

一、 航線簡介

復興航空飛行航線分國內線、國際線及兩岸直航，航線部份又區分定期航班及包機兩種銷售模式。

1. 國內線

- TSA-HUN/MZG/KNH
- KHH-MZG/KNH
- RMQ-HUN
- MZG-KNH
- (小三通)
- KNH-XMN/JJN



2. 國際線

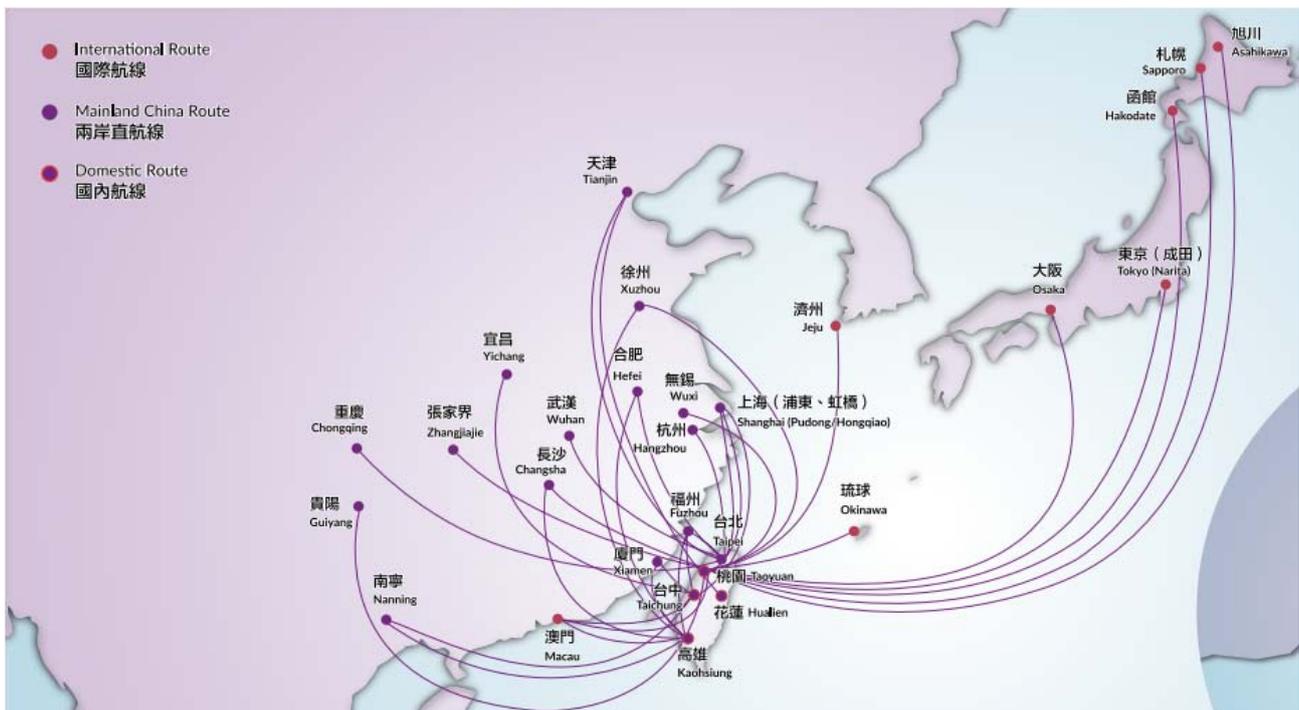
- TPE-澳門 MFM
- TPE-濟州 CJU
- TPE-東京 NRT (2013/9/26 首航)
- TPE-大阪 OSA(2012/6/28 首航)
- TPE-沖繩 OKA(2012/07/01 首航)
- TPE-北海道(2012 首航)
- 函館 HKD(7/1)/新千歲 CTS(7/3)/旭川 AKJ(7/5)
- RMQ-澳門 MFM (2013/1/12 首航)
- KHH-澳門 MFM

