

汉莎航空集团代理人预订行为规范（2020年3月版）

不规范和不正确的预订行为令汉莎航空集团每年损失数百万欧元

代理人朋友们，您能想象吗？每年2000架预订满满的A380飞机最后起飞时空无一人！这样的损失却正是目前不规范的预订行为所带来的现实。因此，我们需要一同努力来改善这种状况，我们要共同降低航空公司和代理公司在预订过程中不必要的经济损失，为我们的乘客提供高质量的服务。

汉莎航空集团（德国航空公司、奥地利航空公司及瑞士国际航空公司）的收益管理系统按照市场需求和对将来的订座量预估为每一个航班计算出了正确的空座销售，您的预订行为都会在财务监督系统中被过滤，以此来保证大家销售空位的正当性，销售过程中不能损害其它代理人的利益。无论是IATA一代还是非IATA的二代，只要您在使用GDS/CRS订座系统，都必须遵守航协和航空公司的有关规定，包括航空公司在GDS/CRS中发布的票价规定。同时请大家接受GDS/CRS的预订行为培训，并认真遵守GDS/CRS在给贵公司安装订座系统提出的用户使用守则。

根据IATA Travel Handbook和IATA Resolutions 824、830a、850m、852、890、838及049x的规定，德国汉莎航空公司自2010年4月起在中国市场开始实施“代理人GDS补偿费”，它是一个经由ADM实行的流程。这种措施已经由多家航空公司在许多国家启用，目的在于提高预订质量、补偿不规范使用GDS预订所带来的高昂成本、以及警告不正确的预订行为立即予以更改。2017年1月起，汉莎航空集团统一代理人预订行为规范。

您只需遵守以下这些预订规则就可以避免不正确的预订行为，请履行您的责任，消除GDS补偿费的担忧！

可能发生的错误行为	怎样避免此类错误
恶意破坏逻辑捆绑销售航段/ 未按照航班时刻顺序预订 Breaking Married Segments/ OnD Bypass	汉莎航空集团对于不同的始发地/目的地会有不同的舱位显示。预订好某个出发地到目的地的联程航段后，这些航段会被捆绑（即married）在一起进行销售。请勿恶意破坏联程预订的逻辑连锁，以达到仅销售其中部分航段的目的。 汉莎航空集团严禁以任何形式预定或者销售破坏逻辑捆绑的航段。同时，请严格按照航班时刻顺序预订所有航段并保证最短转机时间。 无论是是否仅涉及汉莎航空集团的航班或包括代码共享和/或其他航空公司的航班，都必须严格按照完整的从出发地到目的地（O&D）的方向查询并预定航班。诸如为了获得更好的舱位显示，不按航班时刻顺序预定的行为将被系统检测识别。尚未出票的记录将被系统取消；对于已出票的记录，无论票证，汉莎航空集团将开具ADM单。 预定规则： 1. 查询并预定去程航班（从出发地到目的地）。 2. 查询并预定回程航班（从出发地到目的地）。 3. 出票前如需对去程或回程进行更改，整个方向需要删除重订。请注意，删除+重订必须在同一EOT中完成，以免被系统认为违反预定规则而取消，或在出票后开具ADM单。 4. 出票前如果整个行程的起始点（Fare origin）发生变化，则需要取消行程的整个行程(去程+回程)并按照第1-2点重新预订。 出票代理人对此应承担相应责任，请严格约束下级订票代理。 重复此类恶意行为将被汉莎航空集团取消开票资格。

