

# 民航客票销售搜索服务数据接口规范

## 第 4 部分：国际变更搜索

### 编制说明

标准起草组

二〇二四年五月

## 目录

1 工作简况.....	1
1.1 任务来源.....	1
1.2 目的和意义.....	1
1.3 工作过程.....	2
2 标准制定原则与主要内容.....	3
2.1 制定原则.....	3
2.2 制定依据.....	3
2.3 标准主要内容.....	4
2.3.1 范围.....	4
2.3.2 规范性引用文件.....	4
2.3.3 术语和定义.....	4
2.3.4 应用场景.....	4
2.3.5 接口报文结构.....	5
3 贯彻标准的要求和措施建议.....	5
3.1 标准使用要求.....	5
3.2 措施建议.....	5
4 其他需要说明的问题.....	6
4.1 预期经济效益和社会效益分析.....	6
4.2 采用国际标准和国外先进标准的一致性程度.....	6
4.3 标准实施建议.....	6
4.4 与有关法律、法规和强制性国家标准的关系.....	7
4.5 重大分歧意见的处理经过和依据.....	7
4.6 其他应予以说明的事项.....	7

# 1 工作简况

## 1.1 任务来源

2023年8月11日，中国交通运输协会标准化技术委员会组织召开了2023年度第五批第七次团体标准立项审查会。经6位专家投票，《民航客票销售服务规范 第4部分：国际变更搜索》通过立项审查，会议纪要文号为：〔2023〕第155期（立审）。

标准性质：团体标准；

归口单位：中国交通运输协会标准化技术委员会；

起草单位：中国民航信息网络股份有限公司、沈阳民航东北凯亚有限公司北京分公司、四川航空股份有限公司、香港航空有限公司、中国民航大学。

## 1.2 目的和意义

随着航空公司电子商务直销业务的日趋成熟以及自助销售业务的日臻完善，机票直销比例越来越大，进而带来的是呼叫中心的服务压力越来越大，所以近年来航空公司对在线自助服务的需求越来越强烈，另外一方面航空公司也希望通过提升在线自助服务的比例解决销售代理商退改签市场的乱象。从旅客角度而言，根据一项互联网调查显示，在旅客选择机票销售平台或销售渠道时，退改签政策和便捷性是仅次于票价的第二重要因素。国际变更搜索系统应运而生。从功能

角度来看，国际客票运价变更计算系统和国际客票运价变更搜索系统最明显的区别在于，前者基于确定的航班信息和客票信息，根据行业处理流程标准计算出一个特定航班组合的最低变更费用；而对于后者来说，需要根据用户指定要变更的新行程信息搭建出多个可用的航班，再基于原始客票信息返回各个可用航班对应的最低变更费用，且考虑到随着民航业务的不断发展，旅客对搜索的个性化需求也会日渐丰富、迫切，这就需要变更搜索系统总结出一套既能满足行业标准同时满足旅客“千人千面”搜索需求的标准规范。

在ATPCO（Airline Tariff Publishing Company）中，虽然定义了国际客票退改业务所需符合的场景规则和限制，但是对于变更搜索相关的业务处理流程、系统间消息交互规范并没有给出明确的指导意见。因此，本规范将主要针对变更搜索应用场景、业务处理流程、接口报文规范进行描述。

### 1.3 工作过程

通过对现有国内民航客票运价搜索服务业务规范的调研，掌握现有标准的适用范围、标准内容、标准深度，为标准的研究、起草奠定了基础。具体工作过程如下：

2023年8月11日，经中国交通运输协会标准化技术委员会评审，《民航客票销售服务规范 第4部分：国际变更搜索》正式立项，确定由中国民航信息网络股份有限公司承担本标准的主编起草工作。

2023年11月2日，中国交通运输协会标准化技术委员会在北京组

织召开了《民航客票销售服务规范 第4部分：国际变更搜索》团体标准的大纲审查会议。与会专家组听取了起草组汇报，经质询、讨论后，一致同意本标准的编制大纲通过审查。根据专家建议，将标准名称更名为：民航客票销售搜索服务数据接口规范 第4部分：国际变更搜索。

