

附件一 O&D 销售指引

一、定义与系统设置参数

（一）O&D 定义

O&D 是 Origin & Destination 的缩写（以下简称为 OD），指旅客从始发地到目的地的通程旅行需求。系统根据一定的规则，将航段拼接为首尾相连的航程，并据此判断旅客价值。一般来说判断是不是 OD，关键看衔接航班的中转时间、往返程、绕程率等因素。

（二）系统设置参数

1. OD 不是航段的概念，需满足连续性的要求，即前段到达地与后段始发地为同一个城市。目前当中转地为同一城市的不同机场时，系统将默认为同一个 OD。

2. 在转机衔接时间设置上，国内转国内间隔不超过 8 小时；国内转国际间隔不超过 24 小时；国际转国际间隔不超过 24 小时。

3. 后段到达地不能与前段始发地为同一城市，因此 OD 不会出现往返程和缺口程的情况。如旅客行程为往返程，系统将自动识别为多个 OD。

4. 现阶段系统设置的绕航率为不超过 3，超过该设置参数时，系统将自动识别为多个 OD。

（三）绑定航段（Married Segment）定义

一旦两个或多个航段被拼接为 OD，并根据通程作出了评估，则所有航段都会被标识为绑定航段。

PNR 中航段舱位旁边如有数字，代表有绑定航段组。一

个 PNR 中可以有多个绑定的航段组，比如数字 1 代表：这些航段被绑定为第 1 组，数字 2 代表：这些航段被绑定为第 2 组，以此类推。不同的数字代表属于不同的绑定航段组。

```
▶RT
1. CZ8316 T1 TH20JUN HANCAN HK1 1545 1825 31G D O E
2. CZ325 T1 TH20JUN CANSYD HK1 2125 0825+1 33C C O E
3. RMK BP CZ8316THANCAN20JUN19 HANSYD HANSYD(0:1496:0)134971
4. RMK BP CZ0325TCANSYD20JUN19 HANSYD HANSYD(0:1496:0)134988
5. CAN101
```

二、操作规则

OD 收益管理是一种价值动态评估的过程，系统将最终得到的优化结果全部输入其中，由其来执行价值的评估，完成座位资源的有效配置。

（一）订座及出票

1. 在 OD 场景下，“AV”显示结果是一个动态的显示过程，每次查询，系统都会根据当前座位情况重新计算。查询（AV）和预订（SD）用 OD 方式会得到更加准确的结果。

2. 订座主机在根据 AV 申请检索最新可销售结果时，会考虑到在订座终端已经提取并尚未封口的 PNR。如果为另一新建查询，请确认订座终端的 PNR 已经完成封口，或者被 I，否则会影响最终查询状态。

3. 在进行订座和出票时，请根据旅客的真实旅行意愿进行操作。按 OD 预定后，对应航段被绑定。对于已经绑定的航段，部分出票是被禁止的行为，并将被视作违规。

4. 如果对绑定航段部分取消，系统会根据取消当时的情况给出接受或拒绝的反馈。如果接受取消，则相应申请航段被删除；如果拒绝取消，订座系统将提示：MARRY SEGMENT CAN NOT BE CANCELLED。这时只有同时取消绑定航段组，订座才

会被接受。

5.在联程运输中，如旅客要求分别填开客票，销售人员应主动告知不同类型客票的改退规定、行李规则、乘机证件要求，以及分开出票将无法在机场办理通程登机服务等，旅客认可后方可销售。

（二）变更处理

1.自愿变更

在自愿变更的情况下，绑定航段是否能取消其中的一段取决于系统实时评估结果，在对 PNR 绑定中的航段进行部分取消操作时，如能取消，则继续后续操作。如不能取消（系统提示 MARRY SEGMENT CAN NOT BE CANCELLED），则必须需要同时取消绑定航段组，然后再另行申请所需航程。

如以下例子，XE 1 提示无法取消航段，则必须 XE 1/2 两个航段同时取消。

```
RT
1. CZ8316 T1 TH20JUN HANCAN HK1 1545 1825 31G D O E
2. CZ325 T1 TH20JUN CANSYD HK1 2125 0825+1 33C C O E
3. RMK BP CZ8316THANCAN20JUN19 HANSYD HANSYD(0:1496:0)134971
4. RMK BP CZ0325TCANSYD20JUN19 HANSYD HANSYD(0:1496:0)134988
5. CAN101

XE 1
MARRY SEGMENT CAN NOT BE CANCELLED
```

因重新订座可能会产生较大票价差额（即使只改 OD 中的一个航班也可能产生价差），销售人员必须提前告知旅客此类变化的自愿变更流程，旅客知悉后方可销售。

2.非自愿变更

发生航班不正常后，相应航段会根据 PNR 中的航班变动信息自动解除绑定关系。在对 PNR 绑定中的航段进行部分取

消操作时，如能取消，则继续后续操作。如不能取消（系统提示 MARRY SEGMENT CAN NOT BE CANCELLED），则须与其管辖南航销售单位或客服中心联系核实非自愿情况属实后，进行非自愿后续处理。