

## Khái niệm :

EMD (Electronic Miscellaneous Document) là một loại chứng từ điện tử được xuất tại đại lý (như xuất vé ET) để thu các dịch vụ bổ sung (như name change fees, reservation change fees, name correction fees, group deposit, seats, baggage fees, meals...)

### Các loại EMD:

- 1) **EMD-S (Stand Alone):** thu các dịch vụ bổ sung không gắn với hành trình như Name change fees, change fees, name correction fees, group deposit...
- 2) **EMD-A (Associated):** thu các dịch vụ bổ sung gắn với hành trình như Seats, bags, meals, lounge access...

## I) Mở lại EMD-S

### 1) Từ BF

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Hiện thị danh sách các EMD đã xuất | EMDL  |
| Hiện thị tóm tắt EMD               | EMDDn (n là EMD số mấy trong danh sách các EMD) |
| Hiện thị chi tiết EMD              | Tab vào “EMD DETAIL DISPLAY” và ấn Enter        |

### 2) Ngoài BF

>EMDD1059991005156

(1059991005156 là số EMD)

Tab vào “EMD DETAIL DISPLAY” và ấn Enter để xem chi tiết.

## II) Hủy EMD-S (Void)

EMD chỉ được phép hủy trong cùng ngày xuất EMD. Có 2 cách để hủy EMD:

### 1) Dùng lệnh EMDV

>EMDV1059991005156

(1059991005156 là số EMD)

### 2) Void EMD từ hiển thị tóm tắt EMD

Từ hiển thị tóm tắt EMD, tab vào “EMD VOID”, gõ chữ “V” và ấn Enter.

**Lưu ý:** Sau khi hủy thành công, các coupon sẽ có chữ VOID ở cột STATUS.

## III) Hoàn EMD-S (Refund)

Thực hiện 3 bước sau để hoàn một EMD:

### 1) Hiện thị danh sách EMD:

>EMDL

### 2) Hiện thị tóm tắt EMD:

>EMDDn

(n: EMD số mấy trong danh sách các EMD)

### 3) Tab vào “EMD REFUND”, gõ chữ “F” và ấn Enter.

### Lưu ý:

- ❖ Sau khi hoàn thành công, các coupon sẽ có chữ RFND ở cột STATUS.
- ❖ Chỉ thực hiện được refund khi trạng thái của các coupon là OPEN.
- ❖ Không phải tất cả các Hãng đều cho phép AG tự động refund =>> Tùy vào rules của Hãng.

#### IV) Đổi EMD-S (Exchange)

AG có thể xuất EMD even exchange nếu Hãng hỗ trợ tính năng này. EMD even exchange yêu cầu số tiền phí của dịch vụ cũ và dịch vụ mới phải bằng nhau. Sau khi đổi vé và add một chặng dịch vụ SVC mới vào BF thì thực hiện lệnh sau để đổi EMD:

>EMDI/EXE1059991005194/SM2/FS/PI-R

|               |  |
|---------------|--|
| EMDI          | Mã lệnh (EMD Issuance)   |
| EXE           | Mã lệnh (Exchange Even)  |
| 1059991005194 | Số EMD cần exchange  |
| SM2           | Chặng dịch vụ SVC số 2 (Chặng dịch vụ SVC mới)                   |
| FS            | Hình thức thanh toán (S - bằng tiền mặt)                         |
| PI-R          | Mã lệnh để in EMD ra máy in (Print Itinerary – customer Receipt) |

Lưu ý: Sau khi đổi EMD thành công, các coupon sẽ có chữ EXCH ở cột STATUS.

#### V) Xem History EMD-S

Có 2 cách để xem History của EMD:

1) Dùng lệnh **EMDH**

>EMDH1059991005156

(1059991005156 là số EMD)

2) Xem History của EMD từ hiển thị danh sách các EMD

Hiển thị danh sách EMD: >EMDL

Hiển thị History của EMD: >EMDHn (n: EMD số mấy trong danh sách các EMD)

#### VI) Gửi Email EMD-S cho khách

Có 2 cách để AG gửi email EMD cho khách:

1) Gửi email khi xuất EMD

>EMDI/SM1/IC1059901897487/FS/PI-R/PE

(1059901897487 là Số vé)

Chú thích:

PE3-R : Số 3 là địa chỉ email "TO" số 3 (MT3) của trường EMAIL ADDRESS (\*EM) trong BF.

