



發文日期:2022 年 08 月 10 日

東航訊息

業務/促銷專案() 航班訊息() 訂位訊息(v) 票務訊息() 其他()

MU【東方航空】關於中國東方航空與上海航空訂位開票提醒通知

致各同業：

請務必配合以下訂位開票注意事項

一、【輸入旅客的行動電話號碼】

根據 IATA 第 830d 號決議，各銷售代理必須取得旅客的聯絡方式並輸入在訂位紀錄中，為了能夠讓旅客即時收到起飛時間變更或航班取消等最新航班動態，請務必配合以正確的 **OSI CTCM** 指令輸入旅客的**行動電話號碼**，以利旅客即時獲取東航航班訊息，以免影響旅客搭機權益。各銷售代理在售票過程中，務必告知購票人有義務提供旅客真實有效的聯繫方式，若旅客不願意提供任何聯絡方式，各銷售代理應主動告知旅客將無法接獲航空公司航班異動訊息，並於 PNR 備註。

輸入旅客聯繫資訊(電話)及正確相應格式示例：

| | | |
|-----------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Sabre | 3OSI MU CTCM00886920123456-1.1 | CTCM 與號碼中間不添加其他字母及空格，並加上 00886 |
| Amadeus | OS MU CTCM00886920123456/P1 | |
| Galileo | SI.MU* CTCM00886920123456/P1 | |
| Travelsky | OSI MU CTCM00886920123456/P1 | |

二、【輸入旅客的有效證件號碼】

1. 為了確保航班正常起飛及避免旅客投訴，請按照要求務必於電代內輸入正確的旅客有效證件號碼，以免造成旅客不便。
2. 臺灣旅客購買純大陸內陸、兩岸航線及臺灣始發的國際中轉產品，請務必填寫有效期內之台胞證資料。

Travelsky 格式示例：

SSR DOCS MU HK1 T/CN/ 07749575/TW/24APR67/M/23APR02/ZHANG/DALONG/P1

三、【輸入旅客的 E-MAIL】

因應新冠肺炎疫情影響，為協助旅行同業即時通知旅客相關旅行限制與航班異動訊息，除了正確錄入旅客可聯繫的電話號碼外，也請於 PNR 錄入旅客 E-MAIL，以便航空公司通知旅客相關訊息。

(各 GDS 指令僅供參考，請以 GDS 資訊為準)

輸入旅客聯繫資訊(E-MAIL)及正確相應格式示例：

| GDS | Example/示例 | 備註 |
|-----------|---------------------------------------|---|
| Sabre | 3OSI MU CTCE mufm//GMAIL.COM-1.1 | @符號替換為//， "_" 符號替換為 ".. " " - "符號替 代為" ./" |
| Amadeus | OS MU CTCE ABC//DEF.COM | |
| | 或 OS MU CTC TPE EMAIL ABC//DEF.COM | |
| Travelsky | OSI MU CTCE example//gmail.com | |

四、【入境美國航班旅客信息錄入規則】

根據美國疾病控制與預防中心 (CDC) 發佈的《臨時最終規則(IFR)》，要求任何飛往美國的航班須提供的旅客資訊，共包含五個要素即：旅客全名、在美國的地址、主要電話號碼、其他聯繫號碼、電子郵箱位址。

即日起東上航實際承運且目的地為美國任意城市的行程，均須按照所使用的訂位系統格式(如附件)要求，將相關旅客五要素資訊完整錄入到訂位記錄 (PNR) 中。代理人應在航班起飛前四小時補充完整旅客的五要素資訊，若涉及由於代理人原因導致航空公司受到罰款的情況，東航保留對相應代理人的追償權利。

五、【即時取消非確認航段規則】

鑒於當前存在較多旅客對原機票中的行程進行調整的情況，但在此情況下，GDS 系統 (AMADEUS、SABRE、TRAVELPORT) 中很多已被取消或變更的非確認航段仍保留在 PNR 中。請及時對所有東上航已取消、變更的非確認航段在 GDS 系統中做取消操作。以上操作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。已取消、變更的非確認航段狀態包括但不限於 HX、UC、UN、NO 等。

