

海南航空控股股份有限公司

TWN〔20231027〕24 號

簽發人：邢舟

關於規範 GDS/CRS 訂座行為的業務通告

親愛的海航代理們：

為進一步明確操作，現下發關於規範GDS/CRS訂座行為的業務通告：

一、不規範的訂座行為類型

（一）重複預訂

1. 不得在不同的PNR上為一名旅客重複預訂。
2. 不得建立多個行程，即多個行程不可能實現的情況下虛占航班座位。
3. 不得重複在其他GDS/CRS或海南航空直銷系統或通過其他代理機構預訂機票。

（二）多次預定和取消

1. 應避免重複取消和重新預訂。
2. 少量此類行為是售票流程的一部分；但是任何超過3次的取消和重新預訂，因此將
在第4次取消時，產生ADM單。

（三）無效航段

1. 有責任監控訂座狀態，並從預訂中刪除帶有 HX、UN、UC、NO、SC、TK、TL、TN、UU、US、PN、WL、WN、DL、DS、IX、MM、RM、GL 或 WK 狀態碼的非活動航段。
2. 如果未能在起飛前 24 小時刪除這些航段，將導致 ADM產生。

(四) 虛假名字

1. 不得使用虛假名字預定座位。
2. 嚴禁為培訓或測試目的創建即時 PNR。
3. 名人的名字可能絕對真實，因此航司將根據對預訂的評估和模式做出決定。

(五) 無效票號

1. 應避免保留無效票號的訂座（如：客票作廢、退款、已用、虛構等）。
2. 使用無效票號創建虛假預訂或規避售時限將可能會產生ADM單。

(六) 被動預訂

1. 只有經授權才能在其GDS/CRS系統中預訂被動航段，以便為航司訂座系統中已有的預訂出票。

二、適用條款

(一) 航司保留隨時對不規範行為下發ADM單的權利，且不一定僅限於上述違規行為。

(二) 航司還保留在不事先通知旅行服務提供者的情況下隨時修改ADM單費用的權利。

三、ADM單罰責標準

違規類型	罰責標準
重複預定	10美元/航段
相同旅客和行程超過3次預定	5美元/航段
無效航段	10美元/航段
虛假名字	10美元/航段
無效票號	10美元/航段
被動預定	10美元/航段

註：適用費用按每位乘客計算

四、ADM 處罰注意事項

- (一) ADM 單下發將收取試用的服務費。
- (二) 航司不會隨 ADM 單發送處罰的依據內容，應聯繫其 GDS 以獲取完整的 PNR 歷史記錄。

特此通知

海南航空 台灣分公司
2023 年 10 月 27 日