PE-R: Nếu không cho số vào thì mặc định là gửi tới địa chỉ email "TO" số 1 (MT1)

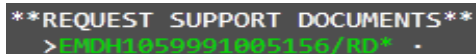
2) Gửi email từ hiển thị History của EMD

B1: Hiển thị danh sách EMD: >EMDL

B2: Hiển thị History của EMD: >EMDHn (n: EMD số mấy trong danh sách các EMD)

B3: Move down (MD) đến phần **\*\*REQUEST SUPPORT DOCUMENTS\*\***, tab vào sau dấu chấm rồi ấn Enter (nếu dùng Galileo Desktop)

hoặc click luôn vào "EMDH1059991005156/RD\* .." (nếu dùng Smart Point)



B4: Tab vào "EMD CUSTOMER RECEIPT ..", nhập "01" là địa chỉ email "TO" số 1 (MT1) của trường EMAIL ADDRESS (\*EM) trong BF.

**AA**

BƯỚC 1: THÊM MỘT CHẶNG DỊCH VỤ BỔ SUNG VÀO BF

>0SVC**AAEK1HAN27OCT-N1/D/993**/RSVN CHG FEE/80.00/USD

**CHÚ THÍCH:**

- HAN: SÂN BAY KHỞI HÀNH CỦA VÉ MỚI
- 27OCT: **NGÀY BAY CỦA VÉ MỚI**
- N1: KHÁCH SỐ 1
- 80.00: PHÍ ĐỔI VÉ (VÍ DỤ)

>**R.TEN+ER**

BƯỚC 2: XUẤT EMD-S

>**EMDI/SM1/IC0019901930027/FS/PI-R**

**CHÚ THÍCH:**

- SM1: CHẶNG DỊCH VỤ LÀ CHẶNG SỐ 1
- 0019901930027: **SỐ VÉ ĐƯỢC EXCHANGE(VÉ CŨ)**
- FS: THANH TOÁN TIỀN MẶT
- PI-R: IN EMD RA MÁY IN

| <b>EMD - S</b> |                      |                   |               |             |                 |
|----------------|----------------------|-------------------|---------------|-------------|-----------------|
| <b>HÃNG</b>    | <b>TÊN DỊCH VỤ</b>   | <b>MÃ DỊCH VỤ</b> | <b>REFUND</b> | <b>VOID</b> | <b>EXCHANGE</b> |
| AA             | RSVN CHG FEE         | <b>993</b>        | <b>N</b>      | <b>Y</b>    | <b>N</b>        |
| AA             | GROUP DEPOSIT        | <b>997</b>        | <b>Y</b>      | <b>Y</b>    | <b>N</b>        |
| AA             | MISCELLANEOUS CHARGE | <b>98J</b>        | <b>N</b>      | <b>Y</b>    | <b>N</b>        |

Cập nhật vào 19-Nov-14

**AF**

BƯỚC 1: THÊM MỘT CHẶNG DỊCH VỤ BỔ SUNG VÀO BF

>0SVC**AF**EK1HAN27OCT-N1/D/98F/PENALTY FEE /80.00/USD

**CHÚ THÍCH:**

- HAN: SÂN BAY KHỞI HÀNH CỦA VÉ MỚI
- 27OCT: **NGÀY BAY CỦA VÉ MỚI**
- N1: KHÁCH SỐ 1
- 80.00: PHÍ ĐỔI VÉ (VÍ DỤ)

>R.TEN+ER

BƯỚC 2: XUẤT EMD-S

>EMDI/SM1/IC**0579901930027**/FS/PI-R

**CHÚ THÍCH:**

- SM1: CHẶNG DỊCH VỤ LÀ CHẶNG SỐ 1
- 0579901930027: **SỐ VÉ ĐƯỢC EXCHANGE(VÉ CŨ)**
- FS: THANH TOÁN TIỀN MẶT
- PI-R: IN EMD RA MÁY IN

| EMD - S |                              |            |        |      |          |
|---------|------------------------------|------------|--------|------|----------|
| HÃNG    | TÊN DỊCH VỤ                  | MÃ DỊCH VỤ | REFUND | VOID | EXCHANGE |
| AF      | Penalty Fee                  | 98F        | N      | Y    | N        |
| AF      | Ticket Fee                   | 991        | N      | Y    | N        |
| AF      | Group Deposit Indirect Sales | GR1        | N      | Y    | Y        |

Thu các phí phạt (liên quan đến việc sửa đổi,  
ví dụ Phí đổi vé)  
Phí liên quan đến vé  
(các khoản thu thêm như xin điều chỉnh  
tên khách)