2023年12月与中国民航大学标准研制团队成立联合项目组，开始标准的编写工作，于2024年6月完成标准征求意见稿。

## **2 标准制定原则与主要内容**

### **2.1 制定原则**

标准的制定本着符合国家有关法律、法规及相关政策，结合国际客票变更搜索业务发展趋势，并结合现有国内航空公司和销售代理商的实践情况及业务诉求，完成标准的制定。

### **2.2 制定依据**

在制定标准过程中，本标准起草组严格遵循以下标准化法律、法规、规范的规定。

本标准起草的主要依据有：

《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国标准化法实施条例》、《国家标准管理办法》、《行业标准管理办法》等法律、法规；

《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》（GB/T 1.1-2020）；

## **2.3 标准主要内容**

### **2.3.1 范围**

规定本标准适用范围。本标准主要规定了航空公司及销售代理商进行国际客票变更搜索应用时的接口报文结构。

### **2.3.2 规范性引用文件**

明确本标准的相关及所依赖规范性引用文件。主要包括《民用航空旅客运输术语》（GB/T18764-2002 ）。

### **2.3.3 术语和定义**

明确本标准中涉及到的术语和定义，包括经停、变更、运价等相关业务词汇。

### **2.3.4 变更搜索要求**

结合实际使用情况，明确变更搜索系统应具备的主要搜索方式。主要包括如下四种变更搜索模式：

#### **（1）最低价变更搜索模式**

系统基于用户变更需求，返回变更总额最低的解决方案。

#### **（2）多舱等变更搜索模式**

系统基于用户变更需求，返回各舱等对应变更总额最低的解决方案。

### (3) 品牌组合运价变更搜索模式

系统基于用户变更需求，返回各品牌组合对应变更总额最低的解决方案。

### (4) 不固定日期变更搜索模式

系统基于用户变更需求，返回用户指定日期范围内，各天对应变更总额最低的解决方案。

## 2.3.5 接口报文结构

主要包括国际运价变更搜索请求报文和响应的报文的字段说明、取值范围及举例。

# 3 贯彻标准的要求和措施建议

## 3.1 标准使用要求

本标准实施之后，全行业的国际客票变更搜索服务和接口调用均可遵守本标准进行服务调用、解析报文、结果展示和保障服务。

## 3.2 措施建议

航空公司和销售代理商参照本标准执行，为规范行业及市场应用，作为行业内共同遵守的准则和依据。

## **4 其他需要说明的问题**

### **4.1 预期经济效益和社会效益分析**

2019年疫情前，民航机票销售超过6.6亿张/年，我国航空服务已覆盖88%的人口，且随着后疫情时代各项政策的放开，旅客出行需求仍然旺盛，而且呈现出不断扩大的趋势。本标准将促使航空公司和机票代理商通过统一的规范标准提供国际客票运价变更搜索服务，简化客票变更环节流程的复杂度和劳动量，从而使航空公司能提供更好的服务和吸引更多的旅客购票，提升航空公司收益，对行业发展具有积极的推进作用。

### **4.2 采用国际标准和国外先进标准的一致性程度**

国际变更搜索系统（IRESHOP）是中国航信独立研发，拥有完全知识产权的系统。在旅客出票后需要变更行程（包括改期、升舱等）环节，根据用户的偏好搜索展示出可提供变更后的所有可选航班、可用舱位和对应的票价差价信息。因此本标准没有采用相应的国际标准和国外先进标准。

### **4.3 标准实施建议**

建议各航空公司和销售代理商在国际民航客票变更搜索服务业务领域以及本标准颁布后编制其他相关标准规范工作中，积极采用本标准，以规范行业及市场应用。

本标准与现有行业标准、地方标准无冲突，符合国内民航客票运价搜索服务的需要，建议颁布后即实施。

#### **4.4 与有关法律、法规和强制性国家标准的关系**

本标准与我国现行有关法律、法规和强制性国家标准不矛盾。

#### **4.5 重大分歧意见的处理经过和依据**

本标准在编写过程中尚未出现重大意见分歧。

#### **4.6 其他应予以说明的事项**

无。