

MH【馬來西亞國際航空】GDS 訂位 & ADM 管理規範 V2.1

Date: 24 Sep 2020

感謝同業夥伴們長期支持,馬來西亞國際航空為使機位有效利用、銷售控管,敬請留意下列注意事項,如有違反相關票務和預訂機位程序,不當操作,將會開立 ADM (Agent Debit Memo) 收取罰金

項目	不當訂位	說明	ADM 罰金
1	Unwanted segments ,Waitlist bookings	未於該航班起飛 24 小時前 移除候補,無效, 或無需搭乘航段	USD15/每航段
2	Inactive Segments	未於系統通知 HX/UC/UN/NO 當月月底 或 航班起飛 24 小時前 移除無效航段	USD15/每航段
3	Fictitious/Test bookings	虛擬假名 假票號 進行訓練或測試	USD30/每航段
4	Duplicate bookings	虛擬假名 假票號 / 重覆訂位	USD15/每航段
5	Churning per booking	重覆預訂或取消機位, 相同或不同艙等及日期次數超過 5 次	USD15/每航段
6	Passive Segments	違規使用於具連線性的 PK,AK,YK 等虛設被動航段紀錄	USD15/每航段
7	Forced Bookings	違規強制訂位	USD15/每航段
8	Breaking of Married Segments	截斷連結航段 married segments, 違反 O&D 訂位規則, 未依照行程順序訂位	USD500/每張票

*以等值台幣收取

馬來西亞國際航空根據下列 IATA 決議實施以上規範及相關罰則,且保有調整違規罰款收費之權利:

- A. 根據 IATA-830a 決議(關於違反售票、機位預定程序、及票價說明)· 航空公司有權對違反以上規範者終止檢視, 預訂,開票 取消未開票訂位 的權利。
- B. 根據 IATA 850M 決議(關於旅行社借項通知單的發放和處理)· 航空公司有權對違反以上規範, 依每位旅客或每個 PNR 或每個航段分別以 ADM 方式收取罰款。
- C. ADM 申訴須於收到 ADM 14 天內 Dispute 或 email : mh.bidt.disputes@accelya.com 提出申訴要求。

請參考說明如下

1. 取消 部分不合理航段, 候補及 No-Show 航段 (Canceling reservations)

- a 同一訂位紀錄裡預定不合理航段, 即不可為同一旅客同一時間訂立不同行程
- b 不可重覆或反覆預訂候補航段, 須於航班起飛前至少 24 小時內取消
- c No-Show 定義時間為機票原預定航班起飛前, 若旅客確認不予搭乘, 請於航班起飛前取消。
旅客若需保留後續航程, 請於原訂位紀錄更改, 並依所開立機票票價規則, 收取相關費用如 No-Show 費用、換票手續費、票價差價。

2. 取消移除無效航段 (Inactive segment)

- 例 01OCT 通知, 航班日期 01DEC HX/UC/UN/NO, 最晚須在 31OCT 當月月底 取消無效航段
- 例 01OCT 通知, 航班日期 24OCT HX/UC/UN/NO, 最晚須在 23OCT 航班起飛 24 小時前取消

3. 4 虛假姓名或虛假票號進行訂位 (Fictitious / Test / Duplicate booking)

- 使用非旅客需求之行程、假機票號碼、假名字進行訂位訓練或測試。
- 同一旅客由相同 SOC 或不相同旅行社, 進行相同或不同行程、日期、航段、航班、艙等訂位。
- 反覆作廢票號以虛佔座位進行訓練或測試。
- 使用無效機票(機票狀態為 VOID/REFUND/FLOWN/SUSPEND) 進行訂位及票號連結。
- 嚴禁預訂航段進行訓練或測試培訓、票價估算之用途。

5. 6 反覆取消或預訂 (Churning) / 被動航段 (Passive segments)

- 請勿因規避票價規則或開票期限而反覆取消和預訂之操過 5 次以上。
- 在 GDS 系統中預訂航段且並不會顯示在票面的航段被視為被動航段
- 不允許使用於具連線性的虛設航段 (如 PK,AK,YK 等)。
- 若是為開立團體押金的 EMD 而建置的被動航段, 開立 EMD 後須取消被動航段

7. 違規強行預訂 (Forced Reservations)

不允許使用操作 IN,IS 進行強制預訂, 意圖規避航段訂位規則, 以取得較低艙等機位。

8. 拆分航程預訂航段 (Breaking of married segments)

不允許拆分航程預訂航段, 若因此取得較低艙等機位, 馬航將依違規訂位行為開立 ADM。
若為非 IATA 旅行業者違規預定, 則將由開立機票之旅行業者承擔, 並依實際機票票價收取機票費用 另加 ADM 罰款

提醒旅遊同業務必每日確實清理 Queue 信箱, 即時處理 SSR 相關訊息並通知旅客

馬來西亞國際航空公司