客服中心入門課程

3. 兩岸直航

- TSA-PVG/SHA/HGH/TSN/WUH/FOC/HFE/CKG
- TPE-CSX
- TPE-PVG(2011/8/12 首航)
- TPE-WUX(CS)(2011/8/29 首航)
- TPE-XUZ(2011/11/1 首航)
- TPE-DYG(2013/6/2 首航)
- TPE-KWE(2014/7/3 首航)
- RMQ-PVG/XMN/FOC
- RMQ-NNG(2013/6/19 首航)
- RMQ-YIH(2014/5/10 首航)
- KHH-XMN/FOC
- KHH-CSX(2011/8/21 首航)
- KHH-HFE(2011/11/2 首航)
- KHH-NNG(2011/11/5 首航)
- KHH-XUZ(2013/6/3 首航)

客服中心入門課程



二、 國內機場承包/委外地勤代理作業

1. 承包代理

- KHH 代理：華信航空(AE) KHH-HUN
- TSA 代理：廈航(MF)；川航(3U)；私人專機
- HUN 代理：華信航空(AE) HUN-KHH；山東航空(SC)
- MZG 代理：香港快運(UO)、華信航空(AE)-只代理行李託運
- TPE 代理：泰航(TG)；川航(3U)；捷星航空(3K)；宿翱航空(DG)；宿霧太平洋(5J)；威航(ZV)-在一航廈
廈航(MF)-在二航廈

三、 客服中心業務簡介

1. 國際/兩岸直航/國內線訂位
2. 國內線機票報價及售票(代客上網操作)
3. 小三通電子套票報價及售票(售票需後送票務)
4. 國際線/兩岸直航機票報價及售票(代客上網操作或後送票務)
5. 會員簡易查詢(其他會員業務需請客人致電會員中心 02-27955768)
6. 申請退票/購票證明/航班異動證明/國旅卡補登(屬後送業務)
7. 航班異動/機位候補通知(Q班)
8. 軍包機訂位(Q班)-僅 TSA-KNH 航線
9. 傳真訂位(Q班)
10. 旅客申訴(客訴部門)

四、 電話訂位的觀念

1. 訂位不等於訂票
2. 機票不等於機位
3. 保留座位
4. 不要求立即付費
5. 未付款前取消不會扣手續費
6. 訂位與劃位(CHECK-IN)是不同的

7

五、 訂位方式及服務據點

電話訂位	台北客服中心 4498123(手機請加 02) 上海客服中心 86-21-6196-0999 廈門客服中心 86-592-220-2159 福州客服中心 86-591-8330-2539 澳門客服中心 853-2870-1777 日本客服中心 81-3-5425-1152
網路訂位	www.tna.com.tw
傳真訂位	02-2791-3318
便利商店訂位	7-11(ibon)/全家(famiport)
E-mail 訂位	ibk_service@tna.com.tw (網路訂位諮詢)

8

客服中心入門課程

六、 國內線機票銷售地點

- 機場櫃檯（無網路特惠票）
 - TPE 為國際機場，不銷售國內機票
- 票務櫃檯（台北總公司 1 樓；台中分公司；高雄分公司）（無網路特惠票及免稅票）
- 客服中心
 - 能開立會員折扣/成人/老人/兒童/離島成人/離島老人/小三通/愛心/愛心陪伴/離島愛心/離島愛心陪伴/軍人/嬰兒(0 元嬰兒票建議機場開)
 - 無免稅票
- 復興官網(無小三通、嬰兒票、兒童獨行，其他票種皆可開立)
- 便利商店(ibon/ famiport)(無小三通、嬰兒、兒童獨行，其他票種皆可開立)
- 旅行社(請洽各大旅行社)

9

客服中心入門課程

七、 機票簡介

機票的種類

國內線及國際線皆有實體票和電子機票(E-Ticket)，目前都以電子機票居多。

● 實體票

實體票機票(Ticket)應稱一本機票而不是一張機票。因每一本機票未填發時，皆有下列四種票根(Coupon)：

1. 公司存根(Agent Coupon)
2. 審計存根(Audit Coupon)
3. 搭乘票根(Flight Coupon)
4. 旅客存根(Passenger Coupon)



