HỆ THỐNG BÁN VÉ TÀU ĐIỆN TỬ
TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG
BÁN VÉ KHỨ HỒI
(Phần mềm bán vé)

Version 1.0

MỤC LỤC

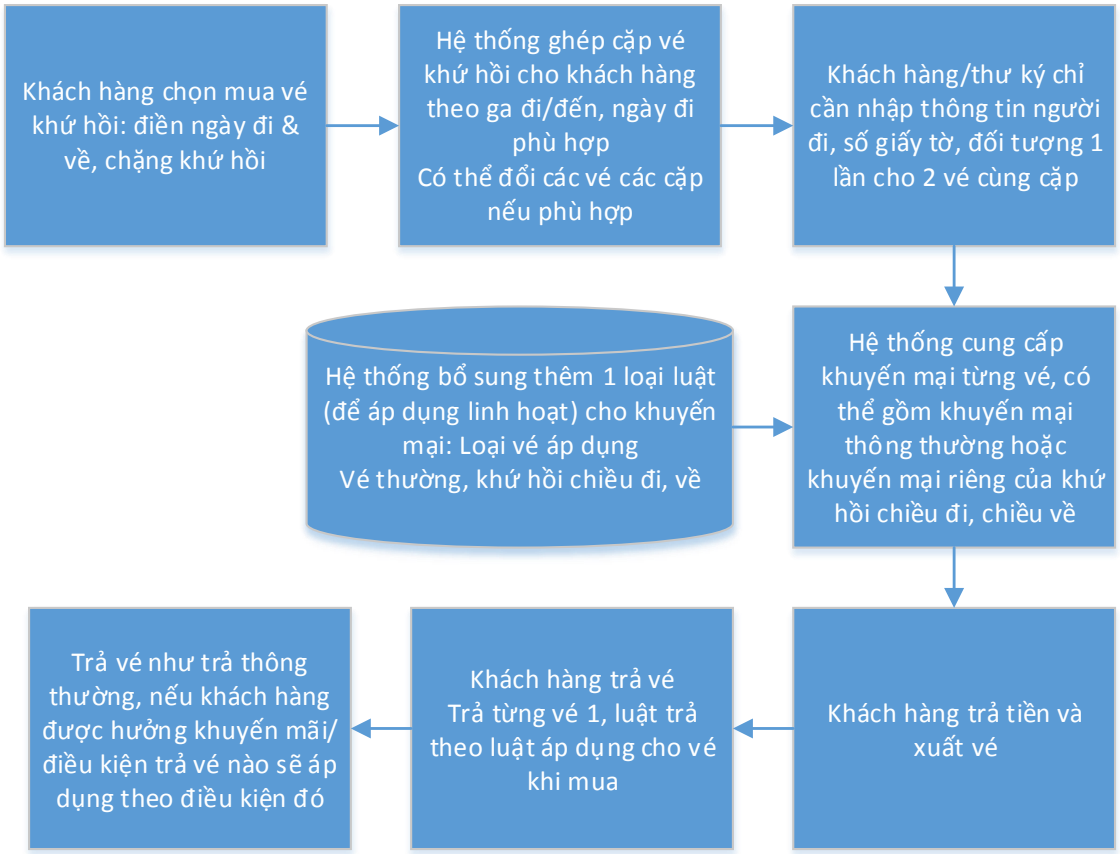
1. Mục tiêu của hệ thống 3
2. Khuyến mại khứ hồi 4
3. Bán vé khứ hồi tại cửa vé 5
4. Bán vé khứ hồi trên web 13
5. Bán vé qua đại lý 16
6. Trả vé 20

1. Mục tiêu của hệ thống

Hệ thống được xây dựng nhằm đưa ra công cụ giúp :

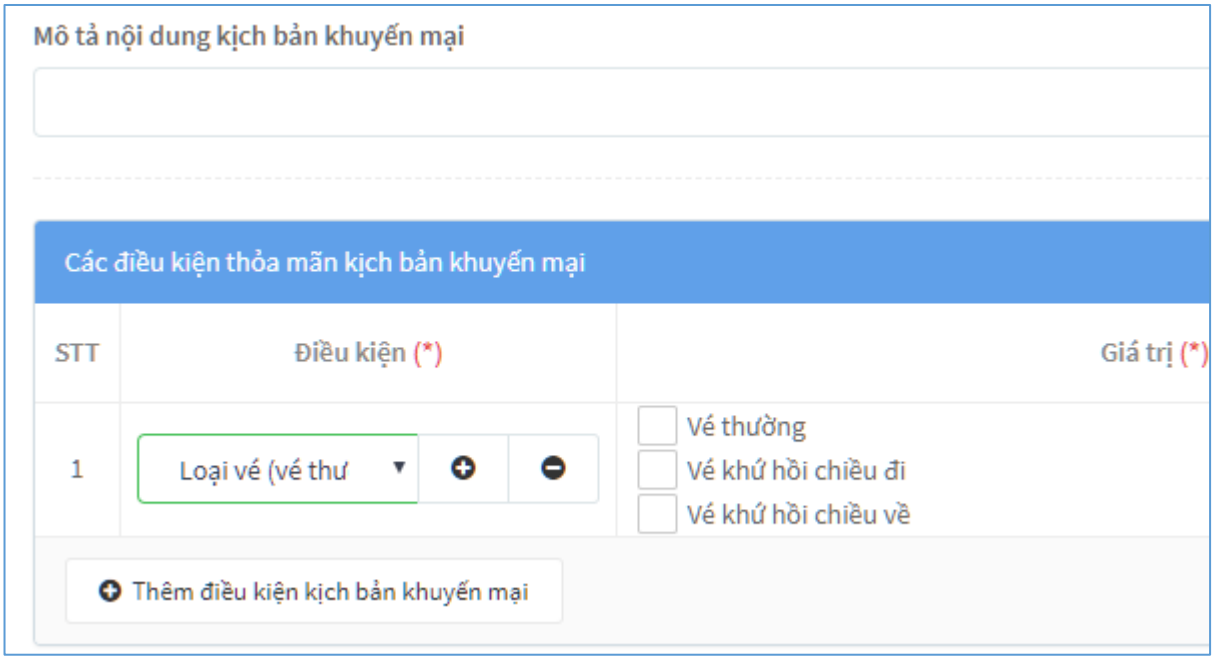
- Người quản lý đưa ra chiến lược kinh doanh (các chương trình khuyến mại cho vé khứ hồi) nhằm khuyến khích Khách hàng chọn phương tiện tàu hỏa cho cả hành trình chiều đi và chiều về
- Ghép cặp vé khứ hồi linh hoạt dựa trên kho vé còn và dựa trên sự lựa chọn của khách hàng
- Giúp thư ký thao tác bán vé dễ dàng và tiết kiệm thời gian hơn trong quá trình bán vé dành cho khách hành mua vé hai chiều:
  + Cho phép thư ký cửa vé tra tìm chỗ cho Khách hàng đồng thời hai chiều
  + Giúp thư ký cửa vé nhập thông tin Khách hàng nhanh chóng (chỉ phải nhập 1 lần thông tin khách hàng).
- Khi đổi vé, trả vé, trả vé dọc đường sẽ áp dụng như trả vé thông thường, không phân biệt chiều đi chiều về (vì khách không có quyền lợi gì hơn việc mua các vé lẻ của 2 chiều). Việc áp dụng luật trả vé riêng của khứ hồi chỉ khi có áp dụng khuyến mãi cho khứ hồi (khách có quyền lợi mới áp dụng luật trả vé)

Sơ đồ luồng thông tin bán khứ hồi



2. Khuyến mại khứ hồi

Việc áp dụng chương trình khuyến mại khứ hồi, điều kiện trả vé có thể khai báo linh hoạt cùng với vé bán thường, hệ thống có thêm 1 tùy chọn về việc áp dụng điều kiện loại vé bán là gì để có thể dùng chung chương trình khuyến mại với vé thường hoặc tách riêng vé thường với vé khứ hồi chiều đi hoặc vé khứ hồi chiều về.



