

التذكرة الإلكترونيةتعريف:

- ١) هي ليست كالتذكرة الورقية، فهي بدون ورق حيث أن كل بيانات الراكب وسفرياته تسجل بمنتهي الدقة علي نظام الحجز.
- ٢) يستحيل فقدها، تلفها أو تزويرها (لا يوجد بدل فاقد أو بدل تالف).
- ٣) تخضع لكل مواصفات وشروط التذكرة الورقية.
- ٤) لا يمكن إصدار تذكرة الكترونية لمقاطع مفتوحة (Open Segments)
- ٥) غير مسموح بتغيير الاسم المدون في التذكرة (Change Name Not Permitted)
- ٦) تظل التذكرة الإلكترونية متاحة للاستدعاء علي شاشات نظام الحجز لمدة ١٣ شهرا من تاريخ الإصدار.
- ٧) رقم التذكرة الإلكترونية الخاصة بشركات الطيران يبدأ برقم ٢.

هام: في بداية كل نوبة يقوم السيد مسئول النوبة بطباعة أرقام عهدة التذاكر الإلكترونية المحملة علي المكتب موضحاً بها بداية العهدة وتسليم نسخة للسيد أمين الخزينة والاحتفاظ بنسخة في المكتب. وذلك باستخدام المدخل التالي:

WRA/DSL/D/J/077/Office ID

أولاً: الإصدار Issuance:الشروط الواجب توافرها قبل إصدار تذكرة إلكترونية

١. وجود مؤشر **E** علي كل رحلة في خط السير بالكامل الموجود في الحجز والذي يعني السماح بإصدار تذاكر إلكترونية ويظهر بالشكل التالي ***1A/E*** أمام كل مقطع.
 ٢. وجود رقم حجز قبل الطباعة.
 ٣. التأكد أن نظام الحجز ليس في الوضع المؤقت للتذاكر (***TY*TICKET TEMPORARY MODE**)
 ٤. إدخال رقم بطاقة التعريف أو رقم جواز السفر الخاص بالراكب علي الحجز من خلال المدخل التالي:
- SRFOID MS HK1-PPTnnnnnnnnnn**
SRFOID MS HK1-ID nnnnnnnnnnn
٥. ضرورة إبلاغ الراكب أن بطاقة التعريف أو جواز السفر (الموجود رقمها في التذكرة) يجب أن تكون بحوزته عند السفر أو عند إجراء أي تعديل علي التذكرة.

الإجراءات:

١. يقوم السيد ضابط البيع بعمل الحجز وتسعييره بالطريقة المعتادة في التذكرة الورقية. أو استدعاء كارت الحجز **PNR** إذا كان قد تم استكماله مسبقاً.
٢. يقوم بإدخال أمر الطباعة التالي:

TTP/ET/P1, 3/S6, 8/ITR-MAnnnn/RT

أمر الطباعة	TTP
طباعة تذكرة الكترونية	ET
أرقام الركاب المطلوب إصدار تذاكر لهم.	P1, 3
أرقام المقاطع المطلوب إصدار تذاكر عليها.	S6, 8
E-ticket Itinerary Receipt وهو الإيصال الخاص بالراكب مدونة به البيانات التالية:	ITR

- أ- بيانات مكتب الإصدار (اسم المكتب ، رقم الإيانات وأرقام التليفونات).
- ب- تاريخ الإصدار.
- ت- أرقام التوقيع الخاصة بالسيد ضابط البيع مصدر التذكرة.
- ث- أسم المسافر.
- ج- رقم التذكرة موضحاً أنها تذكرة إلكترونية.
- ح- بيان السفريات موضح به أرقام الرحلات ومواعيد الإقلاع و الوصول والوزن المسموح وحالة الحجز.

خ- تفاصيل السعر (أساسية وضرائب).

د- حقوق النقل وحدود المسؤولية (Condition Of Carriage)

رقم آلة الطباعة الموجودة بجانب السيد أمين الخزينة.

MAnnnn

مدخل لإعادة استعراض كارت الحجز PNR مرة أخرى علي شاشة نظام الحجز بعد طباعة التذكرة.