Đặt cọc vé đoàn

Cập nhật vào ngày: 30-Jul-14

**AY**

BƯỚC 1: THÊM MỘT CHẶNG DỊCH VỤ BỔ SUNG VÀO BF

>0SVCAYEK1HAN27OCT-N1/D/992/CHANGE FEES /80.00/USD

**CHÚ THÍCH:**

- HAN: SÂN BAY KHỞI HÀNH CỦA VÉ MỚI
- 27OCT: **NGÀY BAY CỦA VÉ MỚI**
- N1: KHÁCH SỐ 1
- 80.00: PHÍ ĐỔI VÉ (VÍ DỤ)

>R.TEN+ER

BƯỚC 2: XUẤT EMD-S

>EMDI/SM1/IC1059901930027/FS/PI-R

**CHÚ THÍCH:**

- SM1: CHẶNG DỊCH VỤ LÀ CHẶNG SỐ 1
- 1059901930027: **SỐ VÉ ĐƯỢC EXCHANGE(VÉ CŨ)**
- FS: THANH TOÁN TIỀN MẶT
- PI-R: IN EMD RA MÁY IN

| <b>EMD - S</b> |                      |                   |               |             |                 |
|----------------|----------------------|-------------------|---------------|-------------|-----------------|
| <b>HÃNG</b>    | <b>TÊN DỊCH VỤ</b>   | <b>MÃ DỊCH VỤ</b> | <b>REFUND</b> | <b>VOID</b> | <b>EXCHANGE</b> |
| AY             | Change Fees          | 992               | N             | Y           | N               |
| AY             | Group Deposit        | 997               | Y             | Y           | N               |
| AY             | Name Change Fees     | 115               | N             | Y           | N               |
| AY             | Name Correction Fees | 225               | N             | Y           | N               |

Cập nhật vào ngày: 30-Jul-14

## CX/KA

BƯỚC 1: THÊM MỘT CHẶNG DỊCH VỤ BỔ SUNG VÀO BF

>0SVC**CX**EK1HAN**25SEP-N1/D/98F/PENALTY FEE /80.00/USD**

### CHÚ THÍCH:

- HAN: SÂN BAY KHỞI HÀNH CỦA VÉ MỚI
- 25SEP: **NGÀY BAY CUỐI CÙNG + 1 CỦA VÉ MỚI (Vd: ngày bay cuối cùng của hành trình là 24SEP)**
- N1: KHÁCH SỐ 1
- 80.00: PHÍ ĐỔI VÉ (VÍ DỤ)

>R.TEN+ER

BƯỚC 2: XUẤT EMD-S

>EMDI/SM1/IC**1609901930027/FS/PI-R**

### CHÚ THÍCH:

- SM1: CHẶNG DỊCH VỤ LÀ CHẶNG SỐ 1
- 1609901930027: **SỐ VÉ ĐƯỢC EXCHANGE(VÉ CŨ)**
- FS: THANH TOÁN TIỀN MẶT
- PI-R: IN EMD RA MÁY IN

| EMD - S |                       |            |        |      |          |
|---------|-----------------------|------------|--------|------|----------|
| HÃNG    | TÊN DỊCH VỤ           | MÃ DỊCH VỤ | REFUND | VOID | EXCHANGE |
| CX/KA   | DEPOSITS              | 997        | N      | Y    | N        |
| CX/KA   | PENALTY FEE           | 98F        | N      | Y    | N        |
| CX/KA   | MISCELLANEOUS CHARGES | 98J        | N      | Y    | N        |

Cập nhật vào ngày: 30-Jul-14

**DL**

BƯỚC 1: THÊM MỘT CHẶNG DỊCH VỤ BỔ SUNG VÀO BF

>0SVCDLEK1HAN27OCT-N1/D/992/TICKET AMENDMENT FEE /80.00/USD

**CHÚ THÍCH:**

- HAN: SÂN BAY KHỞI HÀNH CỦA VÉ MỚI
- 27OCT: **NGÀY BAY CỦA VÉ MỚI**
- N1: KHÁCH SỐ 1
- 80.00: PHÍ ĐỔI VÉ (VÍ DỤ)

>R.TEN+ER

BƯỚC 2: XUẤT EMD-S

>EMD/SM1/IC0069901930027/FS/PI-R

**CHÚ THÍCH:**

- SM1: CHẶNG DỊCH VỤ LÀ CHẶNG SỐ 1
- 0069901930027: **SỐ VÉ ĐƯỢC EXCHANGE(VÉ CŨ)**
- FS: THANH TOÁN TIỀN MẶT
- PI-R: IN EMD RA MÁY IN

| EMD - S |                      |            |        |      |          |
|---------|----------------------|------------|--------|------|----------|
| HÃNG    | TÊN DỊCH VỤ          | MÃ DỊCH VỤ | REFUND | VOID | EXCHANGE |
| DL      | Ticket Amendment Fee | 992        | N      | Y    | N        |
| DL      | Cancellation Fee     | 995        | N      | Y    | N        |
| DL      | Deposit              | 997        | Y      | Y    | N        |