六、【中國東方航空股份有限公司 781 客票銷售】

由於上海航空有限公司(FM)已與中國東方航空股份有限公司(MU)進行整合，已於 2013 年 6 月 30 日 24:00 起停止使用上海航空有限公司 BSP 票證 (774) 銷售，改由中國東方航空股份有限公司 781 客票銷售，請勿使用 774 票本出票。

中國東方航空 台灣分公司

客戶服務專線：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

七、【反覆訂座管理】

東航已於 2019 年 1 月 1 日起實施反覆取消訂座行為訂位管理，具體規定如下：

1. 同一姓名、同一航段、同一航班號、同一日期反覆取消訂座超過四次(含)以上視為過量。從第四次開始，每次反覆取消訂座次數及每一個取消訂座人數、取消航段處罰五美元或等值貨幣，將按月開具 ADM 罰單。
2. 以上規則適用於所有東上航為市場方的航段。

八、【NO SHOW 費用標準】

東方航空/上海航空將於 2021 年 1 月 1 日起(含)，新增兩岸航線 NO SHOW 費用，並調整兩岸航線的退票費及變更費，實際費用及相關規則請依系統自動計價為準。機票更改作業提醒，退票及改期（重新訂位）之變更申請由原開票旅行社進行辦理，並請配合務必提前取消原預訂機位（不可 NO-SHOW），以確保旅客權益。

九、【實施「重複訂位」及「虛假姓名」訂位管理】

自 2021 年 1 月 1 日起之訂位實施「重複訂位」及「虛假姓名」訂位管理：

1. 不允為同一名旅客在同一個航班或同一天相同行程的航班上同時訂兩個(含)以上座位；一經發現，從第二個未取消訂位開始，每人每航段處罰十美元或等值貨幣。
2. 在同一个代理人訂座下存在同一旅客重复航段的情况且未取消訂位，就会被判定重复订座；已取消或變更的非確認航段狀態皆包括在內但不限於 HX、UC、UN、NO 等。
3. 不允許使用虛假旅客姓名訂位；一經發現，每人每航段處罰十美元或等值貨幣。
4. 以上管理適用於所有東上航航班，包括市場方為東上航的代碼共用航班，並於 2021 年 1 月 1 日起向違規代理開具 ADM 單。

十、【旅客姓名或證件號修改規定】

凡符合本公司乘機人姓名或證件號碼修改規則的客票，不區分購買渠道，均可進行一次免費變更；姓名或證件號修改規則說明如下：

1. 在購票過程出現乘機人姓名或證件號碼出錯需要更改的情況，僅允許旅客修改系統中的姓名或證件號碼一次。原則上不得更改出生年月日。
2. 請於出票當下輸入正確 DOCS，將予以規範內的改名協助；若於出票後補入 DOCS 則不予受理。
3. 詳細規則可洽詢受理單位：東航台灣呼叫中心、台北售票處。

十一、【預訂大陸內陸航線 FOID 證件資料輸入規定】

1. 為了更明確旅客所持旅行證件種類搭機，現細化旅客證件代碼(如下表)。請代理在為旅客預訂大陸內陸航線時，務必在訂位記錄(PNR)上輸入正確 SSR FOID 指令中的旅客證件代碼和證件號，以免影響旅客搭機權益。
2. 若旅客持下列以外之證件種類，請參照航信旅客服務系統證件輸入規則。
3. SSR FOID 輸入旅客的身份資料

Travelsky 指令格式:

SSR FOID YY(航司代碼) HK/NI110101XXXXXXXXX(18 位)/Pn(旅客序號)

SSR FOID YY(航司代碼) HK/PPXXXXXX(護照號，最長 15 位)/Pn(旅客序號)

SSR FOID YY(航司代碼) HK/IDXXXXXX(最長 15 位)/Pn(旅客序號)

| 證件名稱 | 證件代碼 | 字母/數字限制 |
|------------------|------|---------|
| 大陸公民身分證號 | NI | 18 位 |
| 護照 | PP | 最長 15 位 |
| 港澳通行證 | ID | 最長 15 位 |
| 電子港澳通行證 | | |
| 台灣居民來往大陸通行證(臺胞證) | | |
| 大陸居民往來台灣通行證(大通證) | | |
| 港澳居民往來大陸通行證 | | |

十二、【關於及時取消無效航段的規定】

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 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。
5. 本通知自 2022 年 1 月 1 日起執行。

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

客戶服務專線：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