可能位于不同区间**
  如：奥地利 VIE—1区， INN/SZG—2区

始发地	运价代码 （第一个字母为订座舱位）	价格（CNY）		
		德国	欧洲1区	欧洲2区
BJS 公务舱	JFFBB		52500	53000
	JFFOWBB (单程)		36750	37100
	CFFBB		41500	42000
	CFFOWBB (单程)		29050	29400
	DFFBB		33500	34000
	DFFOWBB (单程)		23450	23800

LH 中国大陆出发至欧洲公布运价 调整 （2016/2/17起）

➢ 公务舱的低舱位(Z/P)引入周末/周中差异性价格

注意运价代码变化：

举例： ZWRCBB 或者 PXNCBB

- Z / P —舱位
- W 或 X –周末/周中
  注意去程和回程的区别
- RCBB / NCBB

✓ R-- Refund

✓ C-- Change

✓ N– No

在为客人改期时，

注意日期变化导致的价差！

始发地	运价代码 （第一个字母为订座舱位）	价格（CNY）		
		德国	欧洲1区	欧洲2区
SHA 公务舱	DFFBB	33500 34500 to ZRH		34000
	DFFOWBB (单程)	23450 24150 to ZRH		23800
	ZWRCBB (ADVP 3天) (去程周4,5,6,7, 回程周1,5,6,7) (MUC 去程周2,5,7,回程周1,3,6)	26500 27500 to AT/CH, 29500 to ZRH		27000 28000 to AT/CH
	ZXRCBB (ADVP 3天) (去程周1,2,3, 回程周2,3,4) (MUC 去程周1,3,4,6,回程周2,4,5,7)	23500 26500 to AT/CH, 28500 to ZRH		24000 27000 to AT/CH
	PWNCBB (ADVP 14天) (去程周4,5,6,7, 回程周1,5,6,7) (MUC 去程周2,5,7,回程周1,3,6)	22500 23500 to AT/CH, 26500 to ZRH		23000 24000 to AT/CH
	PXNCBB (ADVP 14天) (去程周1,2,3, 回程周2,3,4) (MUC 去程周1,3,4,6,回程周2,4,5,7)	19500 22500 to AT/CH, 24500 to ZRH		20000 23000 to AT/CH

LH 中国大陆出发至欧洲公布运价 调整 （2016/2/17起）

- 经济舱将由两季价格（淡旺季）调整为三季价格（淡平旺季），优选经济舱也将采用相同的季节性价格结构
- L—淡季 K—平季 H—旺季

始发地		运价代码 (第一个字母为订座舱位)	价格 (CNY)					
			德国	欧洲1区		欧洲2区		
淡季(L) 16NOV-31MAR 01MAY-31MAY 平季 (K) 01APR-30APR 01JUN-17JUN 03OCT-15NOV 旺季 (H) 18JUN-02OCT	SHA 优选经济舱	E_RCBB (ADVP 3天)	L: 16580	K: 16780	H: 17480	L: 16830	K: 17030	H: 17730
		N_RCBB (ADVP 3天)	L: 11680	K: 11880	H: 12480	L: 11930	K: 12130	H: 12730
	SHA 经济舱	M_RFBB	L: 13350	K: 13650	H: 14550	L: 13600	K: 13900	H: 14800
		M_RFOWBB (单程)	L: 9350	K: 9560	H: 10190	L: 9520	K: 9730	H: 10360
		U_RFBB	L: 10650	K: 10950	H: 11650	L: 10900	K: 11200	H: 11900
		H_RCBB	L: 9150	K: 9450	H: 10150	L: 9400	K: 9700	H: 10400
		Q_RCBB	L: 7750	K: 8050	H: 8650	L: 8000	K: 8300	H: 8900

LH 中国大陆出发至欧洲公布运价 调整 （2016/2/17起）

- 个别舱位（V/W/T）的退改签规定有所调整，新规定更为宽松
- 所有出发点都将为限定的目的地提供常年K舱价格
- 学生票价相应更新调整 (W/S/T)，托运行李仍为2PC 。
  北京/上海出发至英国将享有常年学生票特价 （L舱) 。
  学生票价在订座记录中的姓名后加注生日。
  例：NM:1ZHANG/HONG MR(01JAN87)

始发地	运价代码（第一个字母为订座舱位）	价格 (CNY) 德国	价格 (CNY) 欧洲1区	价格 (CNY) 欧洲2区	更改日期	机票未使用前退票费
SHA经济舱 淡季 (L) 16NOV-31MAR 01MAY-31MAY 平季 (K) 01APR-30APR 01JUN-17JUN 03OCT-15NOV 旺季 (H) 18JUN-02OCT	V_RCBB	L: 6750	K: 7000 H: 7500	L: 7000 K: 7250 H: 7750	EUR130	EUR190
	W_RCBB	L: 5850	K: 6100 H: 6600	L: 6100 K: 6350 H: 6850		
	T_NCBB	L: 4050 nil to ZRH	K: 4250 H: 4750 nil to ZRH	L: 4300 K: 4500 H: 5000		恕无退款
	K_NNBB (ADVP 3天)	L: 2450 (to BER/DUS/PAR/ROM/MIL/LON/AMS/BUD/ATH/HEL only)	K: 2850	nil	恕不允许	