Cập nhật vào ngày: 30-Jul-14

# EK

BƯỚC 1: THÊM MỘT CHẶNG DỊCH VỤ BỔ SUNG VÀO BF

>0SVCEK1HAN27OCT-N1/D/98F/PENALTY FEES /80.00/USD

**CHÚ THÍCH:**

- HAN: SÂN BAY KHỞI HÀNH CỦA VÉ MỚI
- 27OCT: **NGÀY BAY CỦA VÉ MỚI**
- N1: KHÁCH SỐ 1
- 80.00: PHÍ ĐỔI VÉ (VÍ DỤ)

>R.TEN+ER

BƯỚC 2: XUẤT EMD-S

>EMDI/SM1/IC1769901930027/FS/PI-R

**CHÚ THÍCH:**

- SM1: CHẶNG DỊCH VỤ LÀ CHẶNG SỐ 1
- 1769901930027: **SỐ VÉ ĐƯỢC EXCHANGE(VÉ CŨ)**
- FS: THANH TOÁN TIỀN MẶT
- PI-R: IN EMD RA MÁY IN

| EMD - S |                       |            |        |      |                                  |
|---------|-----------------------|------------|--------|------|----------------------------------|
| HÃNG    | TÊN DỊCH VỤ           | MÃ DỊCH VỤ | REFUND | VOID | EXCHANGE                         |
| EK      | Miscellaneous Charges | 98J        | Y      | Y    | Y                                |
| EK      | No Show Charge        | 0NN        | Y      | Y    | Y                                |
| EK      | Group Deposit         | 997        | Y      | Y    | Y/ Exchange only<br>by EK Office |
| EK      | Penalty Fees          | 98F        | Y      | Y    | Y                                |
| EK      | TICKET FEE            | 991        | Y      | Y    | Y                                |

Cập nhật vào ngày: 23-Dec-14



**JL**

BƯỚC 1: THÊM MỘT CHẶNG DỊCH VỤ BỔ SUNG VÀO BF

>0SVCJLEK1HAN27OCT-N1/D/992/TICKET AMENDMENT FEE /80.00/USD

**CHÚ THÍCH:**

\_ HAN: SÂN BAY KHỞI HÀNH CỦA VÉ MỚI  
\_ 27OCT: NGÀY BAY CỦA VÉ MỚI  
\_ N1: KHÁCH SỐ 1  
\_ 80.00: PHÍ ĐỔI VÉ (VÍ DỤ)

>R.TEN+ER

BƯỚC 2: XUẤT EMD-S

>EMD/SM1/IC1319901930027/FS/PI-R

**CHÚ THÍCH:**

\_ SM1: CHẶNG DỊCH VỤ LÀ CHẶNG SỐ 1  
\_ 1319901930027: SỐ VÉ ĐƯỢC EXCHANGE(VÉ CŨ)  
\_ FS: THANH TOÁN TIỀN MẶT  
\_ PI-R: IN EMD RA MÁY IN

| EMD - S |                      |            |        |      |          |
|---------|----------------------|------------|--------|------|----------|
| HÃNG    | TÊN DỊCH VỤ          | MÃ DỊCH VỤ | REFUND | VOID | EXCHANGE |
| JL      | Ticket Amendment Fee | 992        | N      | Y    | N        |
| JL      | Cancellation Fee     | 995        | N      | Y    | N        |
| JL      | Deposit              | 997        | Y      | Y    | Y        |

Cập nhật vào ngày: 30-Jul-14

# NH

BƯỚC 1: THÊM MỘT CHẶNG DỊCH VỤ BỔ SUNG VÀO BF

>0SVCNH**HEK1HAN27OCT-N1/D/993/CHANGFEE /80.00/USD**

**CHÚ THÍCH:**

- \_ HAN: SÂN BAY KHỞI HÀNH CỦA VÉ MỚI
- \_ 27OCT: **NGÀY BAY CỦA VÉ MỚI**
- \_ N1: KHÁCH SỐ 1
- \_ 80.00: PHÍ ĐỔI VÉ (VÍ DỤ)