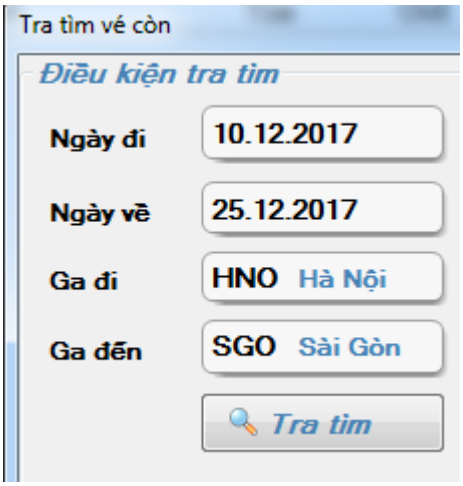
3. Bán vé khứ hồi tại cửa vé

Đăng nhập phần mềm cửa vé→ Chọn bán vé khứ hồi

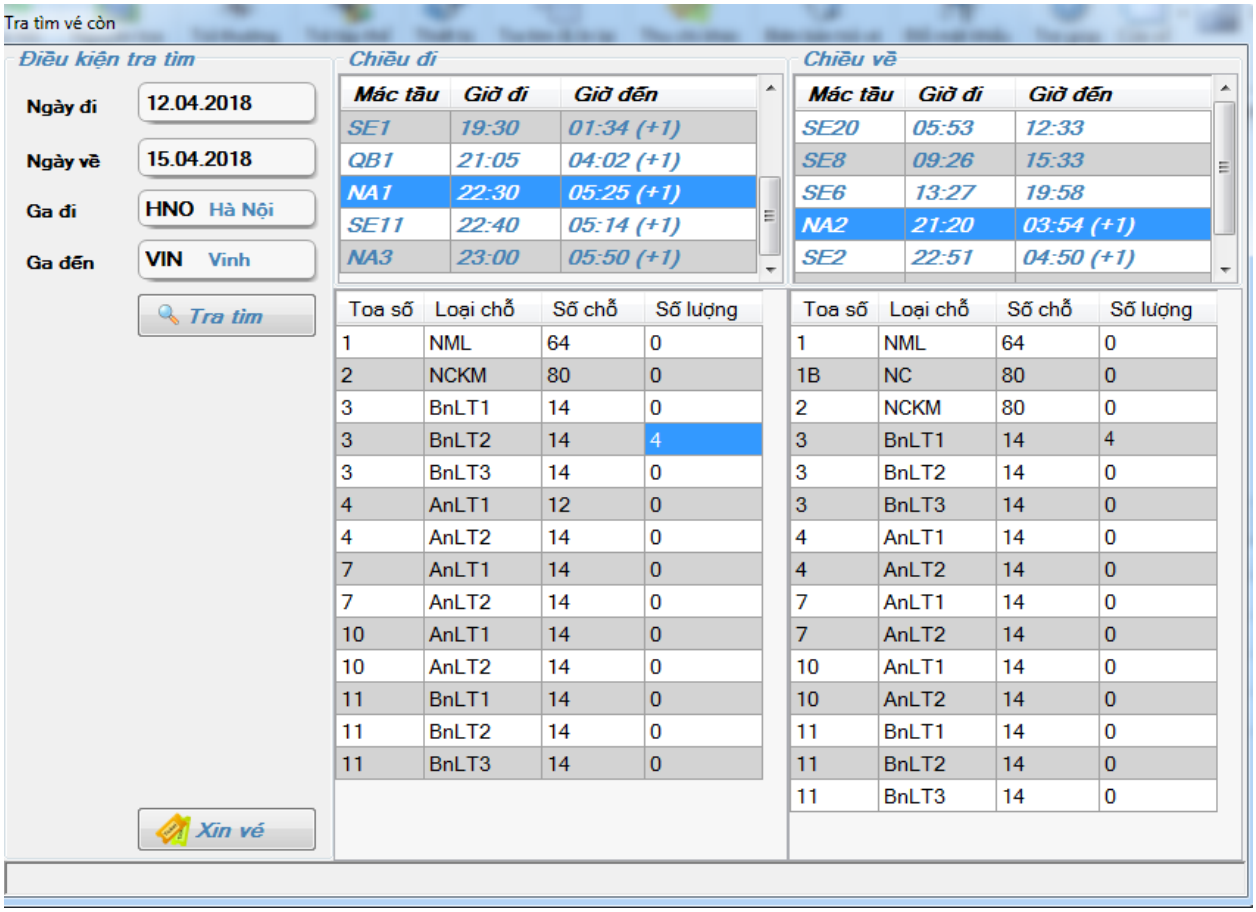
➢ **Để Tra tìm và chọn hành trình, chỗ theo nhu cầu đi tàu của khách hàng**

- Nhấn F4 để tra tìm và chọn hành trình thông tin tàu, toa chỗ. Hệ thống sẽ cung cấp giao diện cho việc tra tìm ngay cả chiều đi và chiều về, không cần tra tìm 2 chiều riêng lẻ. Sau khi tra tìm có thể nhập số vé trên lưới theo các loại chỗ và toa để xin vé ngay trên màn hình tra tìm.

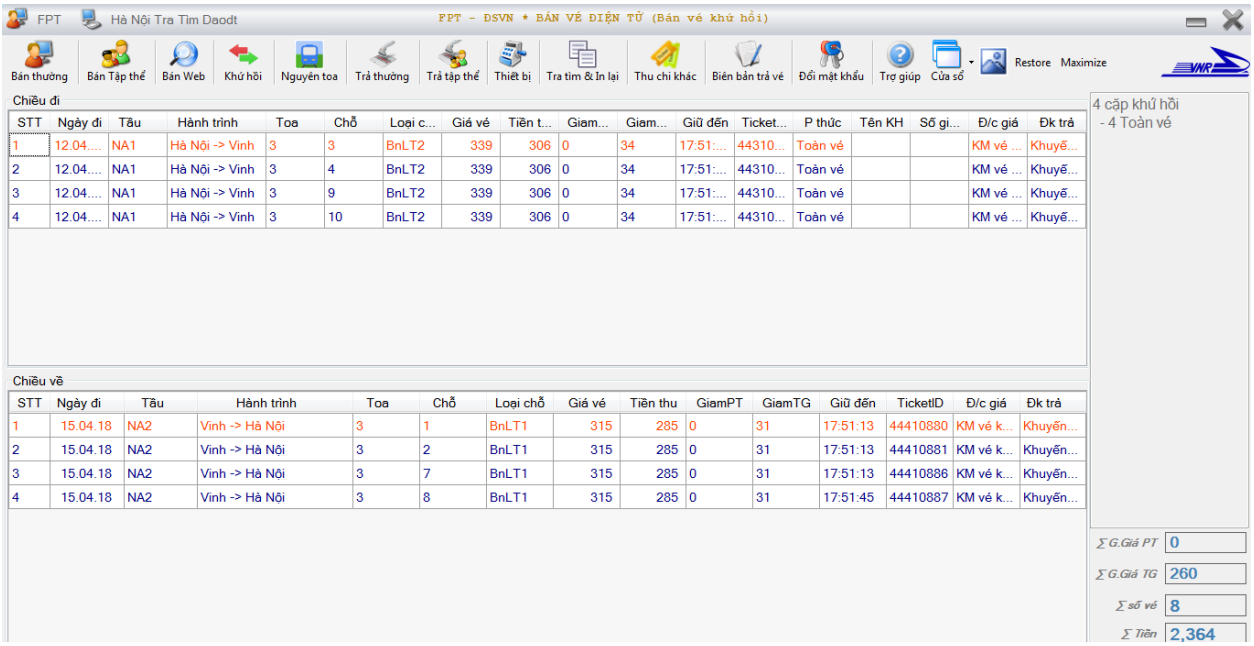
  ++ Nhập <Ngày đi >,<Ngày đến>, <Ga đi>, <Ga đến> → nhấn <Tra tìm>



- Màn hình sẽ hiện thị ngoài thông tin về thông tin tàu, toa chỗ còn gồm cả chiều đi và chiều về cho hành trình đang tra tìm



- Nhấn <dấu cách> để chọn tàu → điền số lượng vé muốn xin vào cột số lượng với toa xe tương ứng cho lần lượt từng chiều đi và chiều về → Nhấn <Xin vé>
- Màn hình hiển thị các vé được chọn tương ứng của chiều đi, chiều về

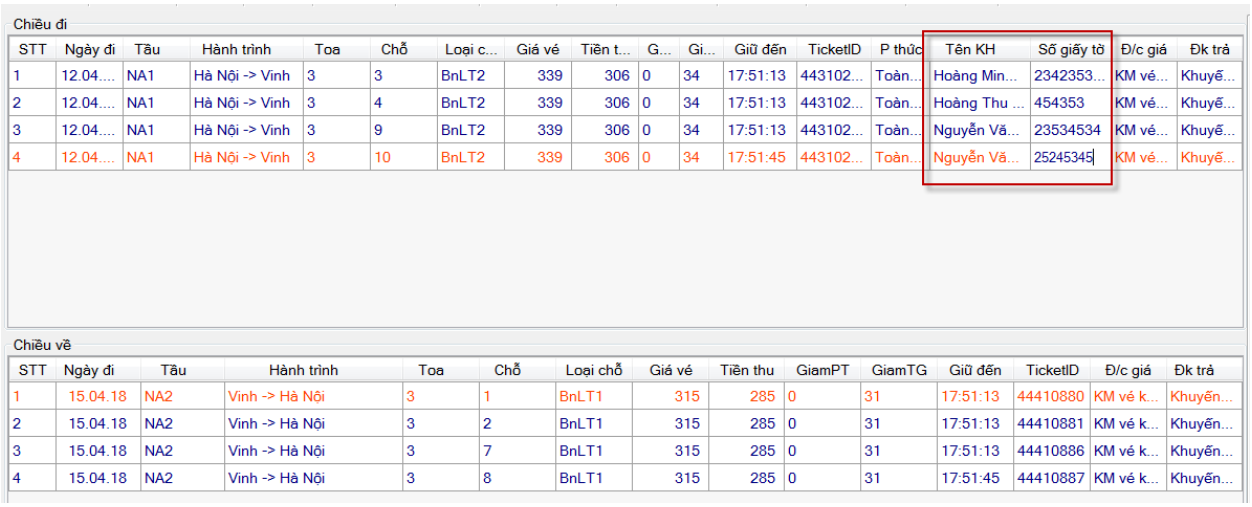


➢ **Ghép cặp cho từng vé khứ hồi (Vé khứ hồi gồm chiều đi và chiều về)**

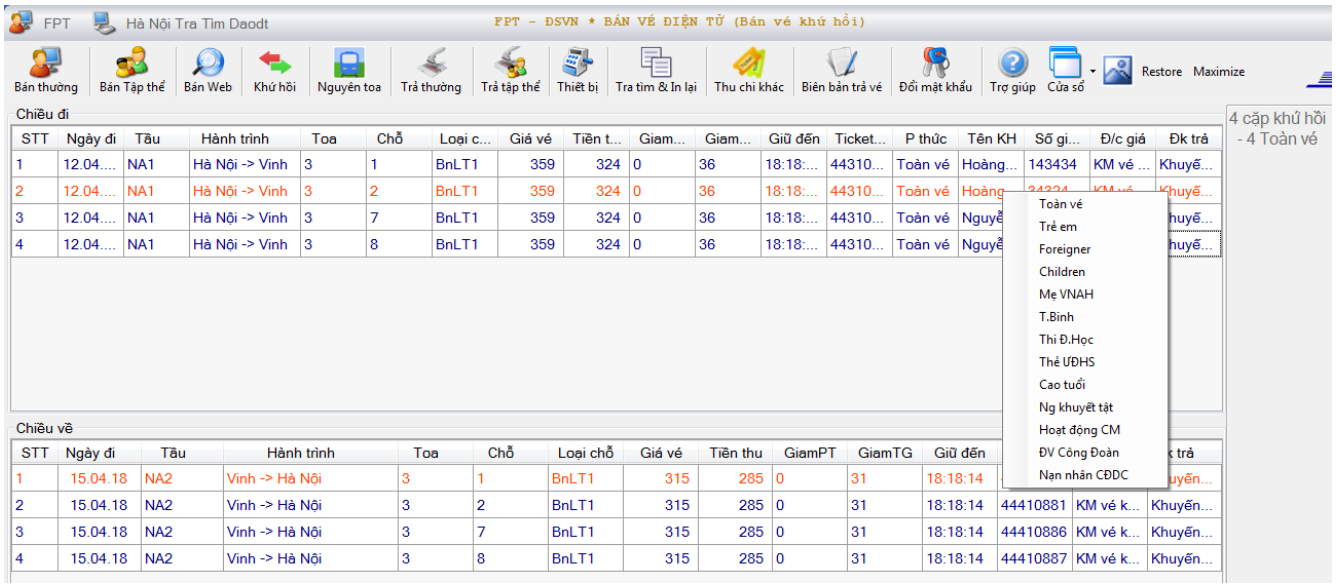
Hệ thống tự động ghép cặp các vé khứ hồi theo số thứ tự tương ứng trên lưới vé chiều đi và chiều về

