



長榮航空通報

www.evaagent.com

EVA
MOBILE APP
全方位的
雲端旅行管家

App Store
GOOGLE PLAY

全新改版 歡迎下載

2017年09月15日 SEP17-3 版

一、【長榮/立榮航空國際線連結航段訂位注意事項】

長榮航空(BR)與立榮航空(B7)已公告自 2015 年 4 月 1 日起實施國際航線連結航段管理 (Married Segment Control) 原則。近來因發現有部分同業違反連結航段訂位規定，例如惡意解除連結航段以取得機位、不依起訖點查詢可售機位且分開訂位...等不當行為，此舉已造成本公司損失並嚴重影響他人公平訂位權益。更有效管理及使用機位，在此重申連結航段訂位規則 與採取相關措施如下：

一.重申連結航段 (Married Segment Control) 規則：

訂立長榮航空與立榮航空國際線航班，敬請務必配合以下原則：

1. 查詢可售機位：請自起點至訖點一次查詢。
2. 訂位：請依起訖點可售機位連結顯示一次訂位，不可分開訂位。
3. 連結航段取消或更改訂位：請同時取消整個連結航段，再重新依起訖點一次查詢訂位預訂新行程。
4. 查詢票價及開立機票：起訖連結航段均需包含於票價查詢與開票作業中。

二.自 2015 年 7 月 1 日(含)起，未能遵守上述第一點規則之旅遊同業，長榮航空與立榮航空將 採取以下作業與罰則：

1. 針對未開票 PNR，立即取消該訂位記錄中所有長榮航空與立榮航空航段，並以 SSR 訊息” SSR CANX DUE OD ABUSE”告知同業。
2. 針對已開票 PNR，長榮航空與立榮航空保留 PNR 取消權利，另將開立 ADM(或 Invoice/MCO 等)予出票之 BSP 旅行社收取每位旅客每一航段罰金 USD 200 (PNR 中所有長榮航空與立榮航空航段)，並補足至該訂位艙等(cabin)之最高票面價差額。
3. 針對屢次違反起訖連結航段訂位規範或拒繳罰金者，長榮航空與立榮航空將終止該同業 查詢、預訂機位與開立機票等權限。

如因此辦法造成旅客客訴，由違規訂位/開票旅行社承擔全部責任，負責賠償旅客所有損失。長榮航空與立榮航空保留修改上述相關費用及規則之權利。

二、【長榮/立榮航空訂位提醒】

由於旅遊旺季/颱風季節來臨，針對航班異動或取消，為確保航班變動訊息可即時傳達予旅客，加上許多國家針對班機異動之旅客通知作業已有法規規範，若未遵守，銷售代理人可能需支付所衍生之旅客賠償或政府罰鍰。故敦請同業協助內部宣導與配合下述事項：

1. 敬請同業協助提供旅客手機以及電子郵件信箱，以正確的指令格式輸入旅客的訂位紀錄中。當航班異動發生於班機啟程前 7 天內，本公司將透過其指定的手機號碼以及電子郵件信箱發送簡訊通知旅客。請輸入
(1) 正確的 SSR CTCM 及 CTCE 格式;如果為 1A 用戶，亦可使用 APN 指令。如果提供的聯繫資訊或指令格式不正確，將會導致簡訊或電子郵件發送失敗。
(2) 手機號碼請輸入國碼及手機號碼。手機號碼前置數字 0 請勿輸入。
(3) 本公司可提供中文(ZH)以及英文(EN)兩種發送語言，請在指令中指定希望收到的語言別，如果沒有指定或輸入其他種語言，將一律以英文發送。
2. 長榮航空提供“航班資訊簡訊傳送服務”，請多宣導旅客善加利用長榮航空官網『航班到離簡訊提醒』功能，同業或旅客只要於航班啟程前 7 天內登記此項服務，將可於選定的通知時間內獲得最新的航班變動訊息。
3. 請定時進入貴公司使用訂位系統之 Q 信箱查看，以避免遺漏或延遲任何需要立即通知旅客的重要訊息。(如航班異動通知)



詳情請見旅行同業服務資訊網 <http://www.evaagent.com>

發行單位：客運營業本部營業部直客行銷二課 | 品質文件編號：SZ-0091