

關於更新廈門航空代理人借項單(ADM)政策的通知

(MF2021-068)

致 各大代理人：

根據 IATA Resolution 850m，自 2021 年 12 月 1 日起，若發生以下情形且確認無誤，廈門航空將開立 Agency Debit Memo (ADM 單)。

一、檢查範圍及開單規則

(一) 與訂位相關事項

請參照附件A《廈航訂座規範》內容規範操作，任何違反訂座規則的行為廈航將按以下標準開具ADM單：

事項	內容	處罰金額
訂出一致	訂位與出票的GDS系統不相同	USD200/ 人次
中轉銜接	違反MCT (最短銜接時間) 規定，進行訂位、出票	
違規操作造成航司座位虛耗	退票、作廢未取消訂座;客票掛起後造成 NOSHOWN 等	
未按要求錄入完整的旅客資訊	未按出境國/入境國要求錄入完整真實的旅客資訊，造成旅客未能順利出行的	
虛假訂位	使用假票號、假姓名訂位，或為特定目的 (包括測試或訓練) 訂假記錄	USD10/人 航段
重覆訂位	同一旅客，在一個或多個記錄裏，預訂了多個日期	

	相同或非常接近的行程	
反覆訂位	反覆取消再訂位 (超過 3 次)	USD5/人航段
安全乘客資訊(SFPD)	違反涉美 (含美國和加拿大) 航班的旅客身份資訊的錄入規定	USD50/人次
無效航段清理	當 訂 位 航 段 出 現 HX/NO/UC/UN/US/SC/TK/TL/TN/UU/PN/WL/ WN/DL/DS/IX/MM/RM/GL/XX/WK 等狀態時， 未及時 (至少在出發 24 小時前) 清理	USD10/人航段
虛擬航段	非出票為目的的虛擬航段 (如 GK)	
Q 信箱處理	未及時檢查Queue 信箱，造成相關訊息未處理(包括但不限於開票期限提醒、航班變更資訊等)	
取消比	月度取消比 (取消數量/訂座數量)高於 85%且取消數在 200 航段 (含) 以上	USD10/人航段
	月度取消比 (取消數量/訂座數量)高於 85%且取消數在 200 航段以下	USD5/人航段
其他	使用 731 客票銷售外航航班或銷售代碼共用(MF*) 航班時未遵守相應航空公司 (承運方) 的訂座及運價規則 如違反外航關於結合航段 (Married Segment) 或 O&D 訂座規範等	按對應航司 相關規定標準進行處罰

注：若由於代理人違規行為造成旅客投訴或追償，需由代理人負責安撫旅客或承擔旅客損失，對未盡履責的代理人，廈航保留按造成的實際損失開單追責的權力。

(二) 與佣金相關事項

1. 錯誤使用佣金 (比率不正確);

2.客票如未由原出票代理人退票，將向原出票代理人調整收回佣金。

(三) 與換開相關事項

- 1.漏收變更費、誤機費、艙位差價等換開客票應補收的費用；
- 2.不規範換開導致航司結算損失。

(四) 與票價相關事項

不符合航司運價規定的任何錯誤都將被出具ADM，包括但不限於以下情況：

- 1.錯誤使用運價和組合（如航程或銷售限制不適用）；
- 2.錯誤的運價金額；
- 3.違反最短/最長停留時間，或遠期購票規則；
- 4.適用期間或適用航班不正確；
- 5.銷售未經允許的代碼共享航班；
- 6.違反經停點，中轉點和相關附加收費的規定；
- 7.訂座艙位不正確（MF 及其他航空公司航班）；
- 8.使用錯誤的票價類別或 Tour code；
- 9 錯誤使用折扣運價（如海員折扣）。

(五) 與稅金及附加收費相關事項

- 1.錯誤收取稅金和附加收費；
- 2.漏收取稅金和附加收費。

(六) 與退票相關事項

- 1.退票時錯誤計算退票金額，稅金和燃油費；
- 2.退票手續費不正確；

- 3.換開後客票退票時，多退不能退的變更費和誤機費；
- 4.漏收誤機費；
- 5.退票時錯誤計算代理佣金金額；
- 6.退票和銷售時的支付方式不一致；
- 7.不符合航司退票規定，包含但不限於非自願病退資料不全、重覆退票、客票已使用、客票已過期的退票或誤退；
- 8.非自願退票時未按要求輸入 Waiver Code。
- 9.未在收到旅客有效退款申請之日起 7 個工作日內辦理完成退款手續 (上述時間不含金融機構處理時間)。