RT

يقوم نظام الحجز بإعطاء الرد التالي: **OK ETICKET**

مثال للتذكرة الإلكترونية بعد الإصدار:

TKT-0772400020711 RCI- 1A LOC-2WAWYT
 OD-CAIHRG SI- FCMI-1 POI-HRG DOI-03DEC06 IOI-90491800
 1. TEST/ET MR ADT S I
 1 OCAI MS 155 B 31DEC 1830 OK BEG O
 HRG
 FARE F EGP 240.00
 TAX EGP 6.00EQ
 TAX EGP 2.00RH
 TAX EGP 50.00YQ
 TOTAL EGP 298.00
 /FC CAI MS HRG240.00EGP240.00END
 FP CASH

Coupon Status	EXPLANATION	Entry used
S		
O	OPEN FOR USE	TTP/ET

٣. عند استدعاء كارت الحجز PNR مرة أخرى سيظهر رقم التذكرة كما يلي:

5 FA PAX 077-2400001020/ETMS/EGP298.00/HRGMS0100/90491800/S2

٤. يقوم السيد أمين الخزينة بختم الإيصال بخاتم المكتب (هذا الإجراء مؤقت لحين تشغيل نظام الإيراد المحاسبي الجديد (RAS) وتسليم الأصل للعميل والاحتفاظ بالصورة مع مستندات اليوم.

٥. في حالة مراجعة العميل لمكتب البيع ورغبته في مراجعة الحجز الخاص به لا يتم مطالبته بالإيصال بل يقوم السيد ضابط البيع باستدعاء كارت الحجز PNR من خلال أحد المداخل التالية:

i. رقم الرحلة وتاريخ السفر وأسم الراكب

RTMS777/20JANCAI-SMITH

ii. رقم الحجز

RT2WAWYT

أو يقوم باستدعاء التذكرة الإلكترونية من خلال أحد المداخل التالية
 i. باستخدام رقم التذكرة:

TWD/TKT077-2400020711

ii. باستخدام تاريخ السفر وخط السير وأسم الراكب:

TWD/VMS/TVL31DEC CAIHRG-TEST

ولاستدعاء كارت الحجز PNR من التذكرة الإلكترونية يُستخدم المدخل:

RT*E

ولطباعة نسخة من أـ ITR يُستخدم المدخل:

ITR-MAnnnn/COPY

ثانياً: الإلغاء (VOID) شروط وحالات الإلغاء:

1. يتم الإلغاء في نفس نوبة الإصدار المالية لليوم فقط كما يتم في التذكرة الورقية. وعدا ذلك يتم عمل إجراء استرجاع تذكرة Refund
2. يقوم السيد أمين الخزينة بإخطار السيد مسئول النوبة بأي تذكرة إلكترونية تم طباعتها (ولم يتم تحصيل قيمتها) أو مطلوب إلغاؤها وفقاً لرغبة العميل.
3. يقوم السيد ضابط البيع بإخطار السيد وكيل المكتب قبل قيامه بهذه العملية.
4. يحظر تماماً القيام بإلغاء الحجز (ITIN) أو رقم التذكرة (FA) أولاً قبل القيام بإلغاء التذكرة. حيث سيؤدي هذا إلي عدم التمكن من إلغاء التذكرة.

الإجراءات

1. للإلغاء يقوم السيد ضابط البيع باستدعاء التذكرة علي شاشة نظام الحجز باستخدام المدخل:
TWD/L5 (رقم السطر الذي به رقم التذكرة)
2. ثم يستخدم المدخل التالي لتعديل حالة الكوبون من O إلى V:
TWX
3. يقوم السيد ضابط البيع بمراجعة تقرير المبيعات باستخدام المدخل التالي:
TJQ/SOF/QTC-TKTT
4. ليظهر أمام بيانات التذكرة الكود (CANX) بدلاً من الكود (TKTT)
يتم استدعاء كارت الحجز PNR مرة أخرى للتأكد من ظهور رقم التذكرة كما يلي:
5 FA PAX 077-2400001020/EVMS/EGP298.00/HRGMS0100/90491800/S2
حيث سيظهر EVMS بدلاً من ETMS
5. إذا كانت هناك حاجة لإلغاء الحجز، يقوم ضابط البيع بهذا الإجراء وطبقاً لرغبة العميل.