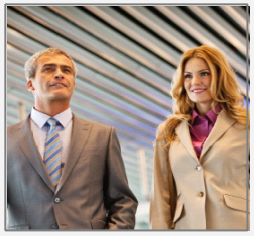
目录

- LH 中国大陆出发至欧洲公布运价调整
- LH/OS/LX 欧洲境内运价New Branded Fare
- LH 优选经济舱 (Premium Economy Class)
- LH 退改签规定(Refund & Rebooking)
- LH 电子客票换开条件及注意事项(Reissue)
- 其他提醒事宜
- 答疑

LH/OS/LX 欧洲境内运价 New Branded Fare

➢ 全新欧洲境内运价
适用于： 欧洲境内航线 (IATA Europa)
不适用： 洲际运价，
以及洲际运价内所含的欧洲境内联程航班。

➢ 种类：
轻旅行运价 (Light)
经典运价 (Classic)
弹性运价 (Flex)
商务运价 (Business class)



LH/OS/LX 欧洲境内运价 New Branded Fare

Light - Included services:

- 1 Piece Carry-on Luggage max 8 kg
- Award-, Status- and Select Miles
- Snacks & Beverages

Fare conditions:

Re-booking: not permitted
Refund: not permitted

Chargeable services:

- Standard seat reservation
- 1 Piece Baggage max 23 kg
- Legroom seat
- Upgrade into Business Class*

* Sale via travel agents at a later stage

轻旅行运价：
适用于预算有限，只携带手提行李，没有托运行李的客人。
注：黑卡/金卡等客户,如购买Light Fare,无特权。

LH/OS/LX 欧洲境内运价 New Branded Fare

Classic - Included services :

- Standard seat reservation
- 1 Piece Baggage max 23 kg
- 1 Piece Carry-on Luggage max 8 kg
- Snacks & Beverages
- Award-, Status- and Select Miles

Fare conditions:

Re-booking: permitted against charge*
Refund: not permitted

Chargeable services:

- Legroom seat
- Excess baggage
- Upgrade into Business Class**

经典运价：

包含1件托运行李，以及机上座位预定（普通座位）。

注：

黑卡/金卡等客户,如购买Classic Fare,有特权（如：超重行李等）。

LH/OS/LX 欧洲境内运价 New Branded Fare

Flex - Included services:

- Standard seat reservation
- 1 Piece Baggage max 23 kg
- 1 Piece Carry-on Luggage max 8 kg
- Snacks & Beverages
- Award-, Status- and Select Miles
- 50 % additional award miles

Fare conditions:

Re-booking: free of charge*
Refund: permitted against charge**

Chargeable services:

- Leg room seat
- Excess baggage
- Upgrade into Business class***

弹性运价：
适用于旅行计划有不确定因素，需要改票。
注：
黑卡/金卡等客户,如购买Flex Fare,有特权（如：超重行李等）。

LH/OS/LX 欧洲境内运价 New Branded Fare

Business Class – Included services:

- Award-, Status-, Select and HON Circle Miles
- Standard seat reservation
- 2 Pieces Baggage, each max 32 kg
- 2 Pieces Carry-on Luggage, each max 8 kg
- Lounge access
- Security-Fast-Lane
- Free adjacent seat
- Meal and beverages
- Magazines and newspapers
- Priority Boarding

Fare conditions:

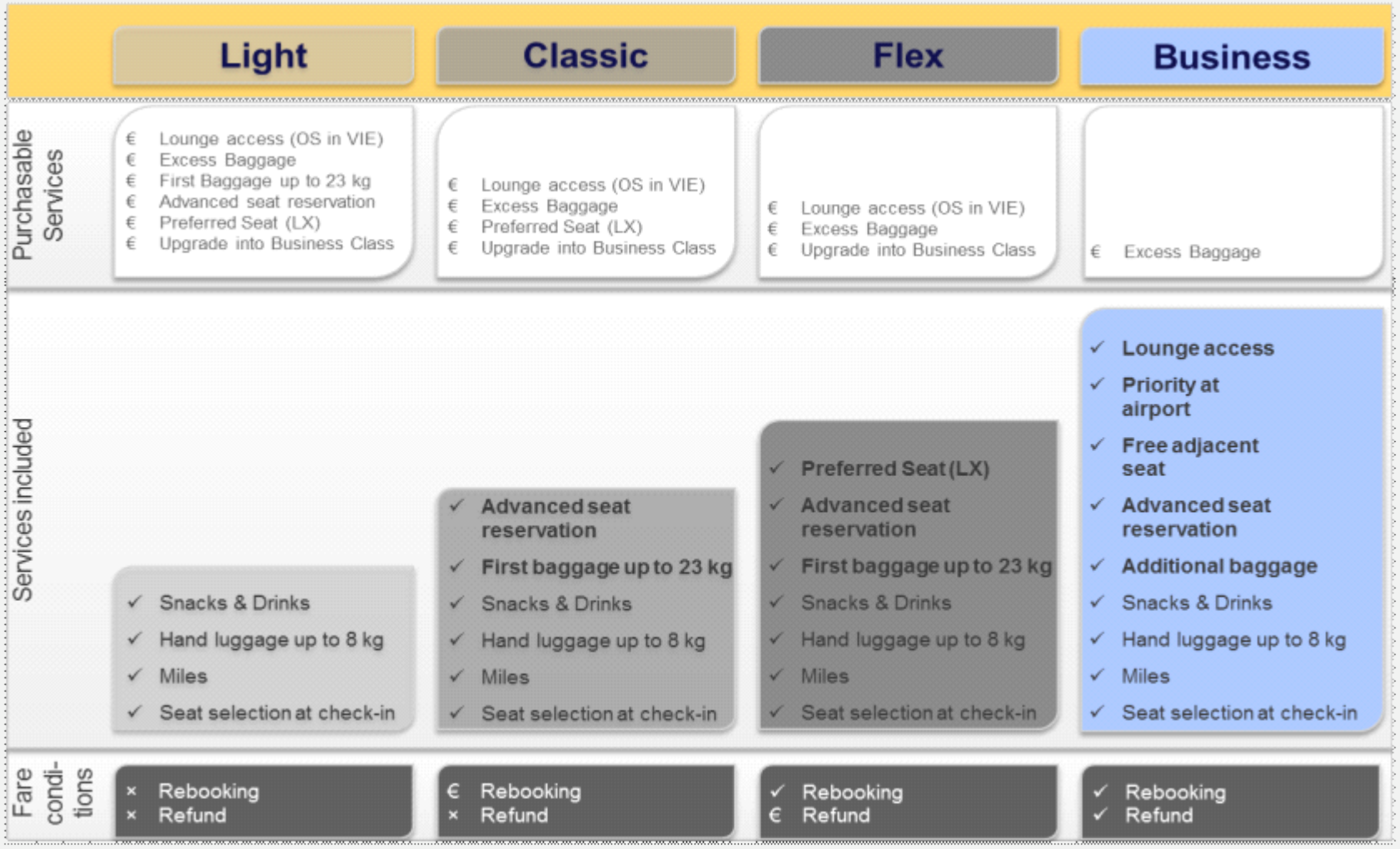
Re-booking: free of charge*
Refund: free of charge