➢ **Nhập thông tin người đi tàu**

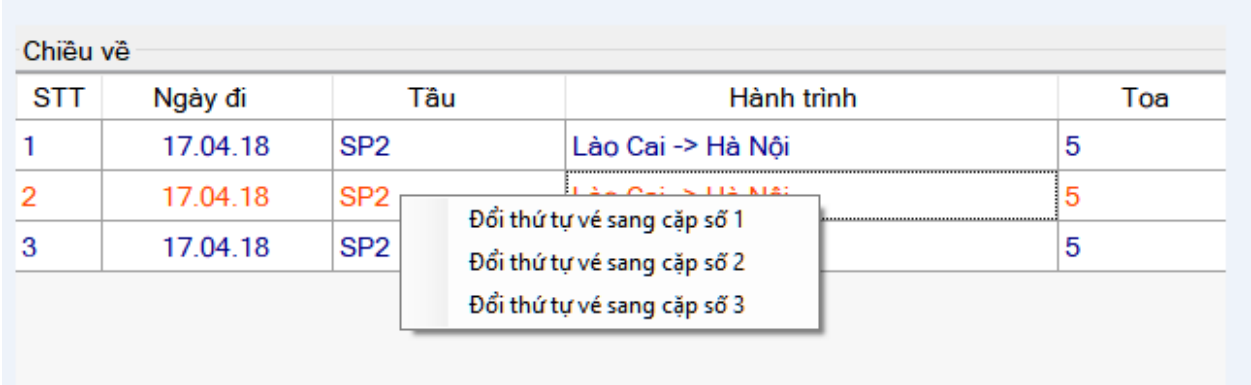
Chỉ cần nhập thông tin Khách hàng tương ứng với từng vé tại lưới chiều đi. Hệ thống tự động lấy thông tin Khách hàng với số thứ tự tương ứng của chiều về



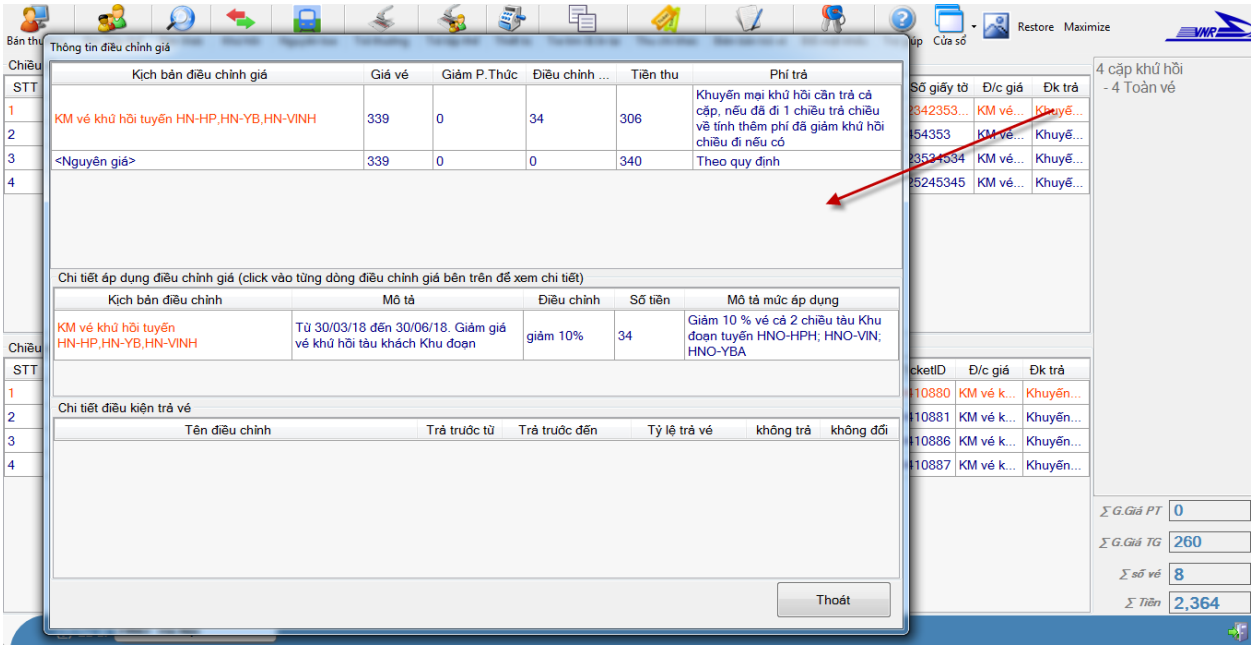
Đổi phương thức bán vé → Click chuột phải chọn đối tượng muốn thay đổi



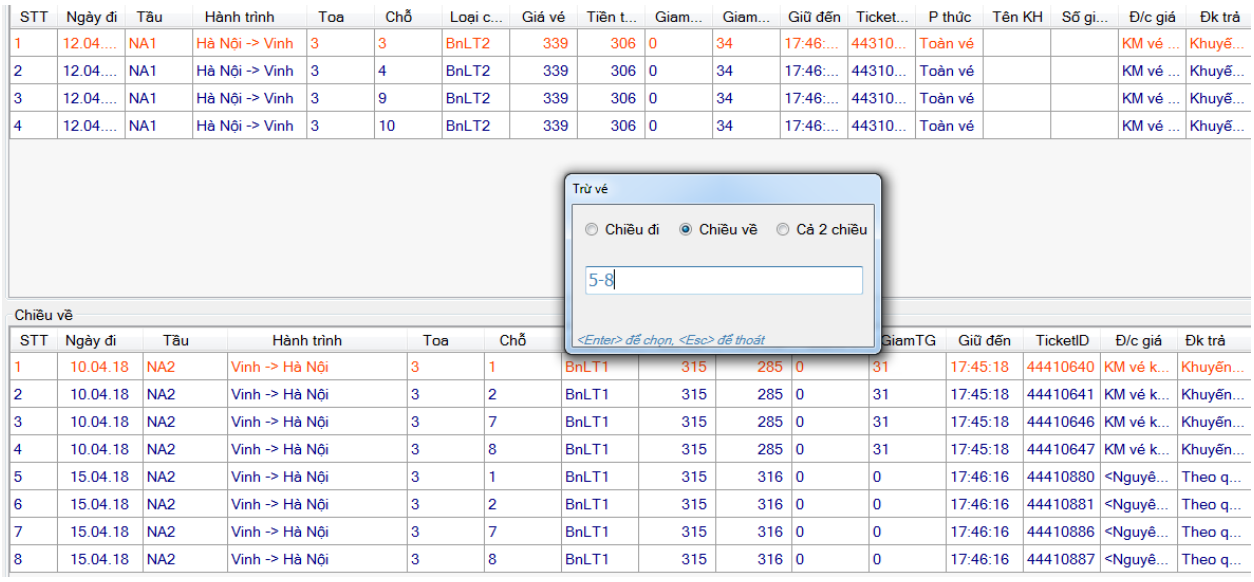
➢ **Để đổi thứ tự các cặp vé khứ hồi :** Tại lưới hiển thị các vé chiều về Click chuột phải vé muốn đổi → chọn đổi sang cặp muốn đổi (như hình dưới)



➢ **Xem (thay đổi) chương khuyến mại của từng vé trong cặp vé khứ hồi**
Double_Click vào vé muốn xem thông tin khuyến mại (như hình) → Double _Click để chọn khuyến mại nếu muốn thay đổi lại khuyến mại