(七) 與信用卡相關事項

根據國際航協 890 號決議，在下列情況下，廈航將出具ADM 單：

- 1.代理使用廈航不接受的信用卡開具了廈航票證，廈航將向代理收取未能從發卡公司收取的款項；
- 2.除非獲得廈航授權，代理人不得使用廈航信用卡商戶協議接受任何非旅客本人的信用卡和支付方式，包括以代理人名義、或任何代表代理人的個人名義所有的卡。違反上述規定，廈航將收取刷卡金額 3%的費用；
- 3.如果廈航收到信用卡公司與信用卡交易有關的爭議通知，廈航將在 7 天內通知代理，並要求提供適當的證明檔和資訊，代理將在 7 天內及時滿足任何此類請求；
- 4.如果發生爭議的交易隨後被信用卡公司拒付，廈航將相應地開出ADM 將損失轉嫁給代理商。

(八) 與其他銷售行為相關事項

事項	內容	處罰金額
其他違規行為	中國大陸境內訂座、境外出票或在中國大陸境內完成銷售行為，實際訂座、出票為境外代理（IATA 號）	USD500/ 人次
	違反聯運產品運價規則，擅自取消一個或多個航段單獨出票或修改其中一個或多個航段航程、艙位以獲取更低的票價，或銷售惡意棄程的客票	
	私有運價（IT 運價或大客戶政策等）投放到非指定管道銷售	
	未經旅客允許，在已訂妥或已出票訂座記錄中進行惡意更改	
	變更或取消其他代理的訂座記錄。	
	不予退票、 未在規定時限內完成退款 、航班變更未通知等違規行為	
	以低於廈航的結算淨價，惡意擾亂銷售秩序	
	未按廈航退票規定，假冒旅客本人辦理退票	
	未訂妥座位出售定期客票	
	篡改廈航退改簽規則	USD200/ 人次
	以默認方式搭售、捆綁銷售除客票、航司正式發佈的產品以外的任何產品，如保險等	
	未遵守關於個人資訊保護的規定，包括洩露、出售、非法使用或者向他人提供旅客個人資訊等	
	未按航司規定換開客票，如任意變更承運人、航程	

	違規使用Waiver Code，或者偽造適用減免退票費的資料	
	使用虛假證明享受機票優惠或減免退改簽手續費	

注：若由於代理人違規行為造成旅客投訴或追償，需由代理人負責安撫旅客或承擔旅客損失，對未盡履責的代理人，廈航保留按造成的實際損失開單追責的權力。

二、爭議處理程式

廈門航空依照國際航協 R850m 決議程式處理爭議，按 R818g、R812 決議程式處理對 ADM 單發起的 PBD (Post Billing Dispute 已結算交易爭議單) 進行處理。

- (一) 按照 IATA 850m 決議規定，代理人可以在 MF 通過BSPlink 開具 ADM後 15 天內提出異議;
- (二) MF 應在收到異議後 60 天內及時處理;
- (三) 如果MF 拒絕代理人提出的異議，將通過BSPlink 向代理人詳細說明原因;
- (四) 如果接受異議，MF 將取消ADM;
- (五) ADM將自動通過BSP 清算。清算後，如 MF 接受代理人提出的異議，將開具ACM(貸項通知單)將款項退還代理人；
- (六) ADM 單清算後，代理人仍可通過航協 BSPlink 對 ADM 單發起 PBD(Post Billing Dispute)。如雙方對 PBD 無法達成一致，航協 BSP會將款項退還代理人；
- (七) 代理人如無充分理由，或沒有提供充分的書面支持檔，對廈航開出的 ADM 單提出異議，或對已結算ADM 發起PBD，廈航將通過 BSPlink 停止對相關代理人的出票授權。

三、ACMs (貨項通知單)

如果代理提出的爭議是合理並被接受的，廈門航空將開立 **ACM** 單將爭議 **ADM** 單的金額返還給代理。

四、聯繫方式

電子郵件地址將顯示在 **ADM** 上，可通過郵件的形式與我們聯繫。但使用 **BSPlink** 的評論功能與我們溝通將更為便捷。

五、其他

- (一) 單張 **ADM** 單的最小金額為 1 美元或其等值貨幣。
- (二) 無另有說明外，該 **ADM** 單政策僅適用境外地區，即除中國大陸地區以外的國際及港澳台地區。
- (三) 廈航在遵守 IATA 850m 決議的前提下，將保留不經預先通知修改本政策中的任何條款的權利。更改後的通告將通過廈航官網做及時發佈，政策鏈接置於 **BSPlink ADM** 單政策相關頁面中，供代理人隨時查閱。
- (四) 代理作為航司的銷售前端，應及時關注《廈航國際運輸總條件》的更新變化，以便更好的配合航司、服務旅客。詳情請參閱：

