

國/深航 業務通告

關於 GDS 訂座行為的管理規定

各位代理人好，

為了規範操作，避免由於誤操作給航空公司帶來損失，同時給代理人造成處罰，本公司再次下發《關於 GDS 訂座行為的管理規定》如下：

一、違規操作行為管理規定

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，凡 PNR 中的非必要航段，應儘快在 GDS 系統予以刪除。凡代理人在 GDS 系統中嘗試進行以下操作（包括但不僅限於以下所列行為）：惡意解除 GDS 系統已經產生的 Married Segment 航段訂座、對 Married Segment 綁定航段進行分別出票、使用棄程方式獲得更低的票價 . . . ，國航對以上操作行為都將視為違規，並會相應採取以下處置措施：

1. 取消 PNR 中全部定妥航段，對於已開具的客票，國航會將電子客票狀態改無法使用。
2. 對於違規 PNR 中的每個航段，徵收罰金。
3. 對於已開具的客票，依當地貨幣徵收罰金。
4. 罰金和需補齊的票款將同時收取，會通過開具 **ADM** 單的形式收取上述費用。
5. 對於頻繁違規的代理人，國航將採取嚴格出票時限、中止代理人終端顯示等方法進行處罰。
6. 造成旅客投訴的，由違規代理人承擔全部責任，負責賠償旅客全部經濟損失。

二、代理人訂座航段管理規定

1. 請代理人及時處理 Q 信箱，確保至少在航班起飛 24 小時前及時取消不需要的座位，及時取消訂座狀態已經變成 HX/NO/XX/UC/UN/HL 的航段。如果因代理人不及時取消這些航段導致的訂座費用，則由代理人自己承擔。
 2. 代理人使用 PASSIVE 航段 (GK/MK/PK) 等完成開票作業後請即時取消，否則這些訂座費用和罰金由代理人自己承擔。
 3. 嚴禁代理人故意重複訂座，無論是使用一家 GDS 還是使用不同 GDS 進行重複訂座都是不允許的。並且也嚴禁在一個 PNR 裡出現重複航段，無論艙位等級是否相同都是不允許的。否則由此產生的訂座費用和罰金由代理人自己承擔。
 4. 嚴禁代理人在航班起飛前 48 小時內做候補申請，48 小時內只允許隨訂隨售。
 5. 對於使用 GDS 系統故意製作重複訂座、虛假惡意訂座的代理人，國航將徵收罰金。
- 請遵守國航航班訂座規定，維護與國航良好的合作關係。

謹此通知！

中國國際航空 / 深圳航空 台灣分公司
二〇一七年六月九日