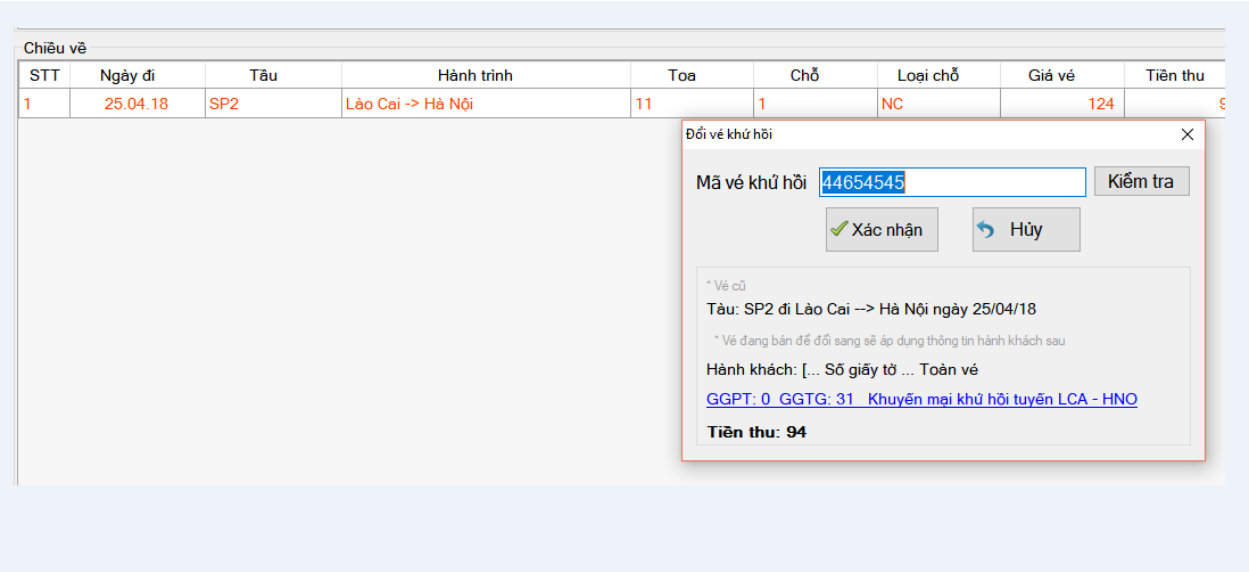


➢ **Để trừ vé** trên lưới nhấn phím dấu – (phím dấu trừ) → hiển thị màn hình trừ vé , chọn chiều muốn trừ và số tự tự của vé muốn trừ nhấn Enter để thực hiện



Trong trượng hợp muốn bán vé đổi khứ hồi (Thực hiện xin từng vé muốn đổi)

Khi đã thức hiện chọn vé lên lưới →Click chuột phải vào vé đó → Lấy thông tin vé đổi → Hiển thị màn hình đổi vé khứ hồi

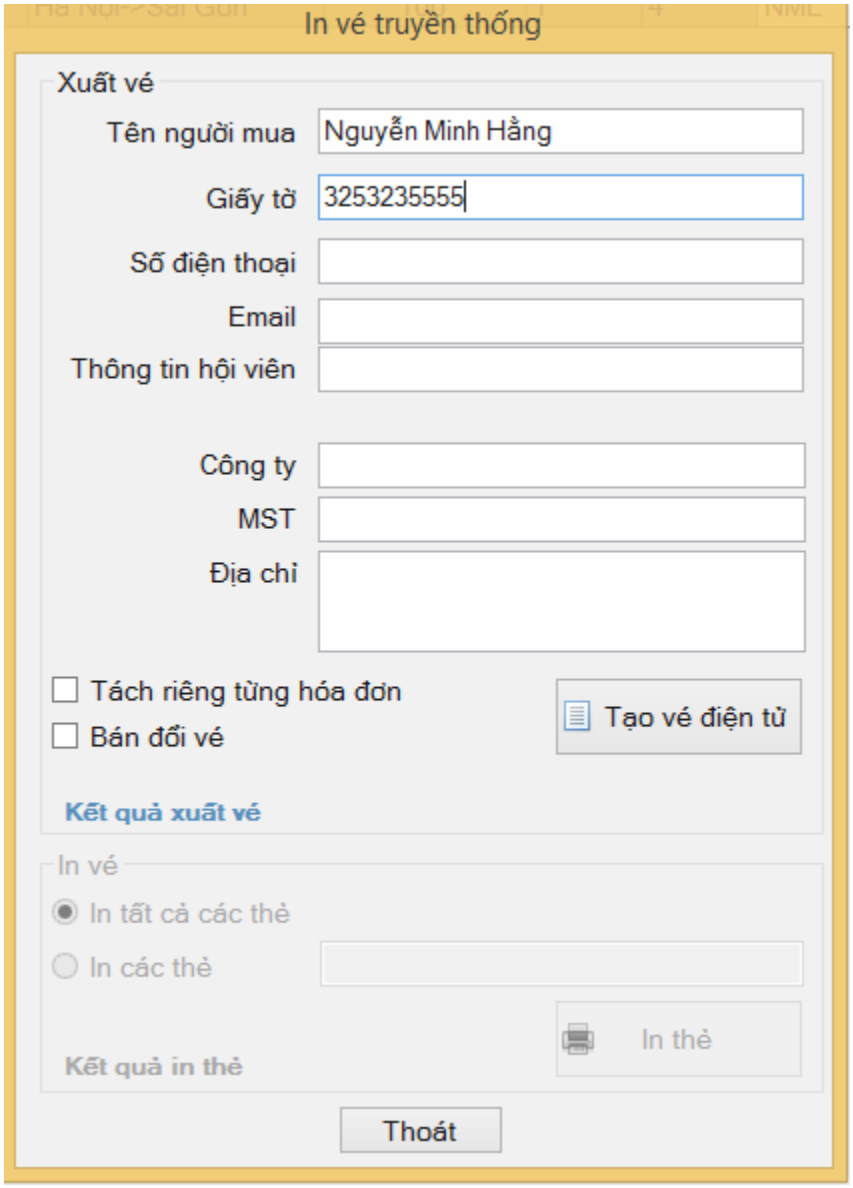


Nhập mã vé muốn đổi → Kiểm tra→ Hiển thị thông tin vé cũ → Xác nhận. Hệ thống tự động lấy thông tin người đi tàu từ vé cũ sang vé đổi (không cần nhập thông tin của vé đổi)

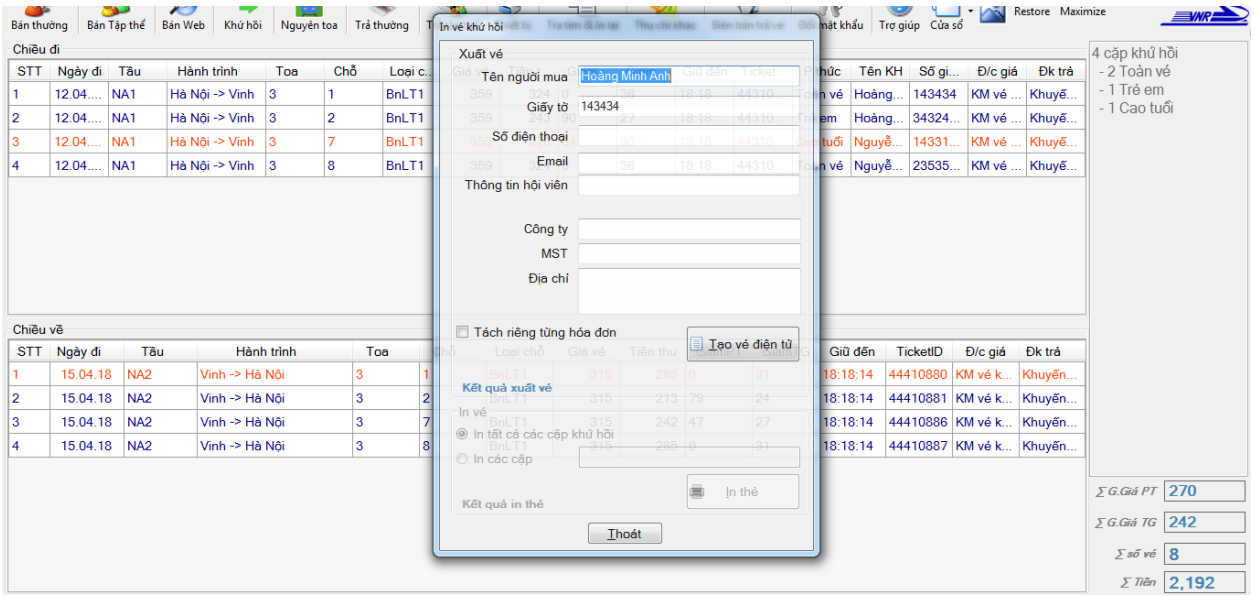
- **Xuất vé**

Nhấn F2 hiện lên cửa sổ <In vé truyền thống>

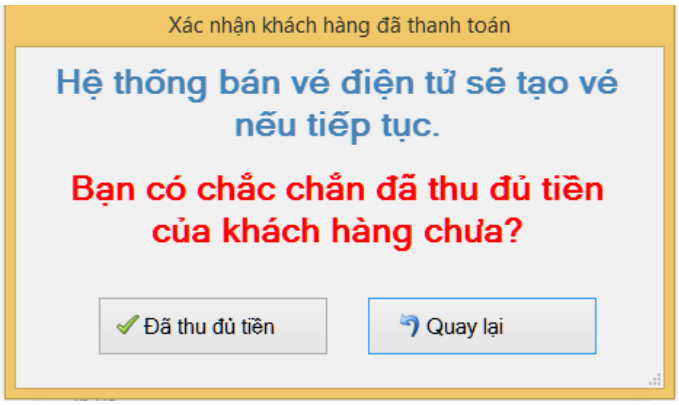
- Nhập Tên Người mua, Giấy tờ. Hai thông tin này mặc định hiển thị là thông tin hành khách đi tàu của vé đầu tiên trên lưới, thư ký cửa vé có thể sửa lại thành thông tin người mua là người khác.