>R.TEN+ER

BƯỚC 2: XUẤT EMD-S

>EMD/SM1/IC**2059901930027/FS/PI-R**

**CHÚ THÍCH:**

- \_ SM1: CHẶNG DỊCH VỤ LÀ CHẶNG SỐ 1
- \_ 2059901930027: **SỐ VÉ ĐƯỢC EXCHANGE(VÉ CŨ)**
- \_ FS: THANH TOÁN TIỀN MẶT
- \_ PI-R: IN EMD RA MÁY IN

Mở lại BF, kiểm tra số EMD vừa xuất bằng lệnh >EMDL

BƯỚC 3: THÔNG BÁO SỐ EMD CHO HÃNG NH BẰNG LỆNH OSI

>SI.NH\*EMD **2051234567890/ 993/ CHANGFEE/ NGUYEN/VANMR**

>R.TEN+ER

| EMD - S |             |            |        |      |          |
|---------|-------------|------------|--------|------|----------|
| HÃNG    | TÊN DỊCH VỤ | MÃ DỊCH VỤ | REFUND | VOID | EXCHANGE |
| NH      | CHANGFEE    | 993        | N      | Y    | N        |
| NH      | RFNDBALANCE | 996        | Y      | Y    | N        |
| NH      | DEPOSITES   | 997        | Y      | Y    | Y        |

Cập nhật vào ngày: 4-Nov-14

# UA

## BƯỚC 1: THÊM MỘT CHẶNG DỊCH VỤ BỔ SUNG VÀO BF

>0SVCUA EK1HAN27OCT-N1/D/993/REBOOK FEE /80.00/USD

### CHÚ THÍCH:

\_ HAN: SÂN BAY KHỞI HÀNH CỦA VÉ MỚI  
\_ 27OCT: NGÀY BAY CỦA VÉ MỚI  
\_ N1: KHÁCH SỐ 1  
\_ 80.00: PHÍ ĐỔI VÉ (VÍ DỤ)

>R.TEN+ER

## BƯỚC 2: XUẤT EMD-S

>EMDI/SM1/IC0169901930027/FS/PI-R

### CHÚ THÍCH:

\_ SM1: CHẶNG DỊCH VỤ LÀ CHẶNG SỐ 1  
\_ 0169901930027: SỐ VÉ ĐƯỢC EXCHANGE(VÉ CŨ)  
\_ FS: THANH TOÁN TIỀN MẶT  
\_ PI-R: IN EMD RA MÁY IN

Mở lại BF, kiểm tra số EMD vừa xuất bằng lệnh >EMDL

## BƯỚC 3: THÔNG BÁO SỐ EMD CHO HÃNG UA BẰNG LỆNH OSI

>SI.UA\*EMD 0161234567890/REBOOK FEE

>R.TEN+ER

| EMD - S |                        |            |        |      |          |
|---------|------------------------|------------|--------|------|----------|
| HÃNG    | TÊN DỊCH VỤ            | MÃ DỊCH VỤ | REFUND | VOID | EXCHANGE |
| UA      | REBOOK FEE/PENALTY FEE | 993        | N      | Y    | N        |
| UA      | CANCELLATION FEE       | 995        | N      | Y    | N        |
| UA      | DEPOSIT/ DOWN PAYMENT  | 997        | N      | Y    | N        |

Cập nhật vào ngày: 14-Nov-14

# UX

BƯỚC 1: THÊM MỘT CHẶNG DỊCH VỤ BỔ SUNG VÀO BF

>0SVCUXEK1HAN27OCT-N1/D/993/PENALTY FEE /80.00/USD

**CHÚ THÍCH:**

- HAN: SÂN BAY KHỞI HÀNH CỦA VÉ MỚI
- 27OCT: NGÀY BAY CỦA VÉ MỚI
- N1: KHÁCH SỐ 1
- 80.00: PHÍ ĐỔI VÉ (VÍ DỤ)

>R.TEN+ER

BƯỚC 2: XUẤT EMD-S

>EMDI/SM1/IC9969901930027/FS/PI-R

**CHÚ THÍCH:**

- SM1: CHẶNG DỊCH VỤ LÀ CHẶNG SỐ 1
- 9969901930027: SỐ VÉ ĐƯỢC EXCHANGE(VÉ CŨ)
- FS: THANH TOÁN TIỀN MẶT
- PI-R: IN EMD RA MÁY IN

| EMD - S |             |            |        |      |          |
|---------|-------------|------------|--------|------|----------|
| HÃNG    | TÊN DỊCH VỤ | MÃ DỊCH VỤ | REFUND | VOID | EXCHANGE |
| UX      | PENALTY FEE | 993        | N      | Y    | N        |

Cập nhật vào ngày: 8-Apr-15