客服中心入門課程

● 電子機票

TKT NBR: 1702300043250	ISSUING CITY: TPE	ISSUING OFFICE: 01072164
NAME: 駱純美		
ORIG/DEST: TSATSA	NBR OF TKTS ISSUED: 001	TTL NBR OF SEGS: 002
CP S FRM/TO A/L FLT	CLS DATE	TIME ST FBC
1-O TSAHUN GE 15 Q	12MAY15	1520 OK Q ID75R210K NBZDH
		FLOWN 1705C01072452
		NV 11AUG15
2-O HUN TSA GE 14 Q	13MAY15	1430 OK Q ID75R210K NBZDH
		OPEN FOR USE
		NV 11AUG15
*ENDORSEMENTS/FARE CALCULATION**		
ER:NON END/NON RRT/RFND CHR 10PCT SF/NON END/NON RRT/RFND CHR 10PCT SF		
FARE CALCULATION/LADDER FARE CALC INDICATOR: 0		
TPE GE HUN383GE TPE383TWD766END		
NON-ENDORSABLE		
** FARE BREAKDOWN / FOP / TOUR CODE **		
TKT FARE DATA	* AUDITOR	
BASE:TWD 766	BASE:TWD 766	
EQUIV:	EQUIV	
TTL:TWD 766	TTL:TWD 766	
* TAX/FEE/CHARGE DETAIL:		
TOUR CODE :STGE12054418823		
FOP:CC-VIXXXXXXXXXXXXX9611	EXP 04/21	APVL:081364
FOPAMT:766	COMM AMT:	COMM RATE:
** ADDITIONAL PASSENGER INFORMATION **		
PSGR TYPE:ADULT	ISSUING SYSTEM/RLOC:GE/NBZDH	
DATE OF ISSUE: 18MAY15		
PSGR PHONE:	INVOICE NBR:	
FOID:ID/R221784511		

客服中心入門課程

票種 售票地	成人 全額票	老人票 5折	兒童票 75折	嬰兒票 0元	愛心、愛 陪5折	離島 老人	離島 愛心	離島 愛陪	會員 95折	會員 9折	會員 85折	金門籍 7折	馬公籍 7折	金馬、馬 金8折	免稅票	軍人票	預售 折扣票	小三通 套卷
客服中心	V	V	V		V	V	V	V	V	V	V	V	V	V		V		V
復興官網	V	V	V		V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	
便利商店	V	V	V		V	V	V	V				V	V	V	V	V	V	
機場	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	限離島 機場	V		V
票務櫃檯	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V		V		V
B2B-AGT	V	V	V		V	V	V	V				V	V	V	V	V	V	
B2B 公司戶	V		V									V	V	V	V		V	

PS:B2B-AGT之開票要以AGT端操作為主

- 依離島建設條例第15條規定，凡離島居民憑身分證記載之戶籍所在地，不限單程或來回，購買台灣-離島航線往返戶籍地者，皆可享票面價七折優惠，機票效期一年，實施日期：自100.06.24
- 依民用航空法規定，凡離島居民憑身分證記載之戶籍所在地，不限單程或來回購買金門-馬公航線往返戶籍地，皆可享票面價八折優惠，機票效期一年，實施日期：自100.03.11

離島航線含稅/免稅附註說明：

客服/票務及國內線各場站皆可開立台北/高雄<->金門/馬公或金<->馬機票

- 以客服/票務來說：只能開立含稅票。
- 以機場來說：除出發地場站（金門站開金門出發/馬公站開馬公出發）可開立免稅票，其餘場站只能開立含稅票。
- B2C開出的本島至金門/馬公機票是含稅，反向則免稅（除非自行點含稅），免稅票不得反向使用，END欄位不會顯示，需由航段方向、FBC、Office Number及票價判斷機票為免稅或含稅。
- B2C開出離島間金門<->馬公航線皆免稅（除非自行點含稅），有金門的免稅及馬公的免稅，此2者不得反向使用，END欄位不會顯示，需由航段方向及Office Number判斷機票為金門免稅或馬公免稅。