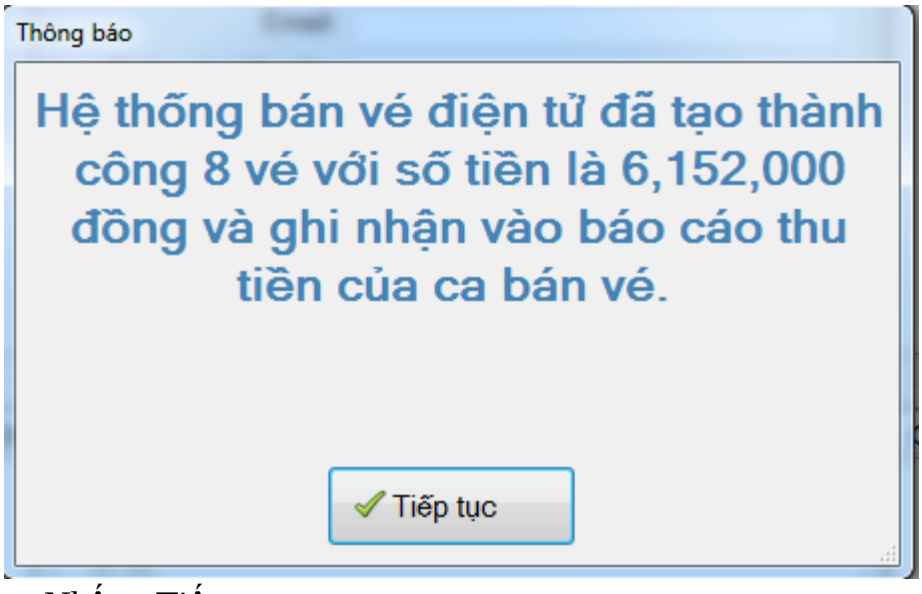
- Các thông tin để tạo hóa đơn Công ty, MST, Địa chỉ có thể nhập ngay hoặc bỏ trống. Tích chọn ô "Tách riêng từng hóa đơn" nếu khách hàng yêu cầu.



- Nhấn tạo vé điện tử, hệ thống hiển thị thông báo:



- Khi khách đã trả đủ tiền thì nhấn nút <Đã thu đủ tiền>



- Nhấn <Tiếp tục>

Cuối cùng In thẻ như bình thường

4. Bán vé khứ hồi trên web

Đây là giao diện chính (trang chủ) khi khách hàng đăng nhập vào trang web:

- **Nhập thông tin Hành trình**

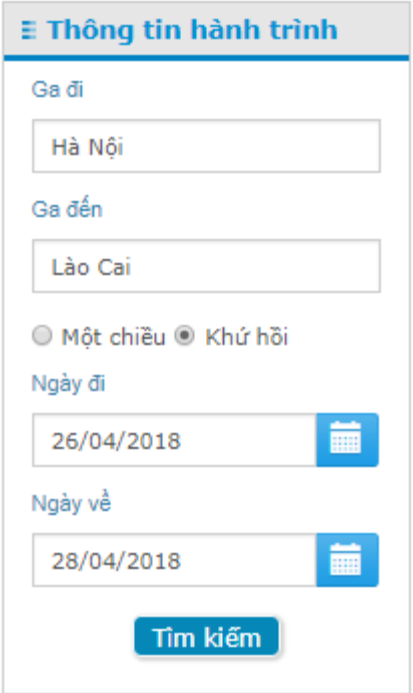
Nhập thông tin Hành trình vào <Ga đi>, <Ga đến>: Nhập hai kí tự đầu của ga, hệ thống sẽ tự động tìm nhanh đến nơi cần chọn.

Ví dụ: Nhập “hn” vào <Ga đi> hệ thống sẽ tự động tìm được Ga đi là “Hà Nội”.

Nhấn phím <Tab> để chuyển xuống các trường.

- Chọn chiều đi <Khứ hồi>.

Nếu chọn <Khứ hồi> thì khách hàng phải nhập thêm thông tin ngày giờ chiều về.



Click <Tìm kiếm> hệ thống chuyển sang màn hình hiển thị thông tin chi tiết về các chỗ trên từng đoàn tàu để khách hàng chọn.

➢ **Chọn chỗ**

Dựa vào tiêu chí tìm kiếm của khách hàng, hệ thống sẽ đưa ra danh sách các đoàn tàu xuất phát trong ngày cần đi của hành khách.

- Khách hàng thực hiện chọn tàu, chọn toa, chòn chỗ

Sau khi chọn chỗ xong nhấn Mua vé →Màn hình hiển thị sang màn hình thông tin giỏ vé

Nhập thông tin hành khách | Xác nhận thông tin | Thanh toán | Hoàn tất

THÔNG TIN GIỎ VÉ

Các vé có biểu tượng ⚠ là các vé bị hết thời gian tạm giữ. Xin vui lòng loại bỏ các vé này khỏi danh sách vé đặt mua trước khi thực hiện giao dịch thanh toán tiền.

Quý khách vui lòng điền đầy đủ, chính xác tất cả các thông tin về hành khách đi tàu bao gồm: Họ tên đầy đủ, số giấy tờ tùy thân (Số chứng minh nhân dân hoặc số hộ chiếu hoặc số giấy phép lái xe đường bộ được pháp luật Việt Nam công nhận hoặc ngày tháng năm sinh nếu là trẻ em hoặc thẻ sinh viên nếu là sinh viên). Để đảm bảo an toàn, minh bạch trong quá trình bán vé các thông tin này sẽ được nhân viên soát vé kiểm tra trước khi lên tàu theo đúng các quy định của Tổng công ty Đường sắt Việt Nam.

Họ tên	Thông tin chỗ	Giá vé	Giảm đối tượng	Khuyến mại	Bảo hiểm	Thành tiền (VNĐ)	
Họ tên: Hoàng Ngọc Anh Đối tượng: Người lớn Số giấy tờ: 235346565	Giữ trong 464 giây SP4 Hà Nội-Lào Cai 26/04/2018 00:00 Toa 3 chỗ 15 Nằm khoang 4 T2	254,000	0	Không có khuyến mại cho vé này	1,000	255,000	
	Giữ trong 471 giây SP8 Lào Cai-Hà Nội 28/04/2018 19:40 Toa 1 chỗ 14 Nằm khoang 4 điều hòa T1	384,000	0	Khuyến mại khứ hồi tuyến LCA - HNO (giảm 96,000) * Lưu ý: Đây là vé áp dụng chương trình khuyến mại, đề nghị quý khách đọc kỹ Các quy định về điều kiện mua vé, trả vé, đổi vé và hủy vé	1,000	289,000	
Họ tên: Nguyễn Văn Thông Đối tượng: Người lớn Số giấy tờ: 235346456	Giữ trong 464 giây SP4 Hà Nội-Lào Cai 26/04/2018 00:00 Toa 3 chỗ 16 Nằm khoang 4 T2	254,000	0	Không có khuyến mại cho vé này	1,000	255,000	
	Giữ trong 470 giây SP8 Lào Cai-Hà Nội 28/04/2018 19:40 Toa 1 chỗ 13 Nằm khoang 4 điều hòa T1	384,000	0	Khuyến mại khứ hồi tuyến LCA - HNO (giảm 96,000) * Lưu ý: Đây là vé áp dụng chương trình khuyến mại, đề nghị quý khách đọc kỹ Các quy định về điều kiện mua vé, trả vé, đổi vé và hủy vé	1,000	289,000	
					Tổng tiền	1,088,000	

Thông tin người đặt vé

Quý khách vui lòng điền đầy đủ và chính xác các thông tin về người mua vé dưới đây. Các thông tin này sẽ được sử dụng để xác minh người mua vé và lấy vé tại ga trước khi lên tàu theo đúng các quy định của Tổng công ty Đường sắt Việt Nam.

Họ và tên* Hoàng Ngọc Anh | Số CMND/Hộ chiếu* 235346565

Email Email | Xác nhận email Xác nhận email

Số di động Số di động

Thông tin xuất hóa đơn

Tên Công ty Tên Công ty | Mã số thuế Mã số thuế

Địa chỉ Địa chỉ

Phương thức thanh toán

○ Thanh toán trực tuyến ○ Thanh toán trên PAYOO ◉ Trả sau

☑ Tôi đã đọc kỹ và đồng ý tuân thủ tất cả các quy định mua vé trực tuyến, các chương trình khuyến mại của Tổng công ty đường sắt Việt Nam và chịu trách nhiệm về tính xác thực của các thông tin trên.

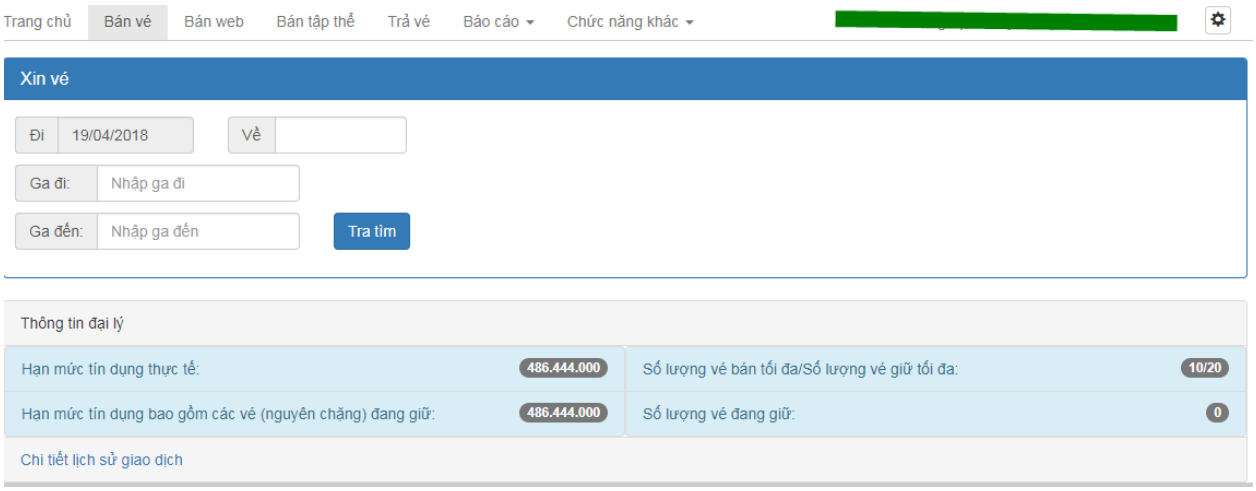
<< Quay lại | Tiếp theo>>

Khi vào giỏ vé hệ thống sẽ tự động ghép cặp vé khứ hồi và hiển thị theo từng cặp, lấy khuyến mãi và cung cấp thông tin cho khách hàng. Khách đi tàu chỉ cần điền thông tin 1 lần cho 2 vé cùng cặp.

