

VN【越南航空】不當訂位及 ADM 開立規則通知

敬致 各大旅行社：

為確保航班變動 (IROP) 時能即時通知旅客，並維護旅客權益，越南航空 (VN) 自 2026 年 7 月 1 日起，將新增針對「旅客聯繫方式缺失/錯誤 (Missing/Incorrect Passenger Contact Information) 」之違規項目進行裁罰。修訂後之全盤規範詳見下表，敬請各代理商務必嚴格遵守：

違規類型	定義摘要	處罰/罰款 (ADM)
Duplicate/Redundant Booking 重複/多餘訂位	針對相同乘客、相同或相似航線和日期，由同一代理商在一個或多個 GDS 上建立多個航段。	所有重複和/或多餘航段將在不事先通知的情況下被取消。
Inactive Booking 無效訂位	航段狀態為 HL, HN, HX, NO, PN, SC, UC, UN 等，收到系統通知後應即刻清除。未能於航班預定起飛時間至少 25 小時前清除。將視為違規。	每位乘客每航段 USD 15
Passive Booking 被動/虛設訂位	透過 GDS 建立虛設航段僅限用於開票目的，且須完全符合 GDS 原始建立的有效航段。因其他目的(如簽證申請)建立虛設航段，將不被允許。	每位乘客每航段 USD 15
Speculative/Fictitious Booking 投機/虛假訂位	1. 使用虛假、無效、不存在的乘客資訊； 2. 輸入明顯不合常理且無法完成之行程； 3. 連結已使用，失效，姓名行程不符合等機票，試圖保留機位； 4. 同一位(團)旅客當日開票並作廢 (void) 超過 3 次； 5. 佔用 20 個或更多機位，且未在 15 分鐘內完成訂位(EOT)。	每位乘客每航段 USD 40
Churning 重複訂位及取消	同一位(團)旅客重複預訂及取消超過 5 次	每位乘客每航段 USD 5
System Abuse/Manipulation 系統濫用/操縱	為獲取更優惠票價： 1. 蓄意破壞 married segment 規則； 2. 操控出發地或濫用多航點行程改變起迄點， 3. 透過人工操作或系統漏洞竄改可售艙等或售賣已關艙機位； 4. 進行任何其他扭曲可售機位、繞過票價結構規則或損害系統完證性的行為。	票價差額與罰款擇高收取，並由開票代理商支付罰款。 罰款： - 經濟艙: 每位乘客每航段/票價組成 USD 500 - 商務/豪華經濟艙: 每位乘客每航段/票價組成 USD 800

Missing/Incorrect Passenger Contact Information 旅客聯繫方式缺失/錯誤 (2026 年 7 月 1 日增訂)	1. 開票時缺少或輸入無效之 SSR CTCM (手機) / CTCE (電子信箱) ; 2. 未輸入乘客聯繫資訊、且未提供有效之 SSR CTCR (旅客拒絕提供聯絡資訊之聲明) ; 3. 偽造旅客聯絡資訊 ; 4. 將旅行社自身之聯絡電話/電子信箱輸入至 SSR CTCM / CTCE 欄位中。	每個訂位紀錄 USD 20 (*)
--	---	--------------------

* 除上述每筆 PNR USD 20.00 的罰金外，違規之旅行社還須承擔以下附加財務與法律責任：

- 免責聲明：因 SSR CTC 資訊缺失或錯誤，導致旅客未能接收到系統自動發送之航班異動 (IROP) 通知，進而引發之任何旅客投訴、索賠或經濟補償，越南航空概不承擔任何法律與賠償責任。
- 費用全額自負：因無法直接聯絡旅客，導致後續產生的所有改簽 (Re-protection) 、飯店住宿、餐飲等相關衍生費用，均須由該違規旅行社承擔全部的財務與法律責任。

條款說明

- 代理商應及時並定期清理 Q 信箱以確保航段狀態得到更新，並儘快通知旅客。
- 越南航空保留在不事先通知的情況下，修改其《不當訂位及 ADM 開立規則》的權利。
- 在重複或嚴重違規的情況下，越南航空保留限制、暫停或永久撤銷系統使用權限或終止代理商合約的權利。
- 若單筆 ADM 罰鍰計算金額低於 USD 10.00，將一律以 USD 10.00 計收。

違規認定異議

- IATA/BSP 代理商: IATA/BSP 代理商如對所發出之 ADM 有異議，須於收到 ADM 後 15 天內依據 IATA Resolution 850m 程序透過 BSPLink 提出申訴，逾期系統將不予受理。越南航空將於收到申訴後 60 天內回覆審查結果。

對上述規範或費用有任何疑問者，請與越南航空台灣分公司業務部(02)2567-5808 聯繫

越南航空股份有限公司臺灣分公司

10458 台北市中山區松江路 146 號 7 樓之 1
訂位票務組：台北 02-2567-8286 高雄：07-805-7875
台北業務部專線：02-2567-5808