商务运价：

最大的灵活性，最佳的产品体验。
(2件行李/休息室/邻座锁定等）

注：
黑卡/金卡等客户,如购买Business Class,有特权（如：超重行李等）。

LH/OS/LX 欧洲境内运价 New Branded Fare



目录

- LH 中国大陆出发至欧洲公布运价调整
- LH/OS/LX 欧洲境内运价New Branded Fare
- LH 优选经济舱 (Premium Economy Class)
- LH 退改签规定(Refund & Rebooking)
- LH 电子客票换开条件及注意事项(Reissue)
- 其他提醒事宜
- 答疑

LH 优选经济舱 (Premium Economy Class)

LH 优选经济舱 (Premium Economy Class)

- **优选经济舱**，可以为旅客提供一种介于经济舱和公务舱之间的新产品。
- 根据不同的飞机类型，优选经济舱设有 **21到52个座位。**
  可提供多达**50%的额外空间**。
- 这款产品的目标旅客是所有希望在长途航班中获得比经济舱**更多舒适和更多尊享礼遇**的人，但是性价比更高。

LH 优选经济舱 (Premium Economy Class)

德国汉莎航空公司–优选经济舱

➢主要卖点：

1. 比经济舱多50%空间

- 座位宽度增加3厘米
- 旅客都有自己的扶手，横向空间共增加约10厘米
- 可调式靠背可大角度向后倾斜（130°）
- 宽敞的座椅间距（97厘米 / + 17厘米）
- 第二排开始有脚踏板，前排有集成脚踏板的搁脚凳

2. 免费托运行李：2件（每件23KG以内）
3. 更好的服务：有洗漱包/水/娱乐系统屏幕更大
   更多里程等等

➢对应舱位：G/E/N

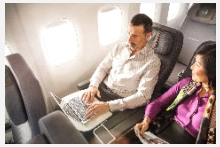
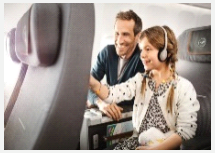
LH 优选经济舱 (Premium Economy Class)

息：

，选择由经济舱升舱至优选经济舱的汉莎乘客将无需支付改签费用，
需缴付两舱票价之间的差价即可。

：

限汉莎承运的挂汉莎航班号的航班，机票号码为220开头
定日期及路线不得更改，仅从经济舱升舱为优选经济舱
升舱完成之后，乘客如需更改日期，以优选经济舱相应的票价规则为准
经济舱机票若不得退票，则该部分金额在升舱之后仍然不可退
规定也适用于原经济舱不可改签的机票类型（如LNNBB）
机票票证不是220开头，或原机票内含有外航航段，请联系汉莎客服中心进行改签
止日期：2016年12月31日，以操作改签的日期为准

目录

- LH 中国大陆出发至欧洲公布运价调整
- LH/OS/LX 欧洲境内运价New Branded Fare
- LH 优选经济舱 (Premium Economy Class)
- LH 退改签规定(Refund & Rebooking)
- LH 电子客票换开条件及注意事项(Reissue)
- 其他提醒事宜
- 答疑

LH/OS 市场运价退票规则综述

总则：

退票费按一个计价单位（pricing unit）操作，如果去程和回程两个票价组成部分退票规则不同，整张票请按最严格的规定执行。

退票手续费：

如果某机票按系统规定是无退票费的，即免费退票。不再加收其他费用。

适用范围:

- 原始出票的退票
- 换开后机票的退票
- 特别情况下的非自愿退票

OS: 通常INVOL Refund 在一般情况下都需要销售授权

全程未使用： 销售授权后，代理人自行退票

部分使用： 联系客服中心或者销售，提交相关材料。

LH: 全程未使用： 若航班实际取消，无需授权，代理人可以直接退票。

若航班未取消，客人因为种种原因想退票，必须取得授权，否则会有ADM.