مثال للتذكرة الإلكترونية بعد الإلغاء:

```

TKT-0772400020711          RCI-          1A LOC-2WAWYT
OD-CAIHRG SI-          FCMI-1          POI-HRG DOI-03DEC06 IOI-90491800
1. TEST/ET MR          ADT          S I
1 OCAI MS 155 B 31DEC 1830 OK BEG          V
HRG
FARE      F EGP          240.00
TAX       EGP          6.00EQ
TAX       EGP          2.00RH
TAX       EGP          50.00YQ
TOTAL     EGP          298.00
/FC CAI MS HRG240.00EGP240.00END
FP CASH

```

Coupon Status	EXPLANATION	Entry used
S		
V	VOID SALE	TWX

ثالثاً: تجديد صلاحية الكوبونات Revalidation: الحالات التي تتطلب تجديد صلاحية الكوبونات:

- التذكرة الإلكترونية يمكن تجديد صلاحية كوبوناتها بعد أن يتم التغيير علي الحجز (PNR) وهذا وفقاً لنفس الشروط المطبقة علي التذكرة الورقية (يعادل إجراء وضع استيكر علي التذكرة):
1. تجديد صلاحية الكوبونات مسموح به في شروط السعر.
 2. لا يوجد أي تغيير في السعر يتطلب إعادة إصدار (تغيير درجة الحجز - تغيير خط السير)
 3. مدينة الوصول أو السفر واحدة ولكن من الممكن أن يختلف المطار. مثلاً مطار CDG هو مثل مطار ORY
 4. إعادة الحجز علي تذكرة مصدرة من قبل وكان قد تم إلغاء الحجز قبل إقلاع الرحلة.

يجب أن تكون حالة الكوبونات المراد تجديد صلاحيتها صالحة للاستخدام O
التذكرة التي يتم تجديد صلاحية كوبوناتها لن تظهر في تقرير المبيعات حيث أنها ليست تذكرة جديدة

الإجراءات:

1. في حالة وجود حجز مع الراكب ويرغب في تعديله يقوم السيد ضابط البيع باستدعاء الحجز وتعديل المواعيد طبقاً لطلبات الراكب . (ومع إنهاء عملية الحجز ET أو ER ستتغير حالة التذكرة من FA إلى FHE تلقائياً).
2. أما في حالة عدم وجود حجز يقوم السيد ضابط البيع باستدعاء التذكرة الإلكترونية ويتم عمل حجز جديد طبقاً لرغبات الراكب مع إدخال رقم التذكرة علي الحجز من خلال المدخل في المثال التالي:
FHE077-2400020711/P1
3. لتجديد صلاحية الكوبون (في أي من الحالتين 1 أو 2) يقوم السيد ضابط البيع باستخدام المدخل التالي:
TTP/ETRV/L6/S2/E1

TTP	أمر تسجيل تغيير الحجز علي التذكرة
ETRV	تجديد للتذكرة الإلكترونية
L6	رقم السطر الذي به رقم التذكرة الإلكترونية سواء كانت FA أو FHE
S2	رقم المقطع الذي تم تعديله وفقاً للحجز
E1	رقم الكوبون الإلكتروني المراد تعديله

في هذا الإجراء لن يقوم نظام الحجز بطباعة تذكرة جديدة بل سيتم فقط تجديد التذكرة بنفس رقمها.
يقوم السيد ضابط البيع بطباعة إيصال جديد للراكب ITR.

مثال للتذكرة الإلكترونية قبل التعديل

```

TKT-0772400020711      RCI-      1A LOC-2WAWYT
OD-CAIHRG SI-      FCMI-1      POI-HRG DOI-03DEC06      IOI-90491800
1. TEST/ET MR      ADT      S I
1 OCAI MS 155 B 31DEC 1830 OK BEG      O
HRG
FARE F EGP      240.00
TAX EGP      6.00EQ
TAX EGP      2.00RH
TAX EGP      50.00YQ
TOTAL EGP      298.00
/FC CAI MS HRG240.00EGP240.00END
FP CASH

```

مثال للتذكرة الإلكترونية بعد التعديل

حيث تم تعديل تاريخ وميعاد السفر بدون تحصيل فرق.

