



新加坡航空公司通告 - 代理人 GDS 票务预订的管理及措施

(* 2019 年 5 月更新版本)

各位尊敬的新航代理人/旅行社:

新加坡航空公司再次重申 - 代理人的每次预订, 取消或变更订位记录, 新航都将支付相应的 GDS 费用。 代理人的违规预订行为将使新航产生大量的非营业性费用损失, 并将严重影响公司座位管理系统的正常运行。

依据国际航空运输协会第 850M 和 830A 号决议的规定, 新航将从 2019 年 6 月 1 日起对以下代理人的违规行为采取监督措施并予以相应处罚 (经由 ADM 实施的流程)。 此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, 补偿不规范的预订行为所带来的高昂成本, 以及警告并修正错误/违规的预订行为 (违规预定行为, 参见如下)。

1. 重复预订座位

- 同一代理人不得为同一乘客创建重复预订。
- 如果同一乘客出现以下情况, 则视为重复定单:
 - (i) 出行日期以及始发和目的地都相同, 或
 - (ii) 订座舱位不同但航班号相同。
- 请代理人注意, 在我们的航空收入管理系统中, 如果有两个或两个以上已确认的航段被标记为重复, 则仅保留最新确认的航段。 如果预订时间相同, 则仅保留最高订座舱位的航段。

2. 频繁预订座位

- 尽管乘客有时候预订取消后可能需要重新预订, 新航也对此表示理解, 但代理人或旅行社不得一直如此重复操作。
- 无论是在同一订座记录或不同订座记录之间, 相同旅客的同一航段的取消和重复预订超过 5 次, 将被视为试图规避购票时限。



3. 无效的航段

- 代理人或旅行社有责任监督各自的预订航段变化 (QUEUES)，以及及时取消带有 HX, UN, UC, NO, SC, TK, TL, TN, UU, US, PN, WL, DL, DS, IX, MM, RM, GL 或 WK 状态代码的无效航段的预订。
- 如果未能在起飞前 24 小时取消这些航段，将产生 ADM 罚单。

4. 假名字预定

- 代理人或旅行社不得使用虚假客人名字进行预订，从而影响座位数量管理。
- 严禁出于培训或测试目的，用假名创建有效的旅客订位记录。
- 假名预定, 举例如下:
 - Mouse/Mickey
 - Test/Charlie
 - ABC/XXXX
- 若有社会名人/名流的名字被放入预定中；航司也将视情况而定，并会具体联系相关客户作出评估与判断。

5. 适用条款

- 新加坡航空公司已经指定第三方公司来监督审查代理人的预订记录，以及处理相应的 ADM 罚单。
- ADM 罚单的出具，建立在 IATA 国际航协 850M 和 830A 号决议法规依据之上。
- 新加坡航空公司保留处罚所有违规代理人/旅行社的权利，无论其是 IATA 代理人或非 IATA 代理人。
- 对于上述所列之外的违规行为，新加坡航空公司也将保留 ADM 罚单的权利。
- 新加坡航空公司保留修订 ADM 罚单收费标准的权利。
- 新加坡航空公司保留修订处罚政策的权利，并无需事先与代理人进行商议。



6. ADM 罚单政策

• 预订违规行为	• 罚单收费标准
重复预订座位	10 美元；每个客人/航段
频繁预订座位超过 5 次	10 美元；每个客人/航段
无效的航段	10 美元；每个客人/航段
假名	10 美元；每个客人/航段

- 新加坡航空公司将对于预订违规行为的代理通过各国/各区域的 BSPLink, ARC, ASD 等平台发出相关 ADM 罚单。
 - 如果出现任何纠纷，代理人必须在等待期内通过于新航办事处协商解决，并须提供支持各项争议的所有相关文件。
 - 罚单收费的人民币金额，按照 ADM 当日美元-人民币汇率计算；涉及 ADM 罚单的其他服务费，将一并征收。
7. 我们再次提醒与新加坡航空公司航班预订/票务/销售相关联的所有代理人及旅行社认真仔细阅读本通告，并遵守相关政策与准则。也同时衷心感谢遵守准则的所有代理人的支持与配合。

新加坡航空公司. 中国区

2019 年 5 月 5 日