机票部分使用：自2014/2/15起，请准备好相关说明材料，直接联系退票中心，

email: bkk_refund@icat.dlh.de

具体操作见附件

Microsoft Word
97 - 2003 Document

当代理人无法自行退票时

汉莎的票本220：

当代理人无法通过自动退票，之前由汉莎代为处理的退票事宜（比如：降舱 / 航班异常/支付方式不同等技术原因），此类退票从2014年2月15日起，将由汉莎总部退票中心统一处理。请各位代理人拨冗阅读以下退票指导。

代理人出具的机票，通常有两种退票方式：

自动退票：直接通过GDS由代理人自己操作，这是最快捷的退票途径。（没有变化）

汉莎代退：220票证 （2014年2月15日起，由总部统一处理）

当自动退票无法进行（如：技术原因/非自愿改动/其他复杂原因），

代理人填写退票申请表，准备好所有材料后，联系汉莎退票中心代为处理。

操作解释/退票申请表：见附件(可从eXperts上下载）

Microsoft Word
97 - 2003 Document

退票中心的联系方式：bkk_refund@icat.dlh.de

奥航的票本257：

如遇以上情况，沿用以前操作，即仍然联系客服中心或者销售，准备相关材料，由航司处理。

Refund Application/退款申请

Lufthansa Global Business Services

Send to: bkk_refund@icat.dlh.de

Agent info / 代理信息

IATA :

Agent Name / 代理机构名称:

Refund Document Number / 退款票证号码 :

Passenger Name / 旅客姓名 :

Type of Refund / 退款类型

- ☐ Voluntary Refund / 自愿退票
- ☐ Involuntary Refund / 非自愿退票
- ☐ Full Refund / 全额退款
- ☐ Partial Refund / 部分退款

Reason for Refund / 退款理由 :

- ☐ Downgrading / 降舱
- ☐ Retroactive Fare Adjustment / 追溯调整价格
- ☐ Flight irregularities (cancel, delay) / 航班异常 (取消, 延迟)
- ☐ Technical reason / 技术原因
- ☐ Goodwill policy / 商誉政策
- ☐ Others / 其他

Prewaiver number / 授权编号 :

Remarks:
***In case Prewaiver is necessary, agents have to contact local Lufthansa to get Prewaiver number before submitting refund request to Refund Service Centre. ***

** 如果退票需要预售授权的，请代理人在联系退票中心前，先从当地汉莎销售处获取授权编号，然后一起提交。（一旦进入退票程序，事后无法再补交退票授权，退票将按照运价规则进行。）**

Refund Application/退款申请

Lufthansa Global Business Services

Original Payment details / 原付款细节 :

- ☐ Credit Card / 信用卡
- ☐ Bank Transfer / 银行转帐

（如果原支付方式为BSP划款，退票款将会转入开票代理人的公司账户内）

Bank Account Number / 银行账号 :

Bank Name / 开户行信息 :

Account Owner/ 开户人 :
（请清楚写明开户公司或个人的名称）

CNAP Code / 银行行号 :
（请联系开户银行，务必填写，以确保转账成功）

Additional info / 其他信息 :

- ☐ Others / 其他

Remarks:
*** In case of credit card payment, refund will be returned to the same original credit card number only. ***

** 如果原支付方式为信用卡，退款将会退入原信用卡内**

Explanation in details /退票原因具体解释 :

LH/OS 退票规则综述 (签证拒签退票)

LH: 2014 年7月14 日以后提出的签证拒签退票流程如下：

代理人填写退票申请表后，电邮至汉莎总部退票中心代为处理， 退款将由银行转账返回至原出票代理人的公司 银行账户（大约一个月左右时间）。退票申请表见附件 ：

Refund Applicatio

- 代理人在退票申请中申请全额退款，理由选择 “其他”，可以标注 visa rejection 。
- 代理人扫描使馆拒签信原件和乘客护照首页，发邮件至以下地址（最好用英文）。
  退票中心的 电邮联系方式：**bkk_refund@icat.dlh.de** 抄送 **visarejection.sha@dlh.de**
- 代理人将使馆拒签信原件和乘客护照首页复印件挂号寄送至汉莎上海办事处存档，以备核查。
  地址：上海 南京东路300号名人大厦802室，拒签退票。邮编 200001。电话： 021- 53524999 x 8230/8201。
- 按照票价规则，乘客死亡引起的全额退票申请亦按以上流程处理。
- 如果拒签原件挂号信遗失没有寄送至汉莎上海办事处，则无法退票。 请各位代理人注意收取回执 。

OS: 2014 年8月1日以后提出的签证拒签退票流程如下：

代理人电邮至奥航退票中心代为处理， 退款将由 ACM 返回至原出票代理人的 BSP 账户。

- 代理人在邮件中用 英文提出退票申请全额退款，理由是 Visa rejection ， 并注明票号。
- 代理人扫描使馆拒签信原件和乘客护照首页，发邮件至以下地址。
  退票中心的 电邮联系方式： **herbert.schuch@austrian.com** 抄送**visarejection.sha@dlh.de**
  代理人将使馆拒签信原件和乘客 护照首页复印件挂号寄送至汉莎上海办事处存档 。地址/联系方式同汉莎退票流程。
- 按照票价规则，乘客死亡引起的全额退票申请亦按以上流程处理。
- 如果拒签原件挂号信遗失没有寄送至汉莎上海办事处 ，则无法退票。请各位代理人注意收取回执

