

ट्रैवल एजेंटों के लिए जीडीएस/सीआरएस बुकिंग के मानदंड

यात्रा सेवा प्रदाता(एजेंट) सहित प्रतिनिधि संस्थाएं तथा जीडीएस यात्रा उद्योग में एयरलाइनों की भागीदार हैं। हम सब संयुक्त रूप से मिलकर यात्री को अत्यधिक कुशल, प्रभावशाली तथा सर्वोत्कृष्ट संभव सेवाएं प्रदान करने के लिए उत्तरदायी हैं जो स्थायी कानून, आयटा दिशा-निर्देश एवं अनुशंसाओं तथा निर्धारित नियमों एवं विनियमों के अंतर्गत हैं। राजस्व अनुकूलतम, लागत नियंत्रण तथा आरक्षण और टिकटिंग अनुशासन इस उद्देश्य हेतु अनिवार्य है।

यात्रा सेवा प्रदाताओं द्वारा जीडीएस/सीआरएस के माध्यम से बुकिंग करते समय आयटा तथा एयरलाइन का अनुपालन अपेक्षित होता है जिससे एयरलाइन इनवेंटरी का उपयोग इष्टतम हो, संप्रेषण लागत निहित हो तथा ग्राहकों (यात्रियों) को प्रभावी रूप से सेवाएं देते समय जीडीएस संपर्क का कुशलता से उपयोग हो सके। एअर इंडिया अपने अस्तित्व में आने से लेकर निरंतर पूरे विश्व में अपने एजेंटों को नियमित संप्रेषण द्वारा अच्छी बुकिंग पद्धति का परामर्श जारी करती रही है।

प्रणाली के दुरुपयोग के परिणामस्वरूप सीटों के रिक्त जाने तथा अन्य एजेंटों तथा यात्रियों के लिए इनवेंटरी अस्वीकृत होने के कारण एयरलाइन को अधिक लागत पड़ती है। एअर इंडिया जुलाई, 2009 से समस्याओं की पहचान के लिए जीडीएस/सीआरएस ऑडिट करती रही है तथा उपयुक्त सुधारात्मक कार्यवाही करती रही है।

एअर इंडिया ने चूंकि किराया ऑडिट स्थापित किया है तथा विलयित राष्ट्रीय वाहकों एअर इंडिया तथा इंडियन के लिए नए एकीकृत प्रणाली के प्रारंभ से सभी बुकिंग के लिए राजस्व सत्यनिष्ठा ऑडिट कर रही है।

आरक्षण, किराया मूल्य तथा टिकटिंग की गलत पद्धतियों के माध्यम से एयरलाइन इनवेंटरी का निरंतर दुरुपयोग करने से ना केवल जीडीएस बुकिंग शुल्क की वसूली किराए में अंतर तथा सीट लागत तथा संबद्ध जुर्माना लगेगा बल्कि दण्डात्मक कार्यवाही भी होगी।

हम यात्रा उद्योग संस्थाओं द्वारा अपने सदस्य को मुद्दों की बुनियादी जानकारी देने तथा यात्रियों को निरंतर शिक्षित करने की सराहना करते हैं।

हम अपने ट्रैवल एजेंट भागीदारों तथा यात्रियों के प्रति प्रतिबद्ध हैं। तदनुसार सीआरएस के उपयोग हेतु व्यापक तौर पर कुछ दिशा-निर्देश सरल संदर्भ के लिए उल्लेखनीय हैं।

करें (कुछ मर्दें)

1. सभी ऐक्शन कोड के लिए अपनी जीडीएस एजेंसी प्रणाली क्यू पर शीघ्र कार्रवाई करें।
2. अपने क्यू में से “यूएन, एनओ, यूसी और एचएक्स” प्रत्युत्तर कोड से सेगमेंट शीघ्र रद्द करें चूंकि एयरलाइन द्वारा यह पहले से ही रद्द कर दिया गया है।

यदि कार्रवाई नहीं की गई तो इनमें से कुछ के कारण एयरलाइन में बिलिंग होगी जिससे आपकी एजेंसी का या जीडीएस संपर्क सहित आपके द्वारा प्रायोजित उप एजेंट का एडीएम उपयुक्त रूप से बढ़ जाएगा।