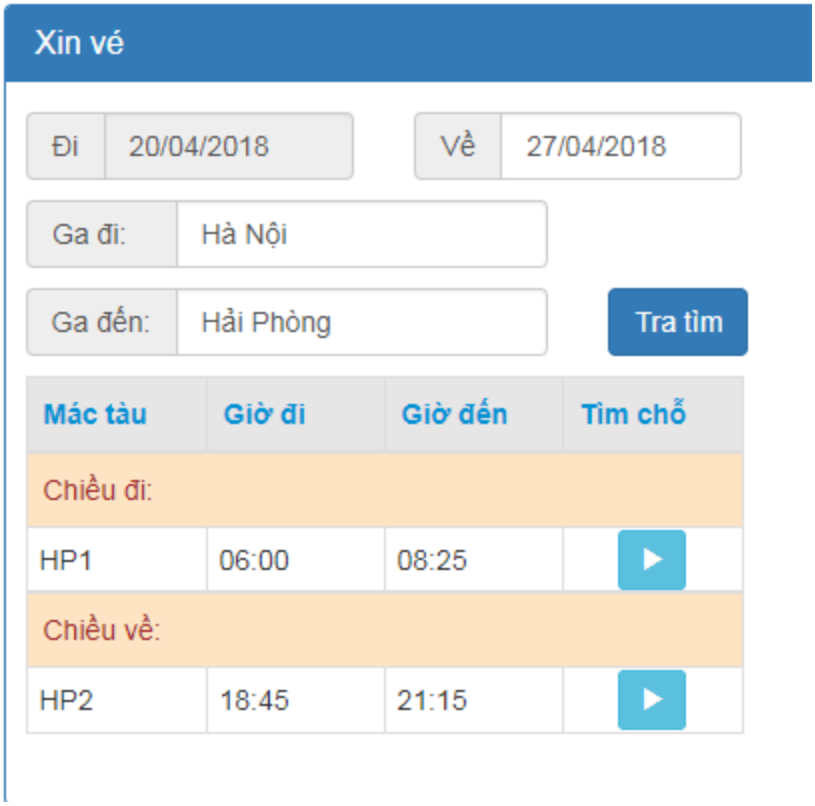
- Khách hàng tiếp tục nhập thông tin người đi tàu và chuyển sang bước thanh toán theo quy trình như bình thường

5. Bán vé qua đại lý

Chọn menu Bán vé, hệ thống hiển thị màn hình bán vé như sau:



Nhập thông tin <Ngày đi>,<Ngày về>(nếu bán vé khứ hồi), <Ga đi>, <Ga đến> và Click <Tra tìm>. Dựa tiêu trí tra tìm Hệ thống hiển thị danh sách các tàu chiều đi và chiều về



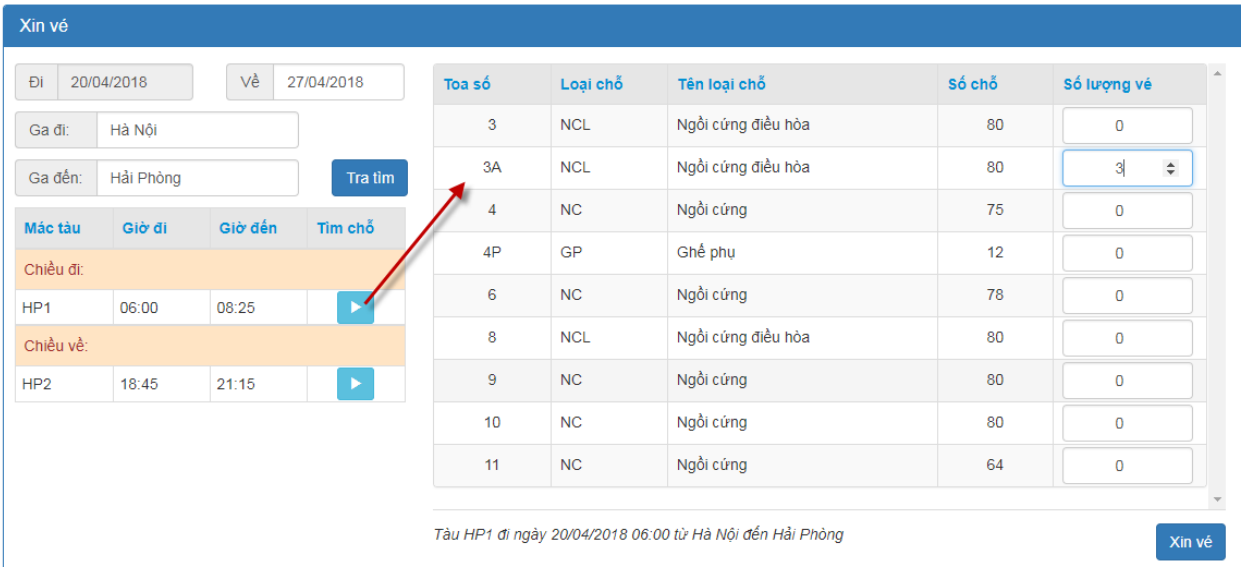
Chọn chỗ chiều đi:

Chọn mác tàu muốn đi của chiều đi và nhấn để tra tìm chỗ

Thông tin chỗ còn thuộc mác tàu đã chọn hiển thị ở lưới bên phải.

Nhập <Số lượng vé> tùy theo loại chỗ, toa số mong muốn.

Click <Xin vé>



Chọn chỗ chiều về:

Chọn mác tàu muốn đi của chiều về và nhấn ▶ để tra tìm chỗ

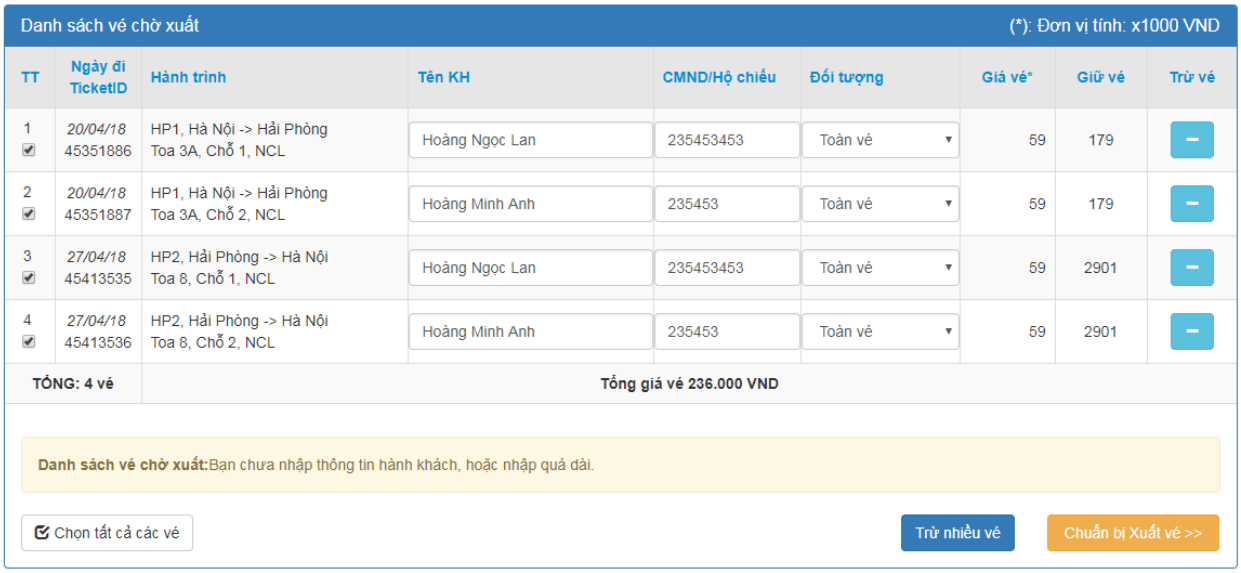
Thông tin chỗ còn thuộc mác tàu đã chọn hiển thị ở lưới bên phải.

Nhập <Số lượng vé> tùy theo loại chỗ, toa số mong muốn.

Click <Xin vé>

Hiển thị lưới Danh sách vé chờ xuất là thông tin số vé xin được.