LH 汉莎220票本退票费规则

YQ燃油附加费及机场税：

当机票使用的是不可退款的票价，则燃油附加费也不退。其他未使用的允许退还的机场税可退（请查阅GDS中各税种定义）。半程使用过的机票退款，如已使用航段的价格与税费的总价高于实付票价与税费的总价，则剩余机票无退款同时其他机场税也不退。

提醒：

US/ZP: 2013年12月1日起，美国的税种US和ZP，如果票价是不能退的，该税种也将不可退税。

半程使用后退票：

如已使用航段的价格与税费的总价高于实付票价与税费的总价，则剩余机票无退款同时其他机场税也不退。若已使用航段的价格与税费的总价低于实付票价与税费的总价则可以进行退款计算。

退款计算需票价和税费分开计算。原则上按实付票价减去已飞过航段电脑适用票价，再减去退票费的方法计算.实付税费减去已飞过航段适用的税费。

退票适用的已飞航段单程电脑价规则中必须不含如下表述：FARES ONLY APPLY IF PURCHASED BEFORE DEPARTURE, RETROACTIVE APPLICATION NOT PERMITTED. 并使用与旧票价舱位相同或比之高的舱位单程票价。请仔细查询电脑价格的使用条件。

例：Paid Fare MRFBB SHA-ROM 往返CNY13620+tax. 使用了去程，要求退回程。

可适用的Flown Fare MRFOWBB CNY9540.

13620-9540- 退票费EUR130(CNY875)=3205及可退的税费退还给客人

LH 汉莎220票本退票费规则

No-show后退票：

该No-show部分的航班可以申请退票，但能否有退款要具体参看票价退票规定

价格升级后的退票：

如乘客原来购买的是不可退机票，由于种种原因客人付了差价升级到高票价退票时，遵循原不可退票价的部分仍然不退的原则执行。

儿童/婴儿折扣：

在主票价是允许退票的前提下，儿童折扣票按成人退票费执行，婴儿折扣票免费退票。

团队退票请联系汉莎团队部，规则有所不同。

OS 奥地利航空公司 257票本退票费规则

所有退票规则同汉莎。

改票（以汉莎为例）

答对有奖

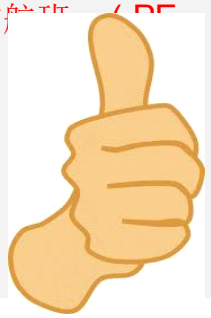
▪改票费按每次 / 每人的电脑订座更改(EOT)为依据收取改票费，不得在多次更改电脑信息后只收取一次改票费。

▪任何的航班更改或换开必须在原航班起飞前完成，航班更改在电脑中完成后，换开或支付改票费应该在电脑更改后的24小时之内完成，不得导致原航班No-Show。

▪ 当乘客一次性更改多个航班时，汉莎当次只收取一笔票价规定中最高价值的改票费。

示例1：

BJS
X FRA LH 0721 Z 01JUN 1030 ZXRCBB 18JUN18JUN 要求延后航班 （PE EUR250 ）
BIO LH 1144 Z 01JUN 1600 ZXRCBB 18JUN18JUN
VLC S U R F A C E
XFRA LH 1161 W 20JUN 1310 WKRCBB 06JUL06JUL 要求提前航班 （PE EUR130)
BJS LH 0720 W 20JUN 1710 WKRCBB 06JUL06JUL



上述更改同时进行，在没有改变周中/ 周末 ,淡季/旺季的前提下，收取多少改票费呢？

答案： EUR250

示例 2

答对有奖

SHA
FRA LH 729 Z Z 06JUN 1315 ZXRCBB 06JUN06JUN 2P (06JUN周一， PE EUR250)
SHA LH 728 Z Z 16JUN 1715 ZXRCBB 16JUN16JUN 2P

CNY 23500

客人想推迟出发日期至09JUN (周四），如果只收Z舱的改票费，可以吗？

答案： 不可以！

SHA
FRA LH 729 Z Z 09JUN 1315 ZWRCBB 09JUN09JUN 2P （09JUN周四）
SHA LH 728 Z Z 16JUN 1715 ZXRCBB 16JUN16JUN 2P

CNY 25000

所以，
差价： 25000-23500=1500
改票费：EUR250=CNY1782
总计：CNY3282

示例 2

FARE: ZXRCBB
DA.DAY/TIME
FOR MIDWEEK FARES 周中

OUTBOUND -
PERMITTED MON THROUGH WED.

INBOUND -
PERMITTED TUE THROUGH THU.

FARE: ZWRCBB 周末

DA.DAY/TIME
FOR WEEKEND FARES

OUTBOUND -
PERMITTED THU THROUGH SUN.

INBOUND -
PERMITTED FRI THROUGH MON.

