

## 離境

## Departures



## 買機票要索取「機票行程表」

本會不時收到關於機票的投訴，投訴內容主要涉及機票價格爭拗和不良旅行社在銷售機票時的經營手法，從投訴個案內容顯示，部分消費者在購買機票時，因不能取得機位的資料、旅行社訂票的情況及機票的不同限制、退票及手續費的計算方式等，故此，極容易產生磨擦及糾紛。

先看看以下的個案。

**個案一：出差未能如期出機票**

黃先生去年12月中旬透過一間旅行社購入香港至緬甸來回機票一張，訂價\$2,600，投訴人要求旅行社確認在1月16日出發的機位，當時，旅行社職員承諾最遲在1月2日可以出票。

在1月2日早上，黃先生致電旅行社查詢機票狀況，職員回覆仍未能確定機位，故此要順延至下一個工作天即1月5日方能獲得進一步消息，又再次承諾倘若未能在1月5日或以前出票，其公司會把訂金全數退還。這時，黃先生才如夢初醒，即時致電向航空公司查詢，查悉其訂票情況是屬於「候補」機位，是否能取得機位仍是未知之數，但黃先生苦於一定要在月中遠赴緬甸公幹，於是向本會投訴，希望能夠解決機票問題。最後黃先生也只能向旅行社退回訂金。

**個案二：回程時間不符承諾**

馮女士需要在3月27日離港赴美遠行，並擬定回程日期是4月5日，旅行社職員陳小姐回答來往美國的平價來回機票是\$3,400，而馮女士要求的出發及回港日期仍有機位，便付錢購票。陳小姐於3月上旬通知馮女士表示已可確定機位出票，即出發日是3月27日，經日本赴美國，而回程在4月4日經日本返港。後來，馮女士取出機票細閱回程時間，發覺其中回程一段由美國飛抵日本的時間與接駁日本回港班機出發的時間十分接近，她恐怕稍一延誤，未必能趕上回港的接駁航機。

綜觀上述兩宗個案，倘若消費者在付款前，首先要求旅行社提供按照他們指示的《機票行程表》並據此訂購機票，已可知悉機位是否經已確定，便可免卻許多煩惱，安心準備以後的旅程。

根據《旅行代理商規例》第218章第14條(f)旅行代理商有責任在公眾人士繳付某項旅行服務訂金之時或之前，向客人提供是項旅行服務的詳情。而在出售機票時，備有一份旅行代理商陳述書，訂明旅行代理商按照客人的指示所擬購入機票資料的陳述紀錄。

香港的旅遊業議會亦有一套守則，要求其會員在刊登售賣機票廣告上必須指出售價為單程或雙程，列出航空公司的全名、簡稱或徽號，價格以成人為準，假如是小童、嬰兒價格，必須清楚說明。而其會員必須保證所有在廣告所刊登的機票售價為真實，消費者是實在能夠買得到的。

FORM 0001 (REV. 08/2015) LIFE  
 1/11/2015 10:00 AM  
 1/11/2015 10:00 AM  
 1/11/2015 10:00 AM  
 1/11/2015 10:00 AM

訂票系統名稱\*

旅行社名稱

DATE : 28 OCT 2004  
 ITINERARY  
 PAGE : 01  
 CONSULTANT NAME :  
 PL  
 ABACUS REF : 12345678

ITINERARY PREPARED FOR:  
 1 CHAN, MR

訂票系統顧客編號

THANK YOU FOR BOOKING WITH  
 HAVE A PLEASANT TRIP

DAY	DATE	CITY/TERMINAL/ STOPOVER CITY	TIME	FLIGHT CLASS STATUS	STOP/EQP/ FLYING TIME/ SERVICES
SUN	21NOV	DEP HONG KONG	1010	ECONOMY CONFIRMED	NON-STOP BOEING 747 400 01HR 30MIN REFRESHMNT/COMP
	ARR	TAIPEI TERMINAL 1	1140		
SUN	28NOV	DEP TAIPEI TERMINAL 1	1910	ECONOMY CONFIRMED	NON-STOP AIRBUS A330 01HR 50MIN DINNER
	ARR	HONG KONG	2100		

ONWARD/RETURN FLIGHT RESERVATIONS AND TIMING MUST BE RECONFIRMED 72 HOURS BEFORE DEPARTURE

班機編號  
 座位種類: 如  
 訂位情況: 確

AIRLINE CODE

REF: K3666

Worldspan

訂票系統名稱

旅行社名稱

訂票系統顧客編號

機票抬頭人

班機編號

航線 / 接駁城市 / 目的地

出發 / 抵步時間

09 NOV

Hong Kong  
Hong Kong International  
Airport  
Hong Kong  
(HKG)