3. यात्री के लिए अपेक्षित सेगमेंट की ही बुकिंग करें।

जांच करें कि यात्री द्वारा अन्य ट्रेवल एजेंटों या एयरलाइन कार्यालय के माध्यम से समान बुकिंग तो नहीं की गई है। बुक किए गए किसी सेगमेंट को शीघ्र तथा प्रस्थान के कम से कम 24 घंटे पहले रद्दकरण करने का प्रभाव पड़ता है।

4. बुकिंग, बुक किए गए सेगमेंट में परिवर्तन यात्री संपर्क या भोजन वरीयता सूचना, किराए के घटक तथा ई-टिकटिंग के लिए समान जीडीएस का उपयोग करें।

5. यदि किसी नॉन-टिकटिंग घटक के लिए किसी जीडीएस में सभी निष्क्रिय सेगमेंट सृजित करने अपेक्षित हों तो उपयुक्त ऐक्शन कोड अर्थात् सेबरो में “वाईके” का उपयोग करें। टिकटिंग के बाद निष्क्रिय सेगमेंट रद्द कर दें।

6. रद्दकरण सहित सभी अपडेट समान जीडीएस के माध्यम से होगी।

आपकी एजेंसी से किसी भी अपडेट की प्रविष्टि समान जीडीएस का उपयोग करते हुए की जानी चाहिए जिससे पीएनआर मूल रूप से सृजित किया गया हो। कृपया यात्री को सलाह दें कि वह आपकी एजेंसी द्वारा सृजित पीएनआर का अपडेट एयरलाइन के कॉल सेंटर से संपर्क करके ना करे। यात्री उड़ान प्रस्थान समय तथा पीएनआर स्टैटस की जानकारी के लिए www.airindia.in में लॉग इन कर सकता है।

बुकिंग या रद्दकरण की जांच के लिए एअर इंडिया में कॉल करने की कोई आवश्यकता नहीं है क्योंकि आपकी एजेंसी में आपका जीडीएस पीएनआर बहुत प्रभावी रूप से कार्य करता है जिसमें एअर इंडिया जीडीएस के साथ उच्चतम स्तर का संपर्क अपग्रेड किया गया है।

7. प्रदर्शन तथा एयरलाइन समयावली की बिक्री तथा सीट उपलब्धता के लिए उच्चतम स्तर के संपर्क का उपयोग करें। कृपया न्यूट्रल एवेलेबिलिटी के उपयोग से बचें जिसमें न्यूनतम स्तर पर संपर्क का उपयोग होता है। न्यूट्रल एवेलेबिलिटी सामान्य तौर पर केशे मेमोरी से कार्य करती है जिसमें संभावित तौर पर पुरानी समयावली और उड़ान में सीट उपलब्धता स्टैटस होता है। बिक्री को एयरलाइन द्वारा अंतिम स्तर पर अस्वीकार किया जा सकता है (आपके कार्यालय से टिकट जारी के बाद भी बिक्री से कुछ घंटे तक ऐसा करने की अनुमति है)। ऐसी बिक्री को अस्वीकार करने का प्रतिकूल प्रभाव यात्री सेवा, आपकी एजेंसी तथा एयरलाइन की प्रतिष्ठा पर पड़ सकता है।

8. कृपया समान पीएनआर में घटक को संशोधित करने या नया घटक सृजित करने से पहले एअर इंडिया प्रणाली से प्रत्युत्तर की प्रतीक्षा करें। यद्यपि एयरलाइन सर्वर से मिली सेंकड में प्रत्युत्तर मिलता है, संप्रेषण चैनल अलग गति से प्रत्युत्तर दे सकते हैं। बार-बार बिक्री तथा/या रद्दकरण की प्रविष्टियां करने से डुप्लीकेट सेगमेंट की समस्या हो सकती है तथा एयरलाइन प्रणाली में यात्री के स्टैटस की कोई जानकारी ना मिलकर पीएनआर अस्वीकृत हो सकता है जिससे एयरपोर्ट पहुंचने पर असुविधा हो सकती है। सही बुकिंग पद्धति ग्राहक की सेवा के लिए महत्वपूर्ण है।