所以，汉莎运价调整以后，在改票时，
特别注意:
1.Z/P 舱： 周末/周中变化
2.优选经济舱/经济舱：淡季/平季/旺季变化
3.改线路时： 1区 / 2 区变化
4.出发日期提前时，预售期是否符合

目录

- LH 中国大陆出发至欧洲公布运价调整
- LH/OS/LX 欧洲境内运价New Branded Fare
- LH 优选经济舱 (Premium Economy Class)
- LH 退改签规定(Refund & Rebooking)
- LH 电子客票换开条件及注意事项(Reissue)
- 其他提醒事宜
- 答疑

汉莎电子客票换开的适用范围

换开须符合如下前提条件：

- 必须是220 德国汉莎航空公司的票本, 行程中涉及的航空公司开放电子票权限给航信，并且与汉莎有结算协议。
- 涉及运价为所有CRS公布运价, 以及中国始发的公司协议价/市场协议价(IT), 或香港始发的市场价 .
- 机票换开支持面价到面价，净价到净价.(不允许净价与面价之间的换开 如有特殊情况，需要授权）
- 原机票中涉及换开的航段，其电子票帐户为OPEN状态.
- 全程未使用以及部分使用均可换开。全程未使用航段换开后，第一段仍需是汉莎航班号。
- 所有的更改都必须在原航班起飞前操作，不得导致no-show.

特别提醒

1. LH/OS票本，姓名更正的换开操作，仍需提交客人的身份证件（如：护照复印件），由汉莎/奥航换开。

2. 非自愿因素的更改（involuntary change),

LH/OS

1) 无需换开的情况下（如：改日期/同样行程）
代理人订好备用航班后，联系客服中心，做电子机票贴条链接处理。

2) 需要换开的情况下（如：改路线/改承运人）
代理人订好备用航班后，联系航空公司处理。
若不得不更改路线，尽可能最长段订汉莎/汉莎集团/原来相同航空公司的航班，原舱位。
如果不得已需要订外航，请联系客服中心进行预定/换开。特殊情况下，若代理人自行换开的，需事后提交销售授权！

3) 需要退票的情况下

OS: 通常INVOL Refund 在一般情况下都需要销售授权
全程未使用： 销售授权后，代理人自行退票。
部分使用： 联系客服中心/销售，提交材料。

LH: 全程未使用： 若航班实际取消，无需授权，代理人可以直接退票。
若航班未取消，客人因为种种原因想退票，必须取得授权，否则会有ADM.
机票部分使用： 自2014/2/15起，代理人准备好相关信息，直接联系退票中心 bkk_refund@icat.dlh.de
eXperts网站会根据情况，关于非自愿更改给出指导，请代理人关注。

LX: 2015/3/16日起， 有新的变化，详见LX培训资料，或者请从eXperts网站下载 Reissue Guideline。

LH/OS/LX:

如遇非自愿因素的航程变动，请代理人在收到UN/TK信息的14天内，及时与客人沟通，可以进行一次免费换开。
超过14天后，如果再想改动，则视为自愿改票，改票规定参照运价规则。

注意：

1)请各位代理人自行计算换开票价及税金，客服中心代理人热线提供复核服务。
2)当某些运价本身不允许O&D变动，而换开时O&D发生变化，改票费须收取两次！（一次Upsell， 一次O&D变动）

请看如下案例 1

原始机票出票日24JAN16，全程报价P/cl EUR2119=CNY15370

	AL	FLGT	BK	T	DATE	TIME	FARE BASIS	NVB	NVA	BG
	BER									
X	MUC	LH	P	P	04FEB		PXRCDE	04JUN	04JUN	2P
	SHA	LH	P	P	04FEB		PXRCDE	04JUN	04JUN	2P
X	FRA	LH	P	P	16JUN		PXRCDE	16JUN	16JUN	2P
	BER	LH	P	P	17JUN		PXRCDE	17JUN	17JUN	2P

EUR 2119.00
CNY 15370.00 (ROE 24Jan,201 6)

去程使用后，回程升舱至C/cl, 在17FEB换开

	AL	FLGT	BK	T	DATE	TIME	FARE BASIS	NVB	NVA	BG
	BER									
X	MUC	LH	P	P	04FEB	2020	PXRCDE	04JUN	04JUN	2P
	SHA	LH	P	P	04FEB	2215	PXRCDE	04JUN	04JUN	2P
X	FRA	LH	C	C	02JUL	2335	CFFDE	02JUL	02JUL	2P
	BER	LH	C	C	03JUL	0645	CFFDE	03JUL	03JUL	2P

EUR 3674.00
CNY 26020.00 (ROE 17Feb,2016)

1.部分使用：计算时要用原开票日(24Jan)的报价来比较原货币价格，

即EUR3674-EUR2119=EUR1555

2. 再按换开当日(17FEB)的汇率把EUR换成CNY,

即EUR1555=CNY11020

3.所以此次的差价是CNY11020

4.常见错误：

CNY26020-CNY15370=CNY10650 （少了370元）

或者EUR1555=CNY11280(用了24Jan汇率，多260元)

请看如下案例 2: 关于Origin & Destination变动 220票证！

原机票行程：PVG-FRA-PVG
出发日期： 01NOV2016
运价： TKNCBB

客人要求改成：
PVG-MUC-PVG
日期不变，也订的到T舱。

查运价规则后发现：
T舱不允许改O&D,必须升舱。

最后的收费是：
价差（W-T)
+EUR130(T舱升舱费)
+EUR130(W舱换O&D)
+可能有的税金差

```
FQDPVGFRA/D01NOV16/IX,L
ROE 6.418450 UP TO 10.00 CNY
01NOV16**01NOV16/LH SHAFRA/NSP;EH/TPM
***  STAR ALLIANCE EUROPEAN AIRPASS SE
LN FARE BASIS    OW   CNY  RT   B PEN
01 KNNPBB3                2490 K NRF

02 LKNNBB                 3400 L NRF
03 TKNCBB                 4250 T NRF
04 SKNCBB                 5150 S NRF
05 WKRCBB                 6100 W  +
06 VKRCBB                 7000 V  +
07 QKRCBB                 8050 Q  +
08 NKXNCBB                8880 N NRF
```

FARE: TKNCBB

CHANGES

ANY TIME

CHARGE EUR 130.00 FOR REISSUE/REVALIDATION.