Taipei  
Chiang Kai Shek  
International Airport  
Taiwan  
(TPE)  
TERMINAL 1

12:25

14:00  
09 NOV

NON-STOP

RESERVATION: - Economy Class Y  
ON BOARD: Lunch  
STATUS: CONFIRMED  
EQUIPMENT: (JET)  
MEALS: VEGETARIAN MEAL NON-DAIRY (CONFIRMED)  
CHAN/  
SEATS: 33K REQUESTED

DURATION 1.35

航空公司名稱 / 代號 / 訂位參考編號 (PNR)

累積飛行里數會員號碼

座位種類, 如頭等、商務、經濟客位

供應膳食資料, 如餐數、素食等

訂位情況: 確定 (confirmed)、等候 (wait listed)、未確定 (RQ)

航班機種

供應膳食資料, 如餐數、素食等

機票抬頭人

特別指定座位要求

RESERVATION NUMBER(S) CX/K3BLY

FREQUENT FLYER NUMBERS:



## 如何閱讀《機票行程表》

一張電腦列印的機票行程表的資料基本上可分為四大類。

(1) **訂票系統、客人及旅行社代理商的資料**，例如名稱、地址、旅行社代理商的編號、機位訂票系統的客人編號，一些較普及的系統名稱如 Abacus、Amadeus、Galileo、Worldspan 等。

(2) **行程表的資料**，如出發日期及時間、出發地及目的地的機場、轉駁城市、抵步日期及時間班機的編號及機種、座位種類、確認的狀況、是否直航或轉駁、特別座位要求、餐膳(如素食)的資料。

(3) **航空公司的資料**，如航空公司代號、航空公司內部訂位編號、是否需要在回程時預先再行確認登機手續、其他航空公司訂立的備註及代收款項如稅類的資料。如有需要，亦可提供個人累積飛行里數的會員號碼以作紀錄。

(4) **航空公司訂位參考編號(PNR)**，這是旅行社在替消費者與航空公司訂位時，航空公司發予消費者的訂位編號。消費者與航空公司聯絡時，要以此編號作參考，亦可以此編號聯絡航空公司查核《機票行程表》內各項資料。

最重要的是要核對所有資料正確，應在「確定」(confirmed)機位的情況下，方可繳付機票費用。

訂票系統名稱\* \*\* AMADEUS \*\*

旅行社名稱

DATE: 2000/11/20  
BOOKING REF: 123456789  
CHAN/TAI/1234 MR

訂票系統顧客編號

機票抬頭人

SERVICE	FROM	TO	DEPART	ARRIVE
SUN 21NOV NON STOP	HONG KONG HK HONG KONG INTL	TAIPEI TW CHIANG KAI SHEK TERMINAL 1	1010	1140
DURATION 1:30 NON SMOKING				
RESERVATION CONFIRMED - Y ON BOARD: REFRESHMENTS EQUIPMENT: BOEING 747-400				
SUN 28NOV NON STOP	TAIPEI TW CHIANG KAI SHEK TERMINAL 1	HONG KONG HK HONG KONG INTL	1910	2100
DURATION 1:50 NON SMOKING				
RESERVATION CONFIRMED - Y ECONOMY ON BOARD: DINNER EQUIPMENT: AIRBUS				

班機編號

航線 / 接駁城市 / 目的地

出發 / 轉機 / 抵步時間

座位種類, 如頭等、商務、經濟客位

吸煙 / 非吸煙座位

航空公司名稱 / 代號 / 訂位參考編號(PNR)

RESERVATION NUMBER(S) CX/K3BV1

PLEASE RECONFIRM YOUR ONWARD / RETURN FLIGHT  
72 HOURS BEFORE DEPARTURE AND  
WISH YOU HAVE A NICE TRIP

訂位情況: 確定(confirmed)、等候(wait listed)、未確定(RQ)

供應膳食資料, 如餐數、素食等

航班機種

訂票系統名稱\* -- Galileo --

旅行社名稱

DATE: 28 OCT 2004  
PAGE: 01

班機編號

班機編號

座位種類, 如頭等、商務、經濟客位

班機日期

出發 / 轉機 / 抵步時間

機票抬頭人

BOOKING REFERENCE: QTWPRW

訂票系統顧客編號(PNR)

AGENT: C. T. T.

DEP/ARR CITY	FLIGHT/DATE/TIME	FLIGHT STATUS
HONG KONG TAIPEI	21 NOV 04 SUN 1010 1140 FLYING TIME	CONFIRMED NON-STOP 744 01HR 30MINS
TAIPEI HONG KONG	28 NOV 04 SUN 1910 2100 FLYING TIME	CONFIRMED NON-STOP 330 01HR 50MINS

航線 / 接駁城市 / 目的地

MEAL REFRESHMENTS

供應膳食資料, 如餐數、素食等

訂位情況:  
確定(confirmed)、等候  
(wait listed)、未確定(RQ)