9. एजेंटों को पीएनआर जो स्प्लिट हो गया है उस पर कोई कार्रवाही करने से पहले एअर इंडिया द्वारा स्प्लिट पीएनआर संख्या प्रेषित करने की प्रतीक्षा करनी चाहिए।

10. पीएनवाई में हमेशा वही नाम होना चाहिए जो पासपोर्ट में लिखा हो।

11. एअर इंडिया टिकटिंग के पश्चात् पीएनआर में किसी प्रकार से भी नाम में परिवर्तन करने की अनुमति नहीं देती चाहे कुछ भी कारण हो।

किसी भी प्रकार से नाम में परिवर्तन के लिए नए या अपडेटेड पीएनआर के साथ टिकट को पुनः जारी करना अपेक्षित होता है। यदि जीडीएस में नाम में परिवर्तन होता है तो यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि यात्री के टिकट होने से पहले एअर इंडिया सिस्टम में परिवर्तित नाम आ गया हो क्योंकि एअर इंडिया सिस्टम स्वतः ही नाम परिवर्तन को स्वीकार तथा कार्रवाई नहीं करता।

12. ग्रुप बुकिंग के लिए कृपया समीप के एअर इंडिया कार्यालय में जीआरपी स्पेस के लिए अनुरोध करें। स्थानीय प्रक्रियाओं के अनुसार जीआरपी पीएनआर सृजित किया जाएगा तथा संदर्भ दिया जाएगा। टिकटिंग यदि जीडीएस के माध्यम से की जाती है तो उसमें उसी जीआरपी पीएनआर नाम का उपयोग होगा।

13. कृपया सुनिश्चित करें कि सृजित किए जाने के समय यात्री का संपर्क यात्रा के प्रारम्भ होने/विमान में चढ़ने तथा सभी ट्रांजिट स्टेशन पर उपलब्ध कराया गया हो ताकि एयरलाइन आपकी सहायता कर सके तथा यात्रा सेवा प्रदाता यात्री के सही प्रकार से सेवा दे सके। इस संबंध में पहले भी अवगत कराया जा चुका है। उड़ान या पीएनआर में परिवर्तन की स्थिति पर एसएमएस तथा ई-मेल करने के लिए आपके ग्राहक/यात्री का सही फार्मेट में मोबाइल या ई-मेल पता अपेक्षित होता है। यह फील्ड एअर इंडिया की नई एकीकृत प्रणाली में शीघ्र ही अनिवार्य हो जाएगी।

14. उप एजेंटों द्वारा बुक की गई पीएनआरएस को टिकट करने के लिए ब्रिज तथा ब्रांच सुविधा का उपयोग करें।

नए पीएनआर को निष्क्रिय एक्शन कोड सहित सृजन के परिणामस्वरूप एयरलाइंस को दुगुना शुल्क पड़ता है, यह बिलिंग इनफोरमेशन डाटा टेप उपलब्ध होने पर विश्लेषण पर एडीएम के रूप में तथा जीडीएस के ऑडिट होने पर टिकटिंग एजेंटों द्वारा देय होगा।

15. ई-टिकट के जारी होने के पश्चात सभी ओपन-डेटिड तथा निष्क्रिय सैगमेंट को रद्द कर दें।

16. सही एआईआरआईएमपी इनपुट का उपयोग करें ताकि एअर इंडिया प्रणाली द्वारा पीएनआर अस्वीकृत ना हो सके।

यदि किसी टिप्पणी पर डैश या डॉट लगातार आता है तो वह सृजन या अपडेट के समय पीएनआर अस्वीकृत होने पर होता है। उदाहरण के रूप में ओएसआईएआईपीएलएस कन्फर्म टीएचएस। डॉट से पीएनआर अस्वीकृत हो जाता है।