候补航段 ⁵ Waitlist Segments	代理人应尽可能减少候补航班的预订，并至少在航班起飞 48 小时前取消不必要的候补航段，在同一舱内有更高舱位的情况下不允许候补值机。
乘客姓名更换/修改 ⁵ Name Changes/Corrections	完全更换乘客姓名必须取消原预订、按票价规则进行退票处理，并按照现有舱位为新乘客作出预定； 允许仅限 2 个字母以内的乘客姓名拼写错误修改；允许根据法律文件修改姓名（如：结婚/离婚）。请提供有效证件，每张机票须支付 25 欧元 （或等值当地货币）。
乘客联系方式 Entry of contact data (IATA Reso 830d)	IATA Reso 830d 要求旅行社积极询问乘客是否希望向航空公司提供其联系方式（移动电话号码和/或电子邮件地址），以便在航班中断时可以直接与他们联系。 汉莎集团航空公司要求旅行社使用IATA标准“ SSR CTC ”格式在 PNR 中输入客户联系信息。如果旅客拒绝向航空公司提供联系方式，相应的 PNR 条目也是必填项。
无源航段 ⁴ Passive Segments	不允许使用无源航段预订航班，无论使用何票本及GDS。 例外：备注航段（实际未订位且不产生任何GDS费用，如Amadeus中的GK状态）的使用不受此限定。
重复订座 ⁴ Duplicate Bookings	汉莎航空集团严格禁止在一个或多个GDS上重复预订航段和/或 PNR ， 无论订座舱位是否相同 。任何逻辑上不可行的行程都将被系统检测或取消。请在预定时，即输入乘客正确的全名，以尽可能减少重复订座系统检查。如若收到重复订座 SSR 提示，请联系汉莎航空集团。
无效航段 Inactive Segments	无效航段包括以下几种情况，如果航班起飞前 48 小时内它们仍然在 PNR 中，将对航空公司产生费用： -HX(holding cancelled) -UC(unable/flight closed) -UN(unable/flight cancelled) -NO(no action taken) 请及时把无效航段删除。
取消比率 ⁵ Cancellation Ratio	对线下代理人及线上代理人，取消航段不得大于预订航段的 80%/50% 。至少在航班起飞 48 小时前取消不必要的航段。
虚假订座 Fictitious/Speculative/Test Bookings	a)不要输入假名字。不要为报价、打印行程单、或实验一些功能而创建虚假订座。下一页我们将介绍正确的步骤应该怎么做。 b)不要在没有真实乘客旅行需求的情况下虚占座位。不要试图操纵航空公司的空余座位数量以达到操纵某个舱位市场价格的目的。 c)不要为同一位乘客虚订多个相同行程的预订。 d)输入乘客姓名时必须输入详尽信息，不要使用缩写。
不完整及不按顺序使用机票 ³ Incomplete Usage & Out of Sequence	不要为达到获取低价的目的而做出与乘客真实行程不相符的预订，如在乘客不知情的情况下预订往返行程但只使用其中的单程部分。如果乘客在行程目的地对其回程航班改变了旅行计划，且其所持有的原机票不允许改期或更改路线，为避免 ADM ，请重新在原记录里为乘客购买汉莎航空集团的回程机票。
不完成 PNR 的订座 ³ Uncommitted Bookings	请勿在未给 PNR 封口的情况下持有预订超过平均预定封口所需时间，以达到扰乱航空公司空余座位开放舱位的目的。
反复订座 ³ Churning	不得反复预订并取消同样的行程以达到绕过出票时限的目的。在任何情况下，汉莎航空集团都严格禁止在一个或多个 PNR 或 GDS 上取消和重新预订相同或不同订座舱位的相同行程。
使用错误的订座舱位	出票的订座舱位必须与 PNR 中预订的一致。

