



## 國航·深航臺灣分公司

TAIWAN BRANCH, AIR CHINA LIMITED

台北市信義路五段7號 台北101大樓61樓D室

61F/D., No. 7, Sec 5, Hsin Yi Road., Taipei, Taiwan.

電話 Tel: 00800-86-100-999 傳真 Fax: +886-2-8101-1106

www.airchina.com.tw



深圳航空  
Shenzhen Airlines

### 國航/深航業務通告

#### 關於下發《規範 GDS 訂座管理及相關處罰規定》的通知

尊敬的代理人：

重申國航關於針對 OD 違規訂座行為及 GDS 訂座費虛耗行為的規範如下：

##### 一、OD 違規訂座行為管理要求

###### (一) OD 違規訂座行為定義

國航要求代理人在進行訂座和出票時，應根據旅客真實旅行意願進行操作，對 PNR 中的非必要航段，代理人應儘快在 GDS 系統予以刪除。以下系統中操作（包括但不限於）定義為 OD 違規訂座行為：

1. 通過多次反複預定與旅客實際行程無關航段，惡意解除訂座系統已經產生的 Married Segment 航段訂座，以此獲得比正常查詢預定更低的艙位。
2. 利用任何方法，通過申請與實際所需不符的行程，造成國航收益管理系統識別的銷售地資訊與代理實際銷售地資訊不符。
3. 對 Married Segment 綁定航段進行分別出票。
4. 使用棄程方式獲得更低的票價，完成旅行，並最終造成國航座位的虛耗。

###### (二) OD 違規訂座行為處罰辦法

針對以上違規訂座行為，國航確認後，將採取以下措施：

1. 針對未出票訂座記錄，取消訂座。
2. 對於已出票的訂座記錄，對違規代理 PCC 進行暫時遮罩，對於違規 PNR 中的每個航段，須按照當時開放艙位差異補齊票款，並通過 BSPLINK 開具 ADM 單的形式收取。
3. 若代理累計出現三次以上違規行為，將對該代理進行永久限制。

## 二、GDS 訂座費虛耗行為管理要求

### (一) GDS 訂座費虛耗行為

國航會通過訂座資料分析，發現可能產生 GDS 訂座費用虛耗的行為，並判定為違規，同時開具 ADM 罰單，具體處罰場景包括：

#### 1. 重複訂座

代理人為同一旅客在不同訂座記錄預定座位；代理人為同一旅客預定多個行程記錄，導致航班座位虛耗；代理人在不同的 GDS 系統為同一旅客預定記錄；沒有實際需求多次重複預訂。

#### 2. Churning 行為

代理人應避免反復取消和重新預訂，同一預定取消和重新預定超過 5 次，該行為將會被認定為 Churning 行為。

#### 3. 非活動狀態航段(無效航段)

代理人需確保在航班起飛 24 小時以前，刪除訂座記錄中的非活動航段，包括訂座記錄中帶有 HN、HX、UN、UC、NO、SC、TL、TN、UU、US、PN、WL、WN、DL、DS、IX、XX、MM 行動代碼的航段，或帶有 RM、GL 或 WK 狀態碼的航段。如相關航段未及時刪除將會被認定為違規。

#### 4. 虛假姓名和虛假預訂

代理人禁止使用虛假姓名和行程虛占國航的座位庫存；代理人員工的培訓僅限在測試訂座環境中進行，或者 GDS 服務商提供的培訓模式中進行，嚴禁為培訓或測試目的在生產訂座系統中創建 PNR。以上行為均會被認定為違規。

#### 5. 無效客票號碼

代理人使用無效的客票號碼，包括已作廢、已退票、已出票的票號或虛構的票號，試圖保留座位或試圖規避出票時限的行為。

#### 6. Passive Booking 行為

只有國航授權的代理人才可以使用航空公司訂座系統中生成的記錄，在 GDS 系統中使用 Passive 方式出票，如代理人使用 Passive 航段 ( GK/MK ) 完成打票工作後也需及時取消。無效的 Passive 航段將被拒絕。非授權代理人禁止使用 Passive 航段訂座出票；國航不允許 Passive 航段用於其他目的，包括但不僅限於在 CRS/GDS 系統中規避票價限制。

(二) GDS 訂座費虛耗行為處罰標準

類型	罰則
重複訂座	每航段 10 美元
Churning 行為	每航段 5 美元
非活動狀態航段	每航段 10 美元
虛假姓名和虛假預訂	每航段 10 美元
無效客票號碼	每航段 10 美元
Passive Booking 行為	每航段 10 美元

特此通知

中國國際航空/深圳航空 臺灣分公司  
二〇二四年五月二十九日