直航 / 轉機

航班機種

\* 其中樣本包括 Abacus、Amadeus、Galileo、Worldspan 等

隨着科技及電子資訊技術的發達，旅遊業議會現已可要求每一間旅行社在售賣機票時，即時向消費者印發一份《機票行程表》，如此，消費者便可即時清楚瞭解擬購入的機票是屬於「確定」抑或「候補」的狀況。而有關航空公司、班機編號、起飛及抵步時間、座位號碼、訂位編號的記錄，皆可在電腦報表中列印出來，故此，消費者可在核對各項資料無誤後，方才付款。

## 機票小百科

### 機票種類

1. 單程或來回機票
2. 座位類別（如頭等、商務、經濟客位）
3. 個人票及團體票

市面上售賣的多是個人票，有效期分一年或限定使用有效期，一般可在指定期限內更改日期及航班，並需於最後限期前出票，否則機位會被取消。

訂購團體機票須配合預先安排的航班及日期及達至一定的人數要求才可出票，很多時出發及回程日期均不能更改，一般航空公司預留此等機位予旅行團的旅客使用，但現今消費者亦可向旅行社直接查詢，要求購買個別團體機票，由於此等機票的條件限制較多，例如較短的有效期、最長或最低的逗留限期、不准轉讓、更改行程及退票等。

包機機票則由包機公司或旅行社事先向航空公司包下飛機部分機位，然後售予旅客，由於該等機票只在特定時間內使用，條件限制未必與定期航班的機票相同，一般不能更改出發日期及退票。

### 電子機票

現時很多航空公司已採用電子機票，故消費者手上不一定持有實質「機票」，故此消費者更要求旅行社把航空公司的電子機票確認紀錄列印並保存，以供登機時參考。

### 網上購票須知

現有個別機票代理或航空公司以網上信用卡過數形式讓消費者即時購入機票。而在確認交易時，會要求消費者重新核實網上所登列的機票資料，還有一些需重新確認的條款如「交易一經確認，便不可撤銷」的字句，消費者宜小心核實所報資料及注意「不能撤銷」交易的字眼，並將有關的資料記錄列印下來，以便將來在發生爭執時有所依據。緊記顧客編號並從速致電航空公司查詢機位狀況。

### 訂購機票步驟

1. 決定目的地、出發及回程日期。查詢目的地的簽證要求，檢查證件在出發時的有效期。
2. 訂購機票前，事先查考有關不同航空公司飛往目的地的航班資料，消費者亦可在網上媒體找尋相關的資料。
3. 訂定自己購買機票的預算，如有可能亦請事先確定假期是否有較彈性的安排，以便航班誤點時不會影響上班。
4. 向不同旅行社「格價」是十分重要的，除了機票的價錢外，尚要弄清楚新增的燃油附加費及旅行社是否還有其他隱藏的手續費用。
5. 事先整理個人資料，例如乘機人的中英文姓名（與旅遊證件相同）、性別，是否帶同嬰孩、小孩、長者乘機（部分航空公司向長者提供較大的優惠折扣）及目的地（如有可能最好能提供機場名稱，以免混淆）。是否需要特別的安排例如累積飛行里數、是否殘障人士、座位的偏好、是否需要特別膳食等，亦應在訂票時向旅行社提出。
6. 如旅行社所報價格特平，應小心查詢機票種類及限制條款，一般而言，愈廉價的機票，使用時限制也相對較多，而此等限制條款可能會影響你的選擇和行程。

7. 消費者在旅行社購買機票時，旅行社現在可以即時與航空公司聯絡，確定有否機位，更可即時印出《機票行程表》，清楚看到旅行社已為自己確定了班機機位。此外，更可向旅行社查詢所確認機位的顧客參考編號（如PNR），以便向航空公司直接查詢機位狀況。
8. 在查核《機票行程表》的所有機位資料無誤後，才付訂金，索取單據及詳列機票種類及其使用限制的說明。在沒有任何「行程表」證明機位已確定前，不要付款。
9. 現行的《旅行代理商條例》，規定旅行社在收取顧客訂金時，必須向顧客說明機票的資料詳情。
10. 當旅行社通知已出了機票後，應小心查看機票上所列印的乘客姓名、航空公司名稱、班次編號、起程時間是否與「行程表」吻合，其次可根據「行程表」上的乘客編號及姓名，直接向航空公司確認自己的名字是否與登機乘客名冊相同。
11. 雖然航空公司會替乘客購買意外保險，消費者亦應考慮另行購買旅遊保險，倘有意外，即有保險公司的賠償。

### 出票後核對事項

1. 機票上各項資料，包括：
  - 姓名、性別
  - 年齡組別（嬰孩 / 小童 / 長者）
  - 目的地（包括機場名稱）
  - 出發、回程日期及時間
  - 乘客的編號
2. 機票有效期
3. 機位狀況欄（status）下一定印有「OK」代號
4. 托運行李的重量 / 件數
5. 機票的每程張數是否有所遺漏，檢查清楚機票先後次序、出發日期、有效期限。