Wrong Booking Classes	
忽略出票时限 Ticket Deadline Control	在运价规则第5项中说明的出票时限与PNR中以SSR形式出现的出票时限出现出入时，以最严格的出票时限为准。 到达时限却未出票/已废票/已退票的航段/乘客将会被设置为HX状态或者被立即取消。代理人需及时取消HX或者其他无效的航段。 当到达出票时限时，请务必： a)及时出票并输入票号。 b)在乘客当时不想出票的情况下，请取消预订。 c)及时取消被系统设置为HX状态的航段。
虚假团队 Hidden Groups	虚假团队的预定记录会被HX或者立即取消。 不要按散客形式预订团队，请联系汉莎航空集团的团队预订部。 若代理人收到SSR提示：POSS GROUP BKG PLS CTC YR LOCAL LH OFFICE/LH SERVICE UNIT OR RISK CANX OF LH SEGS BY DDDMM/2359Z，请及时联系汉莎服务中心进行备注。
误机 No-show	若代理人在限期内没有及时取消多余的预定记录（出票或未出票），可能会导致No-show。 请勿给没有意愿的乘客做预订。 出票后的误机应该根据适用票价规则进行改票或退票操作。
违反票证使用规则 ⁵ Violating Plating Rules	根据IATA Resolution852，OS/LH/LX票证仅限行程全部或部分含有带各自航班号的航段时才能使用。
输入假票号 ³ Fake Ticket Number	不得输入虚假票号以达到绕过出票时限的目的。在带有有效航段的预订中作废机票或做退票处理以绕过出票时限的行为等同于输入虚假票号。
机票改期 ⁴ Rebookings	请注意机票的改期费用为按次收取，每一次封口所做出的航段更改都应收取相应的改期费。
税项部分退款 ⁴ Partial Refund(of Taxes)	针对部分退票的退票政策已更改。在机票部分退票时，其税项应根据实际飞行过的行程所采用的票价进行重新计算。
Miles&More常旅客	常旅客的等级权力不可以惠及非指定授权的人员。不允许买卖里程、冒充常旅客使用Miles&More的优惠。
未正确录入出生年月信息 DOB entry missing in PNR	代理人以婴儿/儿童价，或者学生/老年价出票时，请务必以正确方式输入乘客的出生年月信息。
恢复由于代理人错误而导致的航班取消 Reinstatement of flight cancellations due to agent error	由于代理人错误而导致的航班取消不具有自动恢复的资格。出于航空公司的协助而发生的恢复订座将被收费。

1 在 ‘Consequences of Violation of Ticketing and Reservation Procedures’, IATA Resolution 830a 条款明确表明航空公司有权向实施了不规范预订的代理人进行ADM 开帐。

2 补偿费ADM 流程适用于IATA 代理人，非IATA 代理人将接收到汉莎航空集团发出的欠账单，或被即时取消预订资格。

3 2015 年1 月1 日起实行。

4 2015 年11 月1 日起实行。

5 2017 年1 月16 日起实行。

6 2019 年 2 月 1 日，Lufthansa Group 航空公司将调整旅行社借项通知单（ADM）的收费。

每个 ADM 的收费如下：

- 奥地利航空：35 欧元*

- 汉莎航空：20 欧元*
- 瑞士国际航空：20 欧元*
- 布鲁塞尔航空：20 欧元*

* 或以当地货币折算相应欧元金额。

将来，多张机票的更正也将在一个 **ADM（汇总 ADM）** 中扣除，并通过 BSP link 每日上传一次。请注意，布鲁塞尔航空将继续仅按每月通过汇总 ADM 一次性上传 ADM。

用于报价的指令 — Ghost Segments

要想仅仅知道一下价格信息（例如给客人报价），您可以尝试使用 Ghost Segments 这个简易功能。它所给出的票价结果和预订一个真实的订座是一样的！

受转机时间间隔的税项也可以被正确地计算出来，您也可以打印行程单给客人做参考。
在 Amadeus 系统中报价很简单。查询了航班座位信息后，订一个 GK 的“影子预订”：

```
1.ANLH25OCTFRALHR
** LUFTHANSA - AN ** LHR HEATHROW.GB 210 TU 25OCT 0000
1 LH 900 J9 C9 D9 Z9 I9 R9 Y9 /FRA 1 LHR 1 0730 0805 E0/320 1:35
B9 M9 H9 X9 Q9 N9 VL SL P9 G9 K9
2 LH 902 J9 C9 D9 Z9 I8 R8 Y9 /FRA 1 LHR 1 0825 0900 E0/321 1:35
B9 M9 H9 X9 Q9 N9 V9 W9 U9 S9 P9 G9 K9 L9
```

2. 之后输入指令：

SS1K1/GK/NW

(GK = 影子预订的代码 / NW = 预订代理的名字缩写)

3. 这样的 PNR 会如下所示，然后您就可以用 FXP 计算价格了。

```
RP/FRALH0989/FRALH0989 NW/SU 29MAR11/0753Z 732ZFF
1.MUSTERMANN/PETER MR
2 LH 900 K 25OCT 2 FRALHR GK1 0650 1 0730 0805 NW
3 AP XXXXXXXX
4 TK OK29MAR/FRALH0989
```