TKT-0772400020711 RCI- 1A LOC-2WAWYT
 OD-CAIHRG SI- FCMI-1 POI-HRG DOI-03DEC06 IOI-90491800
 1. TEST/ET MR ADT S I
 1 OCAI MS 285 B 10JAN 0800 OK BEG O
 HRG
 FARE F EGP 240.00
 TAX EGP 6.00EQ
 TAX EGP 2.00RH
 TAX EGP 50.00YQ
 TOTAL EGP 298.00
 /FC CAI MS HRG240.00EGP240.00END
 FP CASH

رابعاً: إعادة الإصدار Reissue:الحالات والشروط كما هي مطبقة في التذكرة الورقية:

١. تحصيل أي مبالغ من العميل (وفقاً لشروط السعر)
٢. تغيير خط السير.
٣. تغيير درجة الحجز

الإجراءات

١. يقوم السيد ضابط البيع باستدعاء كارت الحجز الخاص بالراكب وإجراء التعديل طبقاً لرغبات الراكب.
٢. يقوم السيد ضابط البيع بجميع إجراءات إعادة الإصدار بالنسبة للسعر.
٣. يقوم السيد ضابط البيع بإدخال رقم التذكرة المعاد إصدارها (صادرة بدلاً من) باستخدام المدخل التالي:

FO*L6

حيث يمثل **L6** رقم السطر الذي به رقم التذكرة
 يكون رد نظام الحجز كالتالي:

FO077-2400020711HRG03DEC06/90491800/077-2400020711E1

- ثم يقوم السيد ضابط البيع بالصعود بالمؤشر (CURSOR) حتى نهاية السطر السابق ثم الإدخال ليتم تسجيل هذا المدخل علي كارت الحجز
٤. تتم طباعة التذكرة من خلال المدخل التالي:

TTP/ET/ITR-MAnnnn/RT

وفي هذه الحالة لابد من طباعة إيصال الراكب **ITR** علي ماكينة الطباعة الخاصة بالسيد أمين الخزينة، حيث ستظهر في تقرير المبيعات.

وفي نفس الوقت سيقوم نظام الحجز تلقائياً بطباعة تقرير علي ماكينة البرقيات به رقم التذكرة المعاد إصدارها والمبلغ المدفوع بها وأنه تم السماح بإعادة الإصدار

٥. يقوم السيد ضابط البيع بتسليم السيد أمين الخزينة تقرير السماح بإعادة الإصدار لإرفاقه مع مستندات التذكرة الجديدة المصدرة، ويقوم السيد أمين الخزينة بتحصيل المبلغ الموجود في الإيصال الجديد **ITR**

TKT-0772400020711 RCI- 1A LOC-2WAWYT
 OD-CAIHRG SI- FCMI-1 POI-HRG DOI-03DEC06 IOI-90491800
 1. TEST/ET MR ADT S I
 1 OCAI MS 285 B 10JAN 0800 OK BEG O
 HRG
 FARE F EGP 240.00
 TAX EGP 6.00EQ
 TAX EGP 2.00RH
 TAX EGP 50.00YQ
 TOTAL EGP 298.00
 /FC CAI MS HRG240.00EGP240.00END
 FP CASH

مثال لتقرير السماح بإعادة الإصدار

TERMINAL 1 SALES OFFIC/ CAIRO 06DEC06 AUTH:077SNICNAXSW8
 EXCHANGE AUTHORIZATION CAI O HRG 03DEC
 EGYPTAIR 90491800 BDEG
 TEST/ET 7906/FCIO
 *****EXCHANGED TICKETS*****
 1 077 2400020711 4

REVIEW ETKT FOR ENDORSE/RESTRICT/PENALTY
 FP CASH FC CAI MS HRG240.00END XT50.00YQ6.00EQ2.00RH

EGP 240.00
 EGP 6.00 EQ
 EGP 2.00 RH AUTH: 077SNICNAXSW8
 EGP 50.00 YQ
 EGP 298.00

مثال للتذكرة الإلكترونية الجديدة

TKT-0772400024200 RCI- 1A LOC-2WAWYT
 OD-CAIHRG SI- FCMI-1 POI-CAI DOI-06DEC06 IOI-91598064
 1. TEST/ET MR ADT S I
 1 OCAI MS 126 C 10JAN 0730 OK BEG O
 SSH
 FARE F EGP 300.00
 TAX EGP 6.00EQ
 TAX EGP 2.00RH
 TAX EGP 50.00YQ
 TOTAL EGP .63.00
 /FC CAI MS SSH300.00EGP300.00END
 FP CASH

