

中国南方航空股份有限公司华东营销中心

业 务 通 告

CZSHA1907001

关于南航 O&D 收益管理系统上线的公告

南航各销售代理人：

南航 O&D 收益管理系统已于 2019 年 6 月 28 日（北京时间）正式上线，该系统将基于始发地和目的地的通程旅行需求配置座位资源，根据旅客完整的行程提供航班座位查询结果，关联航段会被标识为绑定航段。现就 O&D 收益管理系统上线后的销售事宜通知如下：

一、销售代理人应根据旅客的真实旅行意愿，对始发地和目的地进行航班查询及预订，不能以任何不合理形式欺骗、解除或绕过绑定航段，并且严格按照《O&D 销售指引》进行销售，确保预订、出票、变更、退票等操作均符合南航现行有效的业务规范要求。

二、如代理人为旅客办理非自愿变更业务需解绑航段，应联系其管辖的南航销售单位解决。

三、南航将对代理人的销售行为实施监控，如发现代理人违反规定解绑 O&D 航段，南航将对代理人进行座位取消、按公布运价的差价进行补偿和给予销售屏蔽等处罚。

此通告。

南方航空公司华东营销中心

2019 年 7 月 5 日

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 0 E
2. CZ325 T1 TH20JUN CANSYD HK1 2125 0825+1 33C C 0 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，销售人员必须提前告知旅客此类变化所产生的费用，旅客认可后方进行变更处理。

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），则可联系南航直属售票处或客户服务中心寻求后续帮助。

如以下例子，假如第一段发生了航班不正常需要操作后续处理，XE3 提示无法取消航段。

```
TETW/TT MVEPP0/CZ
1. CZ3878 T1 SU10NOV FOCCAN HK1 1725 1920 E
3. CZ399 T1 MO11NOV CANJFK HK1 0130 0410 E
4. 3232
5. T
6. RMK BP CZ3878TFOCCAN10NOV19 FOCJFK FOCJFK(423:1601:0)255364
7. RMK BP CZ0399TCANJFK11NOV19 FOCJFK FOCJFK(423:1601:0)255382
8. CAN001

xe 3
MARRY SEGMENT CAN NOT BE CANCELLED
```