Nhập thông tin <Tên KH>, <CMND/Hộ chiếu> và chọn <Đối tượng>



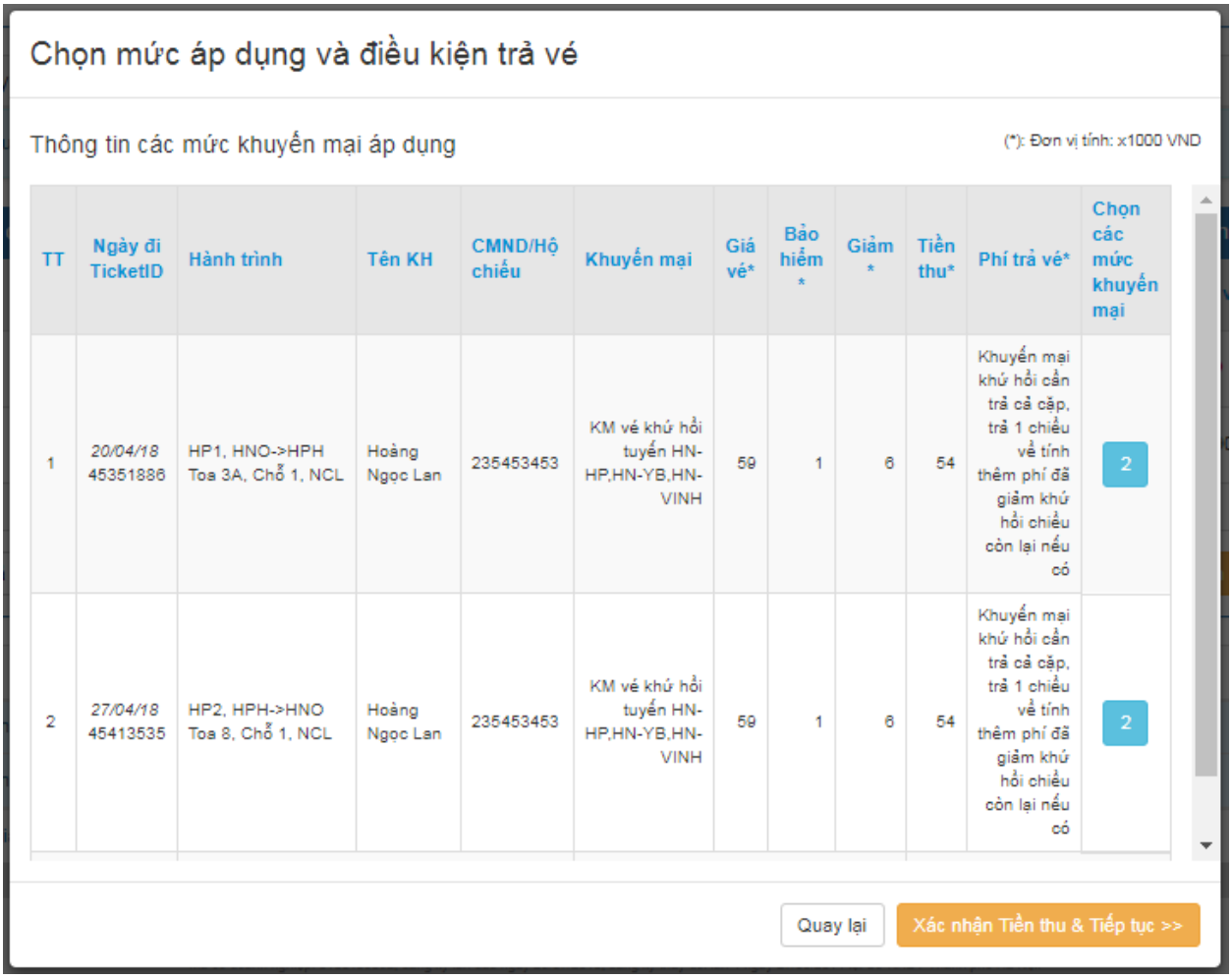
Danh sách vé chờ xuất (*): Đơn vị tính: x1000 VND

TT	Ngày đi TicketID	Hành trình	Tên KH	CMND/Hộ chiếu	Đối tượng	Giá vé*	Giữ vé	Trừ vé
1 ☑	20/04/18 45351886	HP1, Hà Nội -> Hải Phòng Toa 3A, Chỗ 1, NCL	Hoàng Ngọc Lan	235453453	Toàn vé	59	179	−
2 ☑	20/04/18 45351887	HP1, Hà Nội -> Hải Phòng Toa 3A, Chỗ 2, NCL	Hoàng Minh Anh	235453	Toàn vé	59	179	−
3 ☑	27/04/18 45413535	HP2, Hải Phòng -> Hà Nội Toa 8, Chỗ 1, NCL	Hoàng Ngọc Lan	235453453	Toàn vé	59	2901	−
4 ☑	27/04/18 45413536	HP2, Hải Phòng -> Hà Nội Toa 8, Chỗ 2, NCL	Hoàng Minh Anh	235453	Toàn vé	59	2901	−
TỔNG: 4 vé		Tổng giá vé 236.000 VND						

Danh sách vé chờ xuất: Bạn chưa nhập thông tin hành khách, hoặc nhập quá dài.

Chọn tất cả các vé | Trừ nhiều vé | Chuẩn bị Xuất vé >>

Nếu nhập thông tin người đi tàu của chiều đi và chiều về giống nhau. Hệ thống sẽ xác định đây là cặp vé khứ hồi → Chọn <Chuẩn bị xuất vé> →Hiển thị mức áp dụng và điều kiện trả vé



Chọn mức áp dụng và điều kiện trả vé

Thông tin các mức khuyến mại áp dụng

(*): Đơn vị tính: x1000 VND

TT	Ngày đi TicketID	Hành trình	Tên KH	CMND/Hộ chiếu	Khuyến mại	Giá vé*	Bảo hiểm *	Giảm *	Tiền thu*	Phí trả vé*	Chọn các mức khuyến mại
1	20/04/18 45351886	HP1, HNO->HPH Toa 3A, Chỗ 1, NCL	Hoàng Ngọc Lan	235453453	KM vé khứ hồi tuyến HN-HP,HN-YB,HN-VINH	59	1	6	54	Khuyến mại khứ hồi cần trả cả cặp, trả 1 chiều về tính thêm phí đã giảm khứ hồi chiều còn lại nếu có	2
2	27/04/18 45413535	HP2, HPH->HNO Toa 8, Chỗ 1, NCL	Hoàng Ngọc Lan	235453453	KM vé khứ hồi tuyến HN-HP,HN-YB,HN-VINH	59	1	6	54	Khuyến mại khứ hồi cần trả cả cặp, trả 1 chiều về tính thêm phí đã giảm khứ hồi chiều còn lại nếu có	2

Quay lại | Xác nhận Tiền thu & Tiếp tục >>

Hệ thống sẽ cho phép những cặp vé có ga đi, ga đến ngược nhau và có cùng thông tin người đi tàu sẽ được hưởng khuyến mại khứ hồi, (nếu có khuyến mại áp dụng)

Thư ký bán vé có thể thay đổi các chương trình khuyến mại nếu muốn và <Xác nhận Tiền thu và Tiếp tục>

- Nhập thông tin vào mục <Thông tin người mua vé> : thông tin vé hành khách sẽ được gửi về email người mua cung cấp.
- Nhập thông tin vào mục <Thông tin xuất hóa đơn> nếu người mua vé muốn lấy hóa đơn, Click vào ô Checkbox <Tách hóa đơn> nếu người mua nhiều vé muốn tách hóa đơn.

Cuối cùng Click <xác nhận và xuất vé> để hoàn tất và xuất vé và giao cho khách hàng

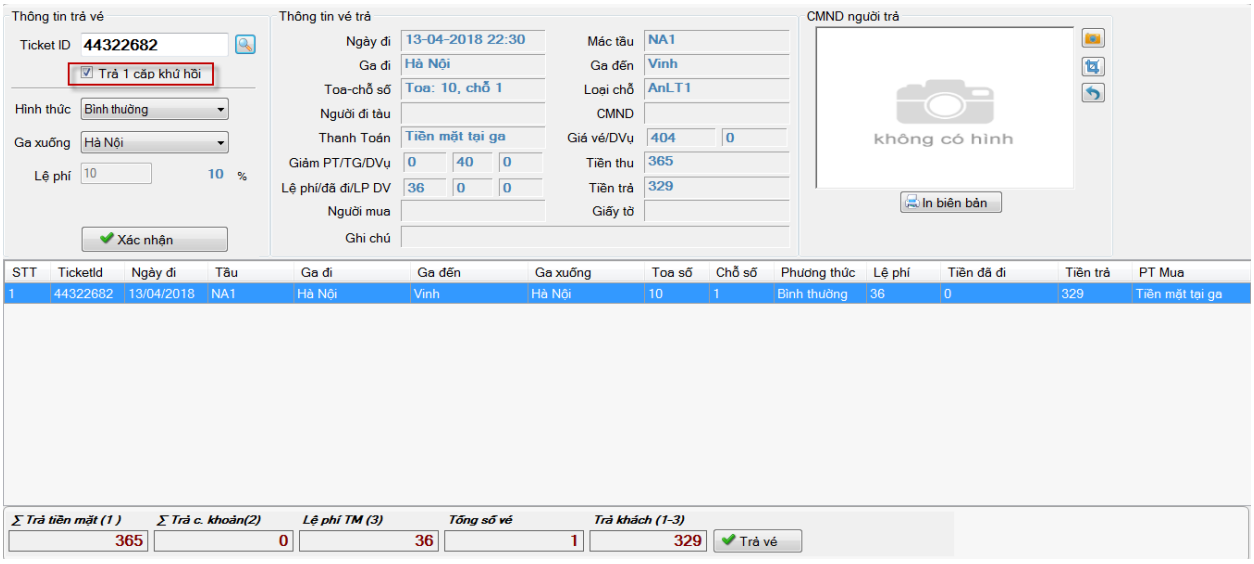
6. Trả vé

Thời gian đổi, trả vé: Áp dụng theo qui định trả vé của từng tuyến.

6.1. Trả vé:

- **Trả cả cặp vé khứ hồi**: Thu phí trả vé theo quy định.

Tại màn hình Trả thường → Nhập lần lượt ticketid của cả 2 lượt đi ,lượt về và tích chọn Trả 1 cặp vé khứ hồi hệ thống sẽ tính phí theo quy định không tính phần khuyến mại. Khi đó phần mềm sẽ kiểm tra cặp vé khứ hồi và bắt buộc cần phải trả 2 vé.