17. एजेंटों को बिक्री के लिए क्लास ओपन विक्रय करना अपेक्षित होगा तथा अनावश्यक रूप से वेटलिस्ट सृजित नहीं करना चाहिए जो कि सभी प्रकार से प्रतिकूल है। प्रत्येक कन्फर्म बुकिंग के लिए जीडीएस शुल्क, वेटलिस्ट तथा तदपश्चात रद्दकरण का भुगतान एजेंटों की ओर से एयरलाइन्स द्वारा किया जाता है जो फिर इसके लिए एयरलाइन ऑडिट प्रक्रिया के माध्यम से एडीएम द्वारा बिल कराते हैं। इन्हें अनुपलब्ध बुकिंग श्रेणी के लिए वेटलिस्ट सृजित करने की बजाए मौजूद प्रचलित मूल्य पर उपलब्ध स्पेस का विक्रय करना चाहिए। केवल उपलब्ध आरबीडी के अनुरूप ही किराए का उल्लेख करें (आरबीडी संरचना या उनकी विशेषता या त्रुटि की चर्चा नहीं करें)।

18. कृपया एअर इंडिया तथा बहुत सारे कोड शेयर भागीदारों तथा 85 इंटरलाइन ई-टिकट भागीदारों के लिए एअर इंडिया (098) ई-टिकट का उपयोग करें।

19. एआई बीएसपी टिकटों के लिए केवल आटोमेटिड टिकट सं0 एसएसआर टीकेएनई/ए फॉर्मेट स्वीकृत करती है। यदि किसी मामले में जब टिकट संख्या (एसएसआर टीकेएनई) एआई पीएनआर में नहीं पहुंच पाता तो एजेंट टिकट की प्रति हमारे कॉल सेंटर/आरक्षण कार्यालय में फैक्स कर सकता है ताकि एआईआरईएस एजेंट टिकट फील्ड (टीके:टी) में टिकट संख्या एड करने से पहले सभी विवरण की जांच कर लें।

20. ओएसआई सूचना घटक से टिकटिंग समय-सीमा अपडेट नहीं होती।

21. एसएसआर : डीओसीए/डीओसीओ/डीओसीएस को पीएनआर सृजन के समय या गंतव्य/ट्रांजिट देशों के लिए सुरक्षा मंजूरी हेतु प्रस्थान से पूर्व ही पूरा करना अपेक्षित होता है। यह यात्रियों के लिए अनिवार्य होता है तथा इसका अनुपालन किया जाना चाहिए। एयरलाइनों/यात्रा सेवा प्रदाताओं द्वारा उल्लंघन दण्डनीय है। ट्रेवल एजेंसी के कार्यों के कारण हुई हानि या जुर्माना को आरक्षण करने वाले यात्रा सेवा प्रदाताओं को वहन करना होगा।

एजेंसी स्टाफ से अपेक्षित होता है कि वह आरक्षण तथा ई-टिकट जारी करने के लिए जीडीएस का उपयोग करते समय स्वतः अनुशासन से कार्य करें। स्टाफ तथा एजेंसी दुरुपयोग, त्रुटि तथा भूल-चूक के लिए उत्तरदायी होगी तथा उन्हें ई-टिकट तथा आईटेनेरी रसीद जारी करते समय सावधानी बरतनी चाहिए।

नहीं करें (कुछ मदें)

1. गलत श्रेणी/आर बी डी में बुक नहीं करें। इस तरह के दुरुपयोग से किराए में अंतर एडीएम बनाए जाते हैं।

2. बहुत सारी उड़ानों/श्रेणियों या पैरलल सेक्टरों पर बुक या वेटलिस्ट नहीं करें। एयरलाइन्स प्रत्येक यात्री सेगमेंट के लिए अत्यधिक बुकिंग शुल्क का भुगतान करती है जिसकी फिर यात्रा सेवा प्रदाताओं से आगे की वसूली के लिए जीडीएस बिलिंग की ऑडिट के माध्यम से पहचान की जाती है।

4. एक ही जीडीएस या विभिन्न जीडीएस में सक्रिय या निष्क्रिय एक्शन कोड के साथ डुप्लिकेट बुकिंग (पुष्टिकृत या वेटलिस्ट) सृजित नहीं करें। एडीएम के माध्यम से डुप्लिकेट सेगमेंटों के रूप में यह बिल वापस आते हैं।

5. ओपीइएन सेगमेंट सृजित नहीं करें (जब तक टिकटिंग की आवश्यकता न हो)