*FO077-24000020711HRG03DEC06/90491800/077-2400020711E1

* ويظهر معها رقم التذكرة التي أصدرت مقابلها

يقوم السيد ضابط البيع باستدعاء التذكرة التي تم إعادة إصدارها من خلال المدخل التالي وذلك للتأكد من تغيير حالة الكوبونات التي تم إعادة إصدارها من O إلي E من خلال المدخل التالي:

TWD/O*

مثال للتذكرة الإلكترونية الأولى بعد إتمام إعادة الإصدار:

TKT-0772400020711 RCI- 1A LOC-2WAWYT
 OD-CAIHRG SI- FCMI-1 POI-HRG DOI-03DEC06 IOI-90491800
 1. TEST/ET MR ADT S I
 1 OCAI MS 285 B 10JAN 0800 OK BEG E
 HRG
 FARE F EGP 240.00
 TAX EGP 6.00EQ
 TAX EGP 2.00RH
 TAX EGP 50.00YQ
 TOTAL EGP 298.00
 /FC CAI MS HRG240.00EGP240.00END
 FP CASH

* وتظهر حالة الكوبون E مما يعني EXCHANGE أي تم إصدار تذكرة مقابلها.

Coupon Status	EXPLANATION	Entry used
S		
E	EXCHANGE	TTP/ET/ITR-MAnnnn

خامساً: رد قيمة التذكرة Refundالحالات والشروط التي يتم فيها رد القيمة:

١. رد القيمة يكون لتذكرة أصدرت في نوبة مالية سابقة عن نوبة طلب الرد وبنفس شروط التذكرة الورقية.
٢. رغبة العميل في عدم استخدام التذكرة واسترداد قيمتها.
٣. يتم الرد وفقاً لشروط السعر.
٤. حالة الكوبونات المراد ردها هي O
٥. يتم إجراء الرد لجميع الكوبونات الغير مستخدمة جميعاً في نفس الوقت.

الإجراءات

١. عند طلب عميل رد قيمة تذكرة إلكترونية، يقوم السيد ضابط البيع بإستدعاء التذكرة علي شاشة نظام الحجز، ومراجعة حالة الكوبونات المراد رد قيمتها، والتأكد من أنها غير مستخدمة (F) ولا يُقبل رد أي كوبون إلا إذا كانت حالة الكوبون O .
٢. في حالة وجود غرامة التخلف عن السفر (NO SHOW) أو غرامة رد التذكرة (Refund Penalty) يقوم السيد ضابط البيع بكتابة أي منهما أو كلاهما علي أصل ألد ITR ثم يقوم بالتوقيع (وذلك لحين تحميل شاشات نظام أماديوس علي أجهزة السادة رؤساء الحسابات والمراجعين وقيامهم بإجراء عملية الرد) وفي حالة عدم وجود أصل الإيصال ITR مع العميل يتم طباعة نسخة من الإيصال من كارت الحجز الخاص بالعميل باستخدام المدخل التالي:

ITR-MAnnnn/COPY

٣. يقوم السيد ضابط البيع بتسليم الإيصال للعميل و توجيهه للسيد مراجع المكتب.
٤. أما في حالة أن العميل يحمل تذكرة تم إلغاء الحجز من عليها مسبقاً، فيقوم السيد ضابط البيع بإستدعاء التذكرة علي شاشة الحجز ثم طباعة صورتها من خلال المدخل التالي:

WRA/TWDRT

٥. يقوم السيد المراجع بتحديد قيمة المبلغ الواجب رده وتوقيعه ثم توجيه العميل للسيد ضابط البيع لتنفيذ عملية الرد (وذلك لحين تحميل شاشات نظام أماديوس علي أجهزة السادة رؤساء الحسابات والمراجعين وقيامهم بإجراء عملية الرد).