Ghost (non-billable) segments 在不同的订座系统中有相应的指令，请您查询自己使用的 GDS 帮助台，特别是航信系统。

针对恶意打破逻辑捆绑销售航段的检测流程和其它更多信息

继德国汉莎航空公司 201007 号代理人通报预告，从 2010 年 4 月 1 日起，旨在提高德国汉莎航空公司的座位利用率，并及时清出可利用的空余座位以便给代理人进行销售，汉莎将实施以下“代理人 GDS 补偿费”措施。该措施是基于 IATA Travel Agent’s Handbook—code of conduct 和 IATA Resolution 830a/b 的规定，请代理人认真执行订座纪录管理规范以避免不必要的 ADM 罚单。自 2011 年 2 月 1 日起，我们增加了两项虚假占位行为的补偿费措施，以保障德国汉莎航空公司和代理人共同的商业利益。

2012 年 4 月 1 日起，基于 IATA Travel Agent’s Handbook—code of conduct 和 IATA Resolution 830a/b 的规定，我们即将核查“打破逻辑捆绑销售航段”的错误行为。即故意利用航空公司需要促销的始发地/目的地的低舱位，用各种方法打破 marry segment 的捆绑逻辑，将其中某段的低舱位用来单独销售或和其它始发地/目的地组和进行低舱位销售。请代理人详细阅读第 1 项补偿费的具体内容，立即停止类似的销售行为，为大家保障一个公平竞争和共赢的商业环境。

自2013年11月11日起，汉莎航空公司新增“打破逻辑捆绑销售航段”的检测流程。出票代理人在出票时，如果不能100%确定某PNR的航段是通过正确的预订方式生成的，请务必等待汉莎的确认通知。该通知将会在SSR中显示，并在PNR生成后一小时进行通告（或航班预订后一小时）。如果代理人确定将要出票的PNR没有任何打破逻辑捆绑销售航段的错误预订行为，您当然可以随时正常出票。“打破逻辑捆绑销售航段”的检测流程是以航段检测为单位的，即使是订妥的PNR，如果中途出现打破逻辑捆绑销售的补订航段，该航段也会被取消。

因此，对于为同业出票的批发代理商，请大家务必借助汉莎的PNR检测流程的帮助，您只要在接到出票通知后暂缓一个小时打印机票，直到PNR中出现：SSRCHECKCOMPLETED-OKFORTICKETING即可放心出票。如果一个小时后PNR中没有任何SSR标识，这说明该预订不存在任何打破逻辑捆绑销售航段的错误行为，您亦可放心出票。

对于有“打破逻辑捆绑销售航段”的预订生成后一个小时内已经出票的PNR，汉莎将不再承认该票证和PNR的正当性，全部PNR连同机票将被取消，并通过SSR SEGMENT x CNLD DUE TO MANUPULATED MARRIAGE BY BKG AGNT在PNR中进行通告。出票代理人会承担票证作废的风险，被取消的票证如果需要退票，则将严格按照票价规则处理，不可以做任何特殊授权。对于出现“迅速”为打破逻辑捆绑销售航段PNR的出票代理人，汉莎保留开具ADM收取补偿费的权利。

请大家周知：以上“打破逻辑捆绑销售航段”PNR的检测流程不取代任何现行的代理人GDS补偿费流程，即使PNR或机票被取消，补偿费还是会通过ADM向预订代理人收取。

主要的GDS补偿费说明

1) 打破逻辑捆绑销售航段补偿费-Married Segment Control是航空公司用来促销某个目的地而采取的逻辑销售措施，但由于各个GDS都会有逻辑漏洞，有些捆绑销售的航段就被恶意打破，代理人利用低舱位来销售那些不需要促销的单独航段。汉莎航空集团会检测识别，对此类错误预订行为进行查处。希望各代理人积极配合。

