

附件一：

澳門航空全球分銷（GDS）訂位政策

1. 一般範圍

澳門航空很榮幸有你作為我們的主要合作夥伴，為了確保澳門航空公司的產品和服務可用性，減少不必要的成本及規範預訂方式和減少非生產性成本且說明我們向客戶提供更好服務，澳門航空公司(NX)介紹這個預訂政策(“政策”)作為指導原則，該訂位政策是指導我們的合作夥伴，用適當方式使用 GDS。

該政策適用於所有 GDS 用戶，包括旅行社/旅遊服務供應商（國際航空運輸協會成員 & 相關非國際航空運輸協會成員，國內外）和任何人士經由互聯網或其它電子裝置查詢 NX 可售機位元和預定系統的任一實體單位均須遵守此訂位元規則。使用者們有責任以確保所有的員工、代理商和承包商熟悉這一政策。

另外，目前澳門航空只允許部分 Online market 非 BSP 旅遊同業進行相關預定操作，而 Offline market 非 BSP 旅遊同業將不允許對 NX 航段進行預定。

本文將介紹適於 NX 的正確訂位元規則，在沒有預先告知的情況下澳門航空有權對違反該政策的使用者終止任何和全部適用代理預訂的權利及發出 ADM 收取罰金。

2. 訂位政策

對於正確的預定流程，請參閱您的 CRS 使用者服務協定以及使用的 IATA 決議，特別是 IATA-830a 決議（違反售票和預定程式的處理流程）和票價說明。請確保所有涉及訂位的旅遊業者均詳閱並瞭解此政策，包含 CRS 供應商提供培訓時，進行網上培訓時，或者其他公司進行教育訓練時，請所有 CRS 用戶細心的遵循以下訂座政策。

每次進行訂座操作時請務必避免以下預定弊端，澳門航空保留針對所有訂位進行審核的權利及識別不合規的預訂過程。澳門航空同時對所有未在本規定內列明的不合規訂座行為進行監控及識別。

2.1 避免航班座位存量損耗

2.1.1 取消預訂 (Canceling reservations)

機票尚未按照票價規則購買或當乘客通知不再需要訂位元，航段必須立即取消或立即釋放庫存。如由於出票時限到期航空公司取消訂位，用戶需立即在 GDS 取消航段。代理在各 GDS 的取消率不能高於或等於 80%，取消率等於取消航段數÷預定航段數。

2.1.2 無效航段/後補航段(Inactive segment/Waitlisted Segments)

無效航段狀態 HX/UC/NO/US/UN 及候補航段狀態 HL/HN/UU，所有無效及候補航段必須在不晚於起飛 24 小時前從 GDS 中取消，代理不得重複創建候補航段。

2.1.3 反復取消或預定 (Churning)

重複取消和預定航段以規避票價規則及出票時限。任何理由和情況下，嚴禁重複去取消和預訂。不反復的定義:如果旅遊同業訂了第一個 PNR，並無法在開票期限前開票，正確的做法是取消 PNR。旅遊同業應再為同一乘客建立新的 PNR 並提供新的票價(或如果仍然適用相同的票價)，然後在開票。這是正確的程式，並且旅行同業不會有賠償費用的風險。

2.1.4 重複預定 (Duplicate bookings)

在不同的 PNR 裡，多次或重複為同一位乘客預訂相同航班日期及相同起始點(確認或後補)航段。使用相同或不同的 GDS 多次或重複為同一位乘客預訂(確認或候補)航段或預訂邏輯上不能飛行的航段。

2.1.5 被動航段 (Passive segments)

澳門航空航班不允許被使用於具連線性的虛設航段(PK,AK,YK.....)，無論在 CRS 使用哪家航司票。

2.1.6 虛構或投機預定或虛假票號 (Fictitious or speculative bookings or ticket numbers)

強烈禁止預定從沒有被客人要求的航段。

- 故意虛構預訂導致庫存濫用；
- 假機票號碼輸入到 PNR；
- 使用假名字；
- 多次作廢票號。

2.1.7 培訓/測試預訂 (Training/Test bookings)

嚴禁預定航段作培訓/測試用途。嚴禁預定航段作行程定價用途。

2.1.8 無效機票的預訂

機票狀態是 VOIDED/REFUNDED/FLOWN/SUPENDED 或不存在的票號不允許相聯到確認預訂裡。

2.2 預訂中提供準確的資訊

2.2.1 代理人應提供與乘客旅行證件完全一致的旅客姓名資訊。

2.2.2 代理人必須使用本地的銷售終端配置做機票預訂，禁止跨界進行銷售。

2.2.3 代理人應及時/定期清理 Q 信箱以確保所有航段狀態得到更新並儘快通知客人航班變動。

2.2.4 代理人在創建預訂時應使用真的狀態碼並避免虛擬的航段狀態。

3. 違規處罰

澳門航空禁止上述行為，並將請 CRS 用戶為違規行為所造成的任何損失負責。對違反本政策，NX 有權對每項違規向 CRS 用戶依每位乘客/每 PNR/每航段分別收取罰款。NX 將依循 IATA 850m 決議（代理借項通知單的發放和處理）開立 ADM。

違規的預定行為	BSP 代理 - 處罰細則
任何違規行為	1. 第一次營業部約談相關代理，代理作出相關書面整改說明。 2. 第二次系統遮罩，相關代理需作出相關書面解釋及整改說明，營業部同意整改方案後方可解除遮罩。 3. 第三次總部下發 ADM,訂座費損失相關罰金按照 GDS 實際產生費用執行，如造成澳門航座位虛耗將按每個訂位航段的公佈全票價收取賠償金。如未準時交納罰金或拒絕交納的代理人，將系統遮罩直至罰金交納。 4. 屢次違規且無改進的代理或惡意占座代理，將考慮短期或長期遮罩，不再進行任何書面通知。 5. 情節嚴重的代理除向其開立 ADM 外，將考慮永久遮罩。 6. 造成客訴的，由違規代理人承擔全部責任，負責賠償旅客全部經濟損失。 7. 下發相關 ADM 同時，澳門航空將徵收相關手續費以符合處理 ADM 的相關交易成本，手續費/票 USD12（或等值貨幣）。

違規的預定行為	非 BSP 代理 - 處罰細則
任何違規行為	1.半年內被遮罩兩次以內（含兩次） ➢ 第一次遮罩，代理作出相關書面整改說明，營業部提交相關說明後給予解除遮罩。 ➢ 第二次遮罩，遮罩一周以示警告，相關代理需作出相關書面解釋及整改說明，營業部同意整改方案後方，酌情考慮解除遮罩。 2.半年內第三次遮罩，遮罩二周以示警告，相關代理需作出相關書面解釋及整改說明，營業部同意整改方案後方，酌情考慮解除遮罩。 3. 情節嚴重或無改善措施的代理將考慮永久遮罩。 4. 造成客訴的，由違規代理人承擔全部責任，負責賠償旅客全部經濟損失。

若對此政策或費用有任何疑問者可與 NX 辦事處聯繫。

澳門航空保留最終解釋權利。

4.其它

我們懇請所有涉及訂位操作的旅行同業閱讀本政策，並配合指引操作。我們更感謝長期秉持誠信原則給予支持的旅行同業們，非常期待與您維繫良好互惠的合作夥伴關係。

澳門航空收益管理部
2018 年 08 月 03 日