٦. يقوم السيد ضابط البيع بإتباع الخطوات التالية لإتمام عملية الرد:

- إستدعاء التذكرة علي الشاشة.
- تحصيل غرامة بقيمة مُعينة

TRF077-2400020711/FULL/CP50A

حيث تعني CP50A ما يلي Cancellation Penalty 50 Amount غرامة إلغاء ٥٠ وحدة من عملة السعر (إجمالي المبلغ المطلوب تحصيله من الراكب) أو

- تحصيل نسبة مئوية من السعر

TRF077-2400020711/FULL/CP10

حيث تعني CP10 ما يلي Cancellation Penalty 10 Percent غرامة إلغاء ١٠ % من السعر
• سيقوم نظام الحجز بالرد OK REFUND PROCESSED. وفي نفس الوقت سيقوم نظام الحجز تلقائياً بطباعة إخطار الرد **.REFUND RECORD**.
• تتغير حالة الكوبونات تلقائياً إلي **R**.

ويُمكن للسيد ضابط البيع استدعاء وطباعة الإخطار باستخدام المداخل:

TRF077-2400020711

(لعرض جدول رد القيمة الخاص بالتذكرة)

TRF/I-2

(رقم مسلسل في الجدول)

TRFP

(أمر طباعة الإخطار)

مثال للتذكرة الإلكترونية بعد إتمام عملية الرد:

```

TKT-0772400020711          RCI-          1A LOC-2WAWYT
OD-CAIHRG SI-          FCMI-1          POI-HRG DOI-03DEC06 IOI-90491800
  1. TEST/ET MR          ADT          S I
  1 OCAI MS 285 B 10JAN 0800 OK BEG          R
    HRG
FARE    F EGP          240.00
TAX     EGP          6.00EQ
TAX     EGP          2.00RH
TAX     EGP          50.00YQ
TOTAL   EGP          298.00
/FC CAI MS HRG240.00EGP240.00END
FP CASH

```

Coupon Status	EXPLANATION	Entry used
S		
R	REFUND	TRF077-2400001020/FULL/CP50A Or TRF077-2400001020/FULL/CP10

* يقوم السيد ضابط البيع بمراجعة تقرير المبيعات **TJQ** لمراجعة التذاكر التي قام بعمل **REFUND** لها

الإجراءات الواجب إتباعها عند انتهاء كل نوبة:

- يقوم السيد ضابط البيع باستدعاء تقرير المبيعات (SALES REPORT) الخاصة به لمراجعة التذاكر الإلكترونية التي قام بإصدارها أو إلغائها من خلال المداخل التالية:

TJQ/QTC-TKTT

TJQ/QTC-CANX

ليظهر علي الشاشة بيانات التذاكر متضمنة:

مسلسل / رقم التذكرة / إجمالي قيمة التذكرة / الضرائب / طريقة الدفع / أسم الراكب/ إمضاء السيد

ضابط البيع / رقم الحجز / كود العملية (مثل: TKTT=ET Sale – CANX=Cancelled Sale)

• يقوم السيد مسئول النوبة بطباعة التقارير البيعية التالية للنوبة كاملة:

1. تقرير شامل لكل التذاكر التي تم إصدارها ، إلغاؤها أو رد قيمتها سواء كانت ورقية أو الكترونية باستخدام المدخل:

WRA/TJQ/SOF

2. تقرير منفصل للتذاكر الإلكترونية التي تم إصدارها باستخدام المدخل:

WRA/TJQ/SOF/QTC-TKTT

3. تقرير منفصل للتذاكر الإلكترونية التي تم إلغائها:

WRA/TJQ/SOF/QTC-CANX

4. تقرير منفصل للتذاكر الإلكترونية التي تم إلغائها من قبل نظام الحجز (System Void-ET Reject):

WRA/TJQ/SOF/QTC-CANN

- ليتم إرفاقها مع مستندات اليوم وتسليمها للسيد مراجع المكتب مع الاحتفاظ بنسخة منها في ملف خاص بالمكتب(ملف تقرير النشاط البيعي).

(يتم الاستعانة بكتاب Amadeus Central Ticketing Training Module– Chapter 3 Sales Reports للشرح التفصيلي للتقارير البيعية ومداخلها)