.....

REROUTING PERMITTED PROVIDED ORIGIN AND

DESTINATION OF THE FARE COMPONENT REMAINS THE

SAME.

目录

- LH 中国大陆出发至欧洲公布运价调整
- LH/OS/LX 欧洲境内运价New Branded Fare
- LH 优选经济舱 (Premium Economy Class)
- LH 退改签规定(Refund & Rebooking)
- LH 电子客票换开条件及注意事项(Reissue)
- 其他提醒事宜
- 答疑

提醒事宜：

- 航信系统已支持SSR 联系方式格式：

  SSR CTCM YY HK1 139165…../PN

  SSR CTCE YY HK1 TEST..LILY//TRAVELSKY.COM/PN

  注意：

  SSR: 固定格式

  CTCM/CTCE:服务类型代码

  YY：航空公司的二字代码，例如： LH OS等。

  PN：需要指定旅客序号，例如： P1、P2等。

  在输入电子邮箱地址时有两点特别需要注意：

  根据AIRIMP标准，电子邮箱地址中： 1、需要用“..”代替“_”输入。

  2、需要用“//”代替“@”输入。

- 姓名输入规范：

  LH/OS/LX 订位时乘客姓名后都需要加性别，(LX不要空格).

  LH/OS： 儿童姓名后加CHD,出生年月日. OSI 备注 DOB。

  如果名字太长，可以直接把出生年月输在OSI或者SSR中。

自2015年9月1日起，所有间接分销渠道都将承担分销成本费（DCC）

受影响的分销渠道	间接分销渠道（全球分销系统）*
汉莎航空集团旗下航空公司	Austrian, brussels airlines, Lufthansa, SWISS
国家	全球**（始发点PoO，不是开票点PoS）
所有汉莎航空集团航空公司机票承担分销成本起始时间	2015 年 9 月 1 日
每张机票征收的分销成本费	约16欧元 *** 所有全球分销系统统一收费

*汉莎航空和奥地利航空团体机票除外；但瑞士国际航空和布鲁塞尔航空团体机票仍需支付分销成本费 。

** 在一些国家，引进DCC需要官方批准。在准备该文件时，中国和新西兰还没有获得最后批准。因此在推广 DCC时视各国家相关政府机构的许可而定。目前确定未被批准接受的包括：香港、伊朗和利比亚，您可以在 lufthansaexperts.com上发现更多信息。

ADM 常出现的问题：

1.Fictitious Names.

其他的预定篡改或虚假预定行为	CNY50 每人/每航段
SOLERAMIRANDA/S （不可以只用首字母）	/SWAN MR
JIAO/E MRS	JIAO E/MRS （保留护照信息）
E/LIN MR	EE/LIN MR
TEST/TEST	

2.Tix was used incompletely.往返票使用单程。

AMS	14SEP14	LNNNL	TR
XFRA	14SEP14	LNNNL	TR
PEK	10OCT14	LNNNL	RF
XFRA	10OCT14	LNNNL	RF
AMS			

PAID:CNY3500 ADM补到单程 AMSFRAPEK- Y77OW CNY34000

另：回程没使用，税也不可退税了。

如已使用航段的价格与税费的总价高于实付票价与税费的总价，则剩余机票无退款同时其他机场税也不退。

ADM 常出现的问题：

3. 代理人将会因为以下不规范行为而收到ADM:

不规范的预定行为:	**GDS补偿费:**
没有出票的NO-SHOW航段	CNY200 每人/每航段
无效航段HX/UC/UN/NO	CNY50 每人/每航段
其他的预定篡改或虚假预定行为 (假名字/假票号/虚占位/反复预定以逃避出票时限）	CNY50 每人/每航段
恶意破坏逻辑捆绑的销售航段 Breaking the married segments	EUR250 (经济舱) 或 EUR400 (公务舱) / 每次

➢提醒出票代理人：我们发现此类订座会立即取消座位。
该机票只能按运价规则退票。如果是不能退的机票，则只有极少的税金可以退还。

ADM 常出现的问题：

4. 奥地利航空直飞后，华东区的代理人可能涉及 OS　PEP同业价：
操作方式与汉莎的同业价略有不同。
必须先取得授权号，并且把授权号输在“签转栏”中。

错　误	罚　金
PNR 中 OSI 项缺失	每个预订记录 EUR15+ADM 费
PNR 中有授权号，但签转栏中缺少授权号	
PNR 中无授权号	与公布运价之间的差价+ADM 费
订座舱位错误	
授权后擅自更改乘客姓名	
同行人员超过一名	

