



發文日期:2024 年 1 月 22 日

東航訊息

業務/促銷專案() 航班訊息(v) 訂位訊息() 票務訊息() 其他()

MU【東方航空】重申關於東航加強訂座管理的通知

致各同業：

關於代理人在 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 系統已經產生的綁定航段(Married Segment)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,東航對以上操作行為都將視為違規,將按以下標準徵收罰金。具體說明如下:

1. 對於違規客票 PNR 中的所有航段(包括已成行)按照每段 500 美元的標準徵收罰金;對於已開具的客票,除繳納罰金外,還需補齊當時放艙位與訂座艙位之間的價差。
2. 對於違規客票,東航將視情節嚴重程度,尋求後續的經濟處罰手段。對於情節惡劣且多次警告未果的情況,東航保留取消全部訂妥航段或掛起客票的權利。
3. 凡在違規處理過程中,造成旅客投訴,由違規代理人承擔全部責任,負責賠償旅客全部經濟損失。

違反航段綁定訂座原則的常見問題

1. 什麼是違反綁定航段(Married Segment)訂座原則?
原訂座記錄中無論是否有綁定航段標識,代理人都不得部份使用綁定航段。例如:行程使用東上航航班由北京經上海前往洛杉磯,代理人不得在訂座記錄中只保留上海洛杉磯航段,而取消北京上海航段。
2. 若違反綁定航段(Married Segment)訂座原則,將會對訂座記錄造成什麼影響?
對於違反綁定航段(Married Segment)訂座原則的訂座記錄,東方航空/上海航空將取消全部訂妥航段並對已開具的客票進行掛起。
3. 可否更改綁定航段(Married Segment)中的部份航段?
否。請先取消不需要的整個綁定航段,再重新依據綁定航段訂座原則預訂新行程。若未依以上方式預訂,東方航空/上海航空將視其中部份取消/更改的綁定航

中國東方航空 台灣分公司

客戶預訂專線:412-8118

台北市中山區民生東路三段 2 號 6 樓 A 室

Website: www.ce-air.com

China Eastern Airlines Taipei Office

客戶服務傳真:02-8712-6818

Rm. A, 6F., No. 2, Sec. 3, Minsheng E. Rd. Taipei, Taiwan

段為違規操作。例：原行程為北京經上海前往洛杉磯，欲改為上海洛杉磯，代理人須先取消北京上海及上海洛杉磯定航段再重新預訂上海洛杉磯航段。

4. 可否更改綁定航段(Married Segment)中的訂座艙位？

否。請先取消不需要的整個綁定航段，再重新依據綁定航段訂座原則預訂新行程。若未依據以上方式預訂，東方航空/上海航空將視其中部份取消/更改的綁定航段為違規操作。例：原行程為北京經上海前往洛杉磯，兩段訂座艙位為 S，欲改為 T，代理人須先取消原北京上海及上海洛杉磯預訂的 S 艙航段再重新預訂北京上海及上海洛杉磯 T 艙航段。

5. 可否更改綁定航段(Married Segment)中的航班日期？

否。請先取消不需要的整個綁定航段，再重新依據綁定航段訂座原則預訂新行程。若未依據以上方預訂，東方航空/上海航空將視其中部份取消/更改的綁定航段為違規操作。例：原行程為北京經上海前往洛杉磯原出發日期為 3 月 21 日，欲改為 3 月 30 日，代理人須先取消原北京上海及上海洛杉磯預訂出發日期為 3 月 21 日的綁定航段再重新預訂北京上海及上海洛杉磯出發日期為 3 月 30 日的航段。

關於及時取消無效航段的提醒

- (1) 無效航段管理：我司在航班起飛 48 小時之前清理或取消由代理在 GDS 系統中申請或預訂的東上航無效航段後，如該代理未在航班起飛 24 小時之前在 GDS 系統中對該無效航段進行主動刪除，則視作無效航段違規行為，處罰金額為每位旅客每航段 10 美元。
- (2) 以上管理適用範圍包括東上航實際承運航段及市場方為東上航的代碼共享航段。
- (3) 已取消、變更的無效航段狀態包括但不限於 HX、UC、UN、NO、YK 等。
- (4) 將按月統計並通過各地 BSP 或 ARC 管理平臺自動向違規代理開具 ADM 單。

特此通知

中國東方航空台灣分公司
客運銷售部

中國東方航空 台灣分公司

客戶預訂專線：412-8118

台北市中山區民生東路三段 2 號 6 樓 A 室

Website: www.ce-air.com

China Eastern Airlines Taipei Office

客戶服務傳真：02-8712-6818

Rm. A, 6F., No. 2, Sec. 3, Minsheng E. Rd. Taipei, Taiwan