https://www.xiamenair.com/brandnew_EN/travel-transport-condition.html

- (五) 當本政策內容及處罰標準有違代理人所在國 (地區) 的法律法規時，以當地法律法規為準。

附件 A

廈門航空訂座操作規範

為確保航班可售座位的管控和降低訂座系統分銷成本，廈門航空現針對不當操作訂座、惡意占座等影響航班座位銷售管控的行為，若經查證屬實將根據 ADM 單政策對代理人進行處罰，嚴重者予以停權。

廈航訂座操作規範包括但不限於如下內容：

1、訂出一致

請使用同一 GDS 訂座和出票。

2、中轉銜接時間

訂座應滿足最短中轉銜接時間 (MCT) 要求，未滿足 MCT 要求的訂座將不予接受。

3、按要求錄入完整的旅客資訊

訂座出票時請提供訂座人的電話號碼、旅客有效的電話號碼或電子郵件和當地的聯絡方式、號碼。

應當將購票人提供的旅客聯繫方式等必要個人資訊準確錄入旅客訂座系統。

4、虛假名字

嚴禁任何理由的以虛假、虛構姓名訂座的行為。

a) 不得輸入假名字。不得為報價、列印行程單、或實驗一些功能而創建虛假訂座。

b) 不得在沒有真實乘客旅行需求的情況下虛占座位。不得試圖操縱航空公司的空餘座位數量以達到操縱某個艙位市場價格的目的。

c) 輸入乘客姓名時必須輸入詳盡資訊，不要使用縮寫。

5、虛假票號

不得輸入虛假票號以達到繞過出票時限的目的。

6、虛假訂座

任何虛假訂座包括以測試及培訓為目的的訂座都是不允許的。測試或培訓僅可以在GDS 提供的測試環境中進行。

7、重覆訂座

不允許任何理由在一個或者多個 GDS 上為同一位旅客重覆預訂航段和/或 PNR。重覆訂座的判定如下：

- a)預訂相同日期的相同行程
- b)預訂相近日期的相同行程
- c)預訂相同日期的不同行程
- d)合理認為旅客無法完成所預定的所有行程

8、反覆訂座

訂座、出票時請遵守航空公司的運價規則和時限。

不得反覆預訂並取消同樣的行程以達到繞過出票時限的目的。在任何情況下，廈航都嚴格禁止在一個或多個PNR 或GDS 上取消和重新預訂相同或不同訂座艙位的相同行程。

9、安全乘客資訊(SFPD)

請根據目的地國家的相關要求，在規定的時間內錄入SFPD。

不得違反涉美（含美國和加拿大）航班的旅客身份資訊的錄入規定。

10、無效航段清理

代理人應儘快取消所有 PNR 中不需要的/已取消的/無效的訂座航段，以免增加廈航的訂座成本。訂座航段出現

HX/NO/UC/UN/US/SC/TK/TL/TN/UU/PN/WL/WN/DL/DS/IX/MM/RM
/GL/XX/WK 等狀態時，應至少在航班起飛 24 小時前及時清理。

11、團隊散訂

請使用團隊形式進行 10 人（含）以上的預訂。不允許團隊散訂。

12、虛擬航段

虛擬訂座紀錄（例如 GK）只能用於開票，而且必須使用在同一確認有效的航班紀錄中。虛擬訂座記錄必須在航班起飛前 24 小時以前取消。

13、Queue 信箱處理

請及時檢查 Queue 信箱，處理廈航發送的相關資訊(包括但不限於出票時限提醒、航班取消變更等)。

14、捆綁銷售航段管理

請以 OD 邏輯為基礎進行訂座、票價計算和出票。不符合 OD 邏輯的訂座以及試圖讓訂座系統接受違反聯程航段邏輯的操作將被視為違規。

15、強制訂座

不得繞過航司對庫存（剩餘座位）的控制規則進行強制訂座操作以獲取特定的艙位。

16、始發地違規

不得繞過航司對庫存（剩餘座位）的控制規則故意變更航段順序以獲取當前不可用艙位。

17、訂座艙位違規使用

請使用有適應全航程的運價和運價規則的艙位預訂出票。

請遵守以上規定，感謝各代理理解及配合。

廈門航空台灣分公司
2021 年 11 月 19 日