细节解释：

例，乘客的旅行需求是SHA-MAD，可售舱位是Q舱，但由于汉莎需要促销SHA-JED航线及ATL-MAD航线，可售舱位是T舱。于是，有些代理人就利用各种方法打破SHA-JED和ATLMAD的销售捆绑逻辑，只剩下SHA-FRA和FRA-MAD的T舱订座，SHA-MAD的实际销售价格从Q舱降到了T舱。

上述例子，被打破逻辑的航段为SHA-JED和ATL-MAD，两套均为经济舱洲际逻辑捆绑航段破坏，所以补偿费的ADM为EUR250X2=EUR500。

补偿费既适用于预订行为也适用于出票后的PNR。打破逻辑的PNR一经发现将被立即取消，补偿费的ADM将会发至出票代理人。

如果预订代理人是非BSP或非IATA代理人，则其在汉莎航空集团航班上的预订权限将被立即取缔。

打破逻辑捆绑销售航段补偿费适用于2012年4月1日以后预订或打破的逻辑航段。

2) 无效航段补偿费-请代理人及时取消PNR中含带的HX/UC/UN/NO无效航段，如果该无效航段在PNR中存在直至航班起飞前48小时还没有取消，汉莎航空集团需向GDS支付航段订座费。因此，由代理人疏于管理PNR的行为导致的该项成本，汉莎航空集团将向订座责任代理人加收GDS无效航段补偿费。

3) No-show补偿费-代理人所做的PNR，无论何种舱位，一旦造成座位浪费，汉莎航空集团将向订座责任代理人加收GDS航段补偿费。

- 任何没有出票的PNR导致航班no-show。
- 如果是作废票或退票忘记取消订座导致航班no-show，同样适用该GDS补偿费。

4) 假名占位补偿费-汉莎航空集团要求代理人在PNR中输入乘客的姓、名全拼。不得使用任何缩写、假名字占座。目前汉莎航空集团已经实施对假名占位的系统实时取消。今后我们会对此类由系统取消的订座事后向责任代理人加收GDS补偿费。当然我们也会同时推出误会改错机制，请在收到SSR假名取消预警时及时与汉莎航空集团代理人热线联系。

5) 假票号占位补偿费-目前汉莎航空集团已经实施对假票号占位的系统实时取消，包括旨在逃避出票时限的票号（出票后立即作废，并不在出票时限之前按规定出票）。今后我们会对此类由系统取消的订座事后向责任代理人加收GDS补偿费。

如代理人在作废票或退票重出票的情况下，请与汉莎航空集团核实最新票号以免造成重复票号出现在同一订座纪录中被取消的情况。

6) 虚假订座补偿费（包括虚假团队）-任何不基于真实乘客旅行需求而生成的订座纪录。

同一航班上超过10人以上的散客订座，应按汉莎航空集团团队流程进行操作。虚假团队的预定记录会被HX或者立即取消。不要按散客形式预订团队，请联系汉莎航空集团的团队预订部。或10人以下散客订座，但是没有真实乘客的旅行需求，旨在虚假占有某航班的座位额度为以后的销售囤积座位，经询问无法提供订座乘客的姓名证件材料以佐调查。

7) 反复订座补偿费-旨在逃避订座系统出票时限控制的多次反复订座的行为，没有取消已到出票时限的航段、订座，反复多次预定同样的航班（无论在同一纪录里或新建纪录），以获得滞后的出票时限。不得反复预订并取消同样的行程以达到绕过出票时限的目的。在任何情况下，汉莎航空集团都严格禁止在一个或多个PNR或GDS上取消和重新预订相同或不同订座舱位的相同行程。

*以上所有“代理人GDS补偿费”措施适用于所有汉莎航空集团实际承运的航班及挂汉莎航空集团代码的代码共享航班。

请各位代理人认真管理自己的订座记录，及时负责任地取消不需要的PNR，该“代理人GDS补偿费”措施只会为您带来更多的益处！您将有更多机会销售汉莎航空集团的空余座位。如果由于航信Travelsky系统和Amadeus系统之间不匹配造成的PNR管理上的困难，汉莎航空集团热线会竭诚为您提供服务以避免不必要的ADM。

谢谢合作，顺祝商祺！

汉莎航空集团中国办事处
2020年3月15日