

关于加强东航订座管理的通知

各销售代理单位：

近期发现部分代理人，利用 GDS 系统与中航信订座系统间的交互漏洞，通过境外 GDS 配置违规获取东上航未开放舱位，并在各境内外销售平台完成客票销售。此种行为对公司造成了一定的收益损失，并导致了销售渠道的混乱，为规范销售行为，杜绝此类事件再次发生，现郑重声明：

1. 东航能够实时监控并分析代理人的违规操作行为，凡代理人在 GDS 系统中尝试进行以下操作（包括但不限于以下所列行为）：恶意解除 GDS 系统已经产生的绑定航段（Married Segment）订座；对 Married Segment 绑定航段进行分别出票；使用弃程方式获得更低的票价。东航对以上操作行为都将视为违规，一旦违规即会被发现，请各合作代理人谨慎操作。

2. 东航目前对于违规客票，发现后即会取消全部定妥航段，并 SSR 通知代理人违规行为。若已开具客票，将进行客票挂起，并寻求后续的经济处罚手段，所有未能收回损失的客票，一律不进行客票解挂。

3. 对违规 PNR 中的所有航段（包括已成行）按照每段 3500 人民币的标准征收罚金；对于已开具的客票，除缴纳罚金外，还需补齐当时开放舱位与订座舱位之间的价差。

4. 凡在违规处理过程中，造成旅客投诉的，由违规代理人承担全部责任，负责赔偿旅客全部经济损失。

请各代理商不要轻易与来历不明的代理人进行合作，也不要轻易相信“可以申请东上航低舱”的承诺。东航对于所有违规行为的态度是明确的，绝不姑息，同时会保留通过法律手段维护自身利益的权利。

特此通知！

上海营业部
2018-7-2