6. टिकटिंग के अलावा निष्क्रिय एक्शन कोड सहित जीआरपीएस सृजित नहीं करें।

7. जीडीएस पीएनआर में समूह की संख्या पीएनआर में जीआरपी संख्या से अधिक नहीं होनी चाहिए।

8. सही आईटेनेरी रसीद तथा ई-टिकट जारी करें जो प्रत्येक पीएनआर के सही होने तथा मोबाइल के साथ यात्री संपर्क तथा ई-मेल सूचना सहित सभी घटकों की यथार्थता की जांच करता हो।

अनावश्यक टिप्पणियां डिलीट कर दें तथा पीएनआर को ट्रिमड कर दें।

एजेंसियों के दायित्व

1. सभी स्टाफ को जीडीएस पर प्रशिक्षण दें ताकि वह प्रणाली का प्रभावी रूप से उपयोग तथा सही इनपुट का प्रयोग करें।

गलत प्रविष्टियां खारिज़ की जाती हैं तथा एआई प्रणाली द्वारा कोई प्रत्युत्तर नहीं दिया जाता। ट्रेवल एजेंसी स्टाफ अक्सर कई बार वही इनपुट दोहराता है जिससे डुप्लीकेट रिकार्ड/पीएनआर सृजित हो जाता है या सिस्टम में कतार लग जाती है तथा जीडीएस के माध्यम से एयरलाइन के साथ एजेंट का संपर्क जाम हो जाता है या धीमा हो जाता है। पहली बार सही इनपुट डालने से हानि तथा संबद्ध सीट इनवेंटरी तथा संप्रेषण लागत से बचा जा सकता है।

2. प्रशिक्षण एलआईवीई प्रणाली से नहीं दिया जाना चाहिए। कृपया जीडीएस/सीआरएस द्वारा उपलब्ध प्रशिक्षण प्रणाली का उपयोग करें। टीईएसटी पीएनआर अस्वीकार्य होते हैं क्योंकि इससे इनवेंटरी में रूकावट आने के कारण एयरलाइन का सर्वर से संपर्क टूट जाता है। इससे वास्तविक यात्री जिसे यात्रा की पुष्टि की आवश्यकता होती है तथा अन्य ट्रेवल एजेंटों को नुकसान होता है।
3. एजेंसियां नियमित रूप से कतारों पर कार्य करें। कतारें जिन पर कार्य नहीं हुआ उसकी लागत एयरलाइन्स, यात्रियों तथा एजेंटों के बिजनेस को वहन करनी पड़ती है।
4. जीडीएस द्वारा ट्रेवल एजेंटों के बुक तथा रद्द लेन-देन को मॉनीटर किया जाना अपेक्षित होता है। यदि बुकिंग से रद्दकरण का अनुपात सीमा से अधिक हो जाता है तो जीडीएस को एयरलाइन की सलाह के आधार पर एजेंट/उप एजेंट की उनकी प्रणाली में पहुंच को ब्लॉक करने सहित, कार्य करना अपेक्षित होता है।
5. आयटा ग्राहक के हित को देखते हुए सभी एजेंटों के लिए सही बुकिंग तथा टिकटिंग प्रक्रिया की सिफारिश करता है। असंख्य बुकिंग/रद्दकरण, चर्निंग, फर्जी बुकिंग, लंबी प्रविष्टि के माध्यम से गैरकानूनी सेगमेंट सेल, एक जीडीएस से अधिक के माध्यम से टिकटिंग तथा विक्रय और दिनांक 29 जुलाई, 2009 के अनुसार एआई द्वारा जारी जीडीएस बुकिंग पॉलिसी दस्तावेज उल्लिखित समान गलत पद्धतियों सहित उसी तिथि की एडीएम नीति से संबद्ध अपडेट गलत आरक्षण पद्धतियों के कारण एयरलाइन्स को हुई क्षति तथा लागत के विषय में यह केवल सूचक है, संपूर्ण नहीं है।

हम अपने सभी भागीदारों को सुखद पलों की शुभकामनाएं देते हैं तथा अपने उद्योग के लिए सौभाग्य वापसी की कामना करते हैं।

कार्यपालक निदेशक

राजस्व प्रबंधन एवं औद्योगिक कार्य

एअर इंडिया लिमिटेड