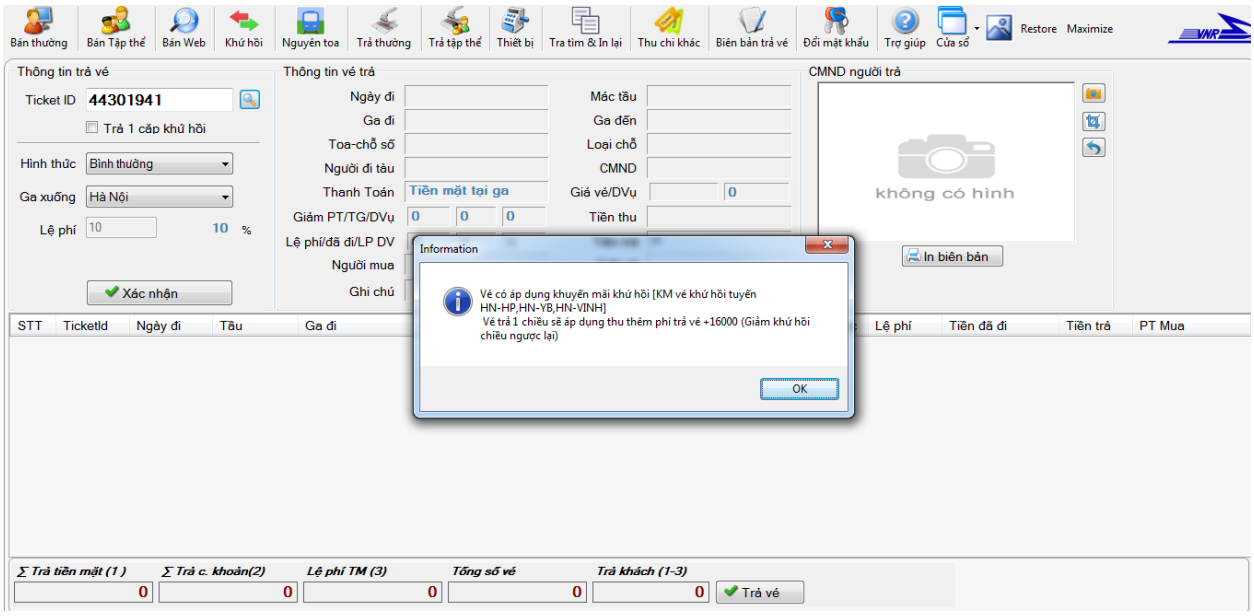


Tiếp tục thực hiện các bước trả vé như bình thường

- **Trả một lượt:**

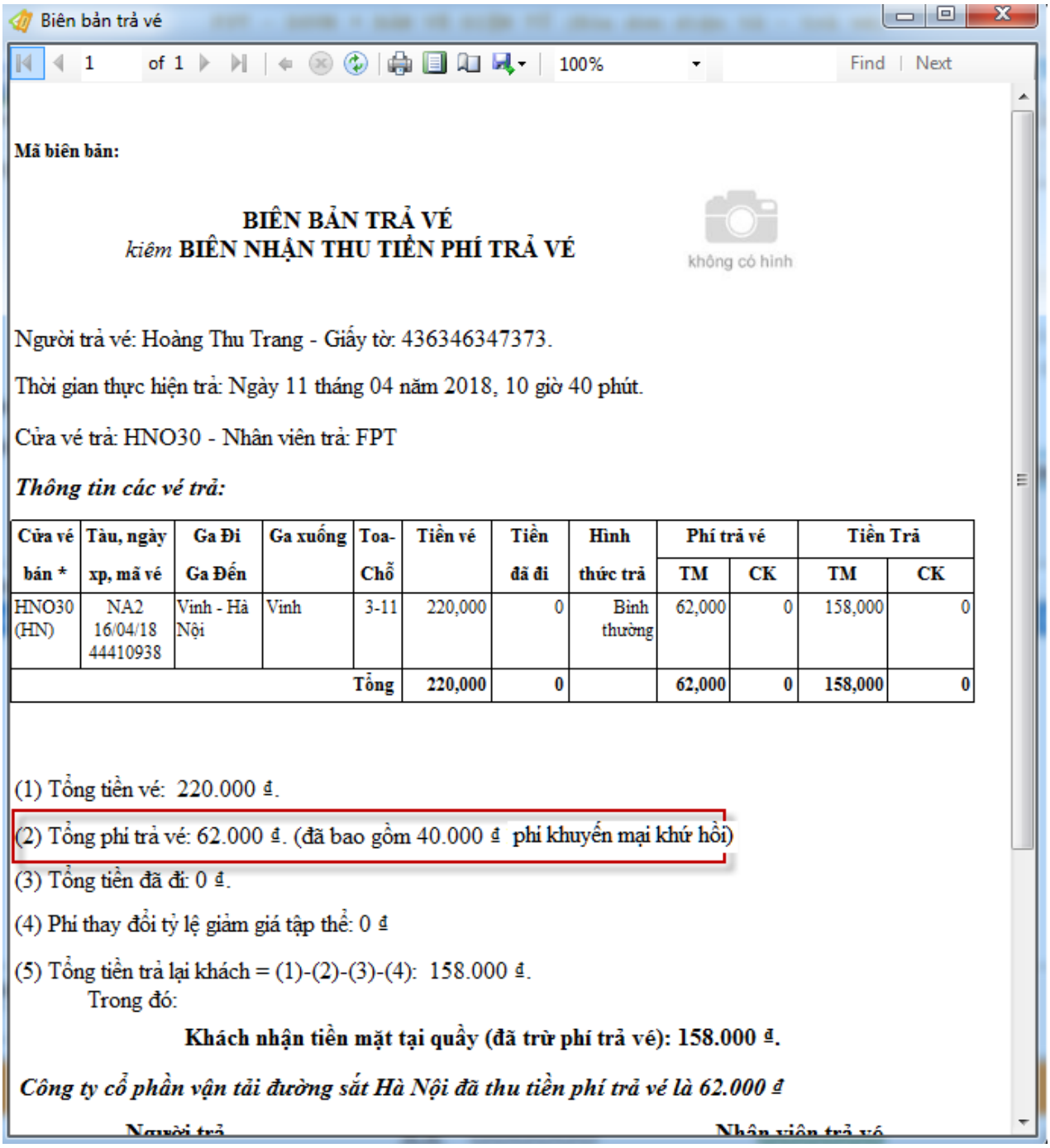
Tiền trả HK=Tiền vé lượt trả - (Phí trả vé + Tiền giảm giá khứ hồi lượt còn lại)

- Tại màn hình Trả thường → Nhập ticketid của vé chiều muốn trả và không tích chọn Trả 1 cặp vé khứ hồi hệ thống sẽ tính phí theo quy định và cộng thêm tiền giảm giá của chiều còn lại của vé này hệ thống sẽ hiện thị thông báo số tiến cộng thêm do giảm giá của vé còn lại để thư kí cửa vé biết



Click <Xác nhận> để vé xuống lưới vé trả bên dưới và chọn <In biên bản>

Trong nội dung biên bản mục (2) tổng phí trả vé hiển thị thêm số tiền phí thu do khuyến mại khứ hồi



Biên bản trả vé

1 of 1 100% Find | Next

Mã biên bản:

BIÊN BẢN TRẢ VÉ
kiêm **BIÊN NHẬN THU TIỀN PHÍ TRẢ VÉ**

không có hình

Người trả vé: Hoàng Thu Trang - Giấy tờ: 436346347373.

Thời gian thực hiện trả: Ngày 11 tháng 04 năm 2018, 10 giờ 40 phút.

Cửa vé trả: HNO30 - Nhân viên trả: FPT

Thông tin các vé trả:

Cửa vé bán *	Tàu, ngày xp, mã vé	Ga Đi Ga Đến	Ga xuống	Toa-Chỗ	Tiền vé	Tiền đã đi	Hình thức trả	Phí trả vé		Tiền Trả	
								TM	CK	TM	CK
HNO30 (HN)	NA2 16/04/18 44410938	Vinh - Hà Nội	Vinh	3-11	220,000	0	Bình thường	62,000	0	158,000	0
				Tổng	**220,000**	**0**		**62,000**	**0**	**158,000**	**0**

(1) Tổng tiền vé: 220.000 đ.

(2) Tổng phí trả vé: 62.000 đ. (đã bao gồm 40.000 đ phí khuyến mại khứ hồi)

(3) Tổng tiền đã đi: 0 đ.

(4) Phí thay đổi tỷ lệ giảm giá tập thể: 0 đ

(5) Tổng tiền trả lại khách = (1)-(2)-(3)-(4): 158.000 đ.

Trong đó:

Khách nhận tiền mặt tại quầy (đã trừ phí trả vé): 158.000 đ.

Công ty cổ phần vận tải đường sắt Hà Nội đã thu tiền phí trả vé là 62.000 đ

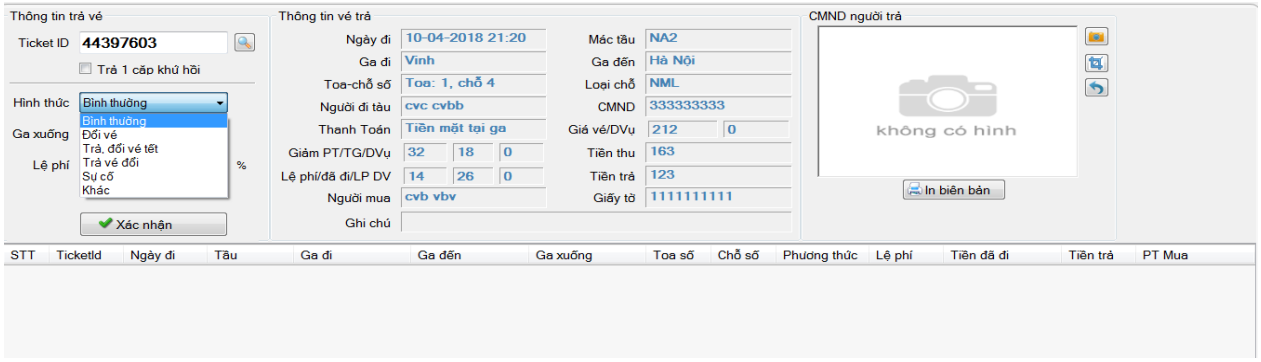
Tiếp tục thực hiện các bước trả vé như bình thường

Trả vé dọc đường:

Vào màn hình Trả vé, nhập ticketID của vé cần trảvà nhấn nút tìm thông tin vé.

Chọn hình thức trả : Chọn tùy theo tình hình thực tế

Chọn ga xuống → Click <Xác nhận> để vé xuống lưới vé trả bên dưới và chọn <In biên bản>



Lưu ý: Đối với trường hợp trả vé dọc đường lượt đi và trả vé lượt về. Thư kí cửa vé cần trả vé dọc đường lượt đi hoàn tất và sau đó trả vé lượt về để hệ thống không tính phí giảm giá khuyến mại đối với vé chiều về trong trường hợp trả Do lỗi của ngành Đường sắt hoặc trường hợp bất khả kháng

6.2. Đổi vé: Thực hiện trả đổi như bình thường