



Procedures for Thai Airways Ticket Agents 泰國國際航空旅行同業代理機票作業程序

前言

本文件旨在告知各旅行社有關泰國國際航空之個人與團體銷售之訂位、出票及 ADM 政策。本政策提供代理人作業依循，以避免錯誤並確保艙位供未來銷售之使用。

泰國國際航空之訂位、出票及 ADM 政策遵循國際航空運輸協會（IATA）第 850m 號及 830a 號決議，亦涵蓋旅行社之責任。泰國國際航空得於無事先通知之情況下修訂本政策。

訂位程序 Booking Procedures

1. 個人訂位 FIT (Free Independent Traveler/ FIT) Booking

- 代理人可透過其所屬 GDS 系統（如 1A / 1B / 1G / 1E / 1S / 1P / 1V）進行訂位。
- 訂位必須符合票價與航線條件，並須使用泰航本票（TG: 217）出票。
- 旅客姓名須與護照或身分證件完全一致。
- 用於訂位之 OID（Office ID）必須與出票之 OID 所屬國家相同。
- 訂位與出票代理人須提供旅客手機號碼（含國碼）及電子郵件地址予泰航。若旅客拒絕提供，可能無法收到航班取消或異常之通知，泰航不對相關投訴負責。
- 票價、稅金、費用及附加費須以行程起點國貨幣支付，並於出票日依銀行售匯匯率換算為付款國貨幣，除非另有規定。航空公司得依當地法令，決定是否接受其他貨幣付款。

2. 團體訂位 GIT (Group Inclusive Tour/ GIT) Booking

- 機票必須依泰航規定之期限，以 泰航本票（217）出票。
- 團體訂位定義為至少 10 位成人旅客共同出行。
- 團體訂位須透過泰航 AGM（G3）團體訂位系統中進行。
- 代理人須將「團體機位申請表」以電子郵件寄送至泰航業務部。

開票程序

1. FIT 個人票

- 所有機票必須使用自動報價（Auto Pricing）功能以 TG(217)代碼開出。若需人工報價開票，請先取得泰航授權。
- 開票前請確認旅客姓名拼音需與護照或有效身份證明文件相符。
- 機票需於開票期限或機票效期內完成開票。
- 僅能使用各國註冊的 OID（開票代碼）開立 TG 機票。
- 出票後，任何行程變更均須依照票價規則辦理。
- 如須辦理機票重新連結（Revalidation）或改票（Reissue），須依照泰航相關規定辦理。

2. GIT 團體票

- 團體票須開立在 TG(217)，以確認好的團體票價開票。

開立團體票資格：

- 經濟艙：10 位以上成人
- 商務艙：5 位以上成人
- 或依照雙方約定的團體條款辦理。

所有機票需在同一開票期限內一次性完成開票。

- 開票需於泰航指定的期限內完成，若未如期開立，系統會自動取消訂位。
- 團體票務操作必須依照票價規則以及與泰航簽立的團體契約條款辦理。
- 機票開立後，請務必通知泰航業務部，以便依規定辦理訂金事宜。

旅行社開立之機票由泰航更改

作業服務費：

- 旅客直接聯繫泰國境內營業處辦理：每張票收取 THB 1,000。
- 旅客透過國際客服中心或泰國境外各地營業處辦理：每張票收取 USD 50 (自 2025 年 8 月 1 日起適用)。

旅行業者依票規改退票操作方式：

1. 同航線改日期 Change of Travel Date (Same Route)

1.1. 同艙等 (RBD 不變)

- 需改票 (Reissue)，收取票價/稅差額及改票手續費。
- 全程未使用機票：以當下系統票價/稅額為準。
- 部分使用機票：須依照歷史票價/稅額計算。

1.2. 更換艙等 (RBD 變更)

- 升等：可接受，需改票並收取費用。
- 降等：依票規不允許，除非為航班異常處理 (Irregularity Flights) 經詢問泰航獲得許可後，才可特例處理。

2. 更改航點 (Rerouting)

- 票價相同：改票，補稅差及改票費用。
- 票價較高：改票，補票價差、稅差與改票費用。
- 票價較低：不允許更改。

3. 姓名更正 (Name Correction)

- 需建立新 PNR (訂位紀錄) 並輸入正確姓名。
- 參照原票號重開票，並在票價計算區註明。
- 收取更名費。
- 若原艙等已無位，請先洽泰航確認後再執行。

4. 未登機 (No-Show)

- 若未提前 24 小時 (國際航班) 或 4 小時 (國內航班) 取消，則需支付未登機費用
- ATC 改票: 費用以稅目 XP 收取
- 手動改票: 費用以稅目 XP 收取
- 若因航班取消但機票未更新，ATC 仍可能收取未登機費，除非手動作業改票

5. 航班異常 (Irregularity Flights)

- 若 TG 更改或取消航班，將適用重新安排和自動更新（即 UN1/TK1）。
- 若乘客拒絕新航班安排，代理人必須與泰航聯繫以進行非自願改票(免改票手續費一次, 不含其他價差, 稅差)
- 退款可透過航空公司取消航班的證明來辦理。
- 若因更換為較小機型而無法提供商務艙或豪華經濟艙，於系統完成改艙安排後，可聯繫泰航申請退還票價差額。
- 旅客可依實際情況，在依據《泰國航空班機異常機票處理公告》，自行選擇相應選項。
- 與相關機票有關之未使用且經由旅行社購買的附加服務，如因航班時刻變更受影響，可免費更改，並將 EMD 重新連結至新行程。

6. 退款

- 旅行業者可依機票所標示的退票條款辦理退票。
- 因旅客 / 直系親屬之身故者：旅行業者須經泰國航空之授權後，可免除退票手續費。
- YR 之稅金部份：除非航班取消，否則 YR 之稅金不可退款
- 未使用的不可退稅款之稅項，以及先前已收取過的改票費用和未登機產生的 NOSHOW 罰金一律不可退還。
- 團體機票：依票價規定，僅稅金可退還（YR 稅金除外）。
- 可退還的未使用的價值，應根據尚未使用的 NUC、稅金、費用、收費和附加費計算。
- 退票必須在機票的效期到期後之 90 天內完成。

7. 其他事項

- 若機票及/或退款效期已逾期，本作業辦法即不適用。

如有相關問題或其他特殊情況，請 EMAIL 至泰航票務: tpehttg@thaiairways.com.tw 或致電 02-2515-0188。泰國航空台北分公司-訂位票務組

發佈日 : 29AUG25