ADM 常出现的问题：

5. LH/OS/LX 欧洲境内运价New Branded Fare
只能在同一fare family里换开！ （Change is allowed only within fare family)

GVA-FRA-GVA 机票Q73FLX1A, 使用半程后，改回程，此时只有B舱

LN	FARE BASIS	OW	CHF	RT	B	PEN	DATES/DAYS	AP	MIN	MAX	R	
16	Q73LGT1A		445	Q		NRF	- -	+	+	1+	12M R	
18	Q73CLS1A		495	Q		NRF	- -	+	+	1+	12M R	
24	Q73FLX1A		695	Q		140+	- -	+	+	1+	12M R	(CHANGE PERMITTED)
37	B73LGT0A		1096	B		NRF	- -	+	-	-	12M R	
40	B73CLS0A		1146	B		NRF	- -	+	-	-	12M R	
43	B73FLX0A		1346	B		140+	- -	+	-	-	12M R	

如果改期升舱到哪一个B舱运价呢？

必须，升到对应的FLX运价，不可以用不同的fare family (i.e. LGT或者CLS 运价）！
注：目前LH/OS 只允许CLS 和FLX运价升至商务舱（C/J舱）。

目录

- LH 中国大陆出发至欧洲公布运价调整
- LH/OS/LX 欧洲境内运价New Branded Fare
- LH 优选经济舱 (Premium Economy Class)
- LH 退改签规定(Refund & Rebooking)
- LH 电子客票换开条件及注意事项(Reissue)
- 其他提醒事宜
- 答疑

LH/OS/LX服务热线

德国汉莎航空公司

Lufthansa

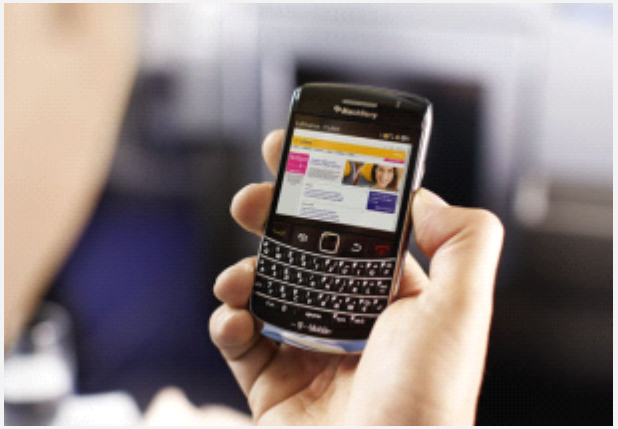
021-53524999

4008 868 868

奥地利航空公司

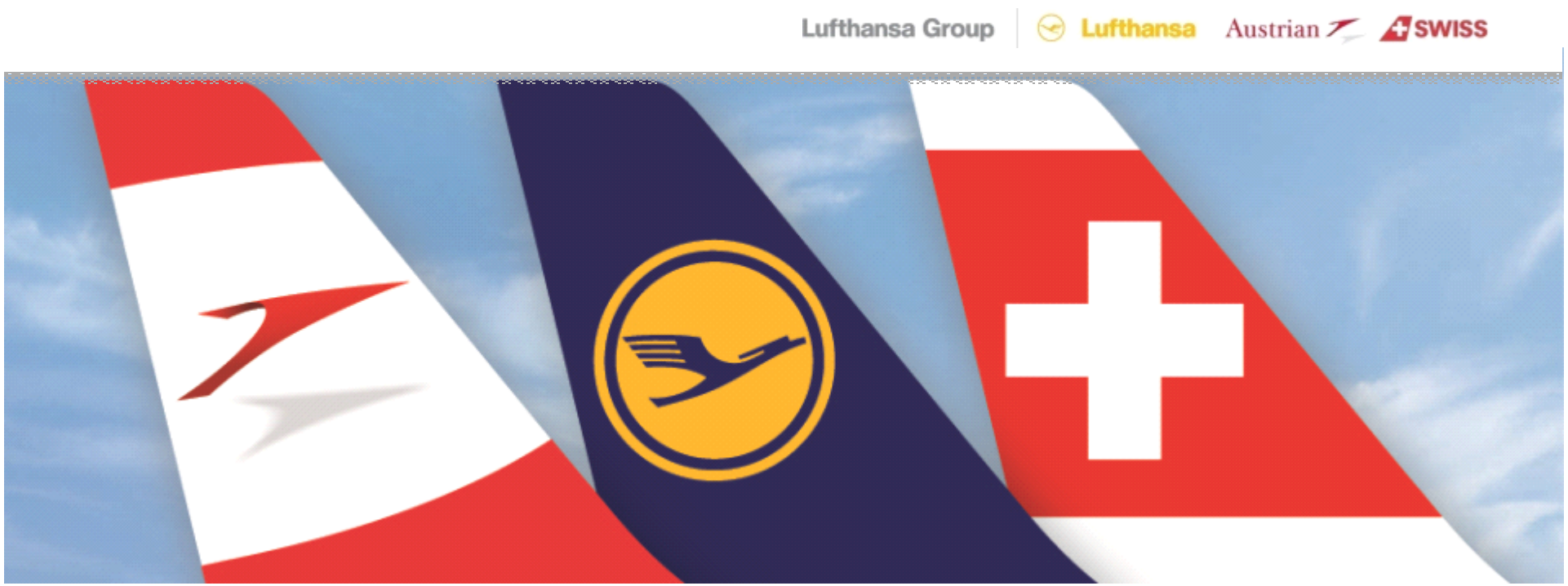
Austrian

4008 810 770



瑞士国际航空公司

SWISS

4008 820 880

Thank you !