

# 全日空预订政策

生效日：2018年11月12日

（免责声明：全日空预订政策以英文原版为标准文本，中文译版仅供参考。）

## 概述

制定全日空预订政策（以下称为“政策”）是为了明确规范 GDS/CRS 代理人在预订和销售全日空航班（带有 NH 航班号的所有航班）机票时的行为，请所有代理人遵守这些规定，从而为旅客提供更多数量的座位。

如果代理人的行为违反了全日空预订政策，我们将采取开具 ADM 单、取消预订、限制预订权限等措施。关于 ADM 手续费，请确认全日空 ADM 政策。

\*为其他合作代理人出票的有全日空出票授权认可的代理人也应通知您所有的合作代理人遵守此政策。

\*根据以下 IATA 决议，全日空可以向代理人提出此政策。

（以下中文内容仅供参考，以英文 IATA Resolution 为标准文本）

（IATA 824 决议 3.3.1）

代理人根据承运人的授权，可以销售承运人和其他航空承运人的航空客运服务。航空客运销售是指为旅客提供有效运输合同所需的一切活动，包括但不限于发行有效的交通运输凭证和收取费用。代理人还有权销售承运人认可的其他附属的服务；

（IATA 824 决议 3.3.2）

依据本协议，销售代理人应代表承运人进行销售活动，并且应遵守承运人的运价以及运输条款和承运人提供给代理人的书面指示。代理人不得以任何方式更改用于承运人提供服务的任何交通运输凭证中规定的条款和条件，代理人应按承运人的指示填开这些票证；

（IATA 830a 决议 1）

提醒所有代理人，如代理人违反了下述管理条件，包括但不限于此处列出的行为、其他适用的决议或承运人的书面指示，损害了承运人的合法权益，我们将可以根据销售代理规则和“Passenger Sales Agency Agreement（客运销售代理协议）”的规定采取相应的措施。

\*如有任何疑问，请联系以下联系方式：

北美地区：全日空代理人专线

+1-800-262-2250(US, Canada, Mexico)

或 全日空客户服务中心

+1-310-782-3011

英国：+44(0)20-8762-8800,

法国：0805-542-467

Belgium：+32(0)2-639-0384

德国：0800-724-3798

中国：+86-10-8559-9235,

ml\_notice\_rhcms@ana.co.jp

中国香港：+852-2848-4168

韩国：+82(0)2-752-1160

中国台湾：+886(0)2-2521-1989

泰国：+66(0)2-238-5121

新加坡：+65-6228-3298

越南：+84(0)4-3926-2808(河内),

+84(0)8-3821-9612(胡志明市)

印度尼西亚：+62(0)21-5797-4382

菲律宾：+63(0)2-553-8000

马来西亚：+60(0)3-2032-1331

Myanmar：+95(0)1-9255-108/122

印度：+91(0)22-6147-0787/0737(孟

买),

+91-124-440-6400(德里)

日本: ANA Support International

Cambodia: +855-(0) 23963617/18

+81 (0) 3-6743-3892

澳大利亚: 1300-107-762

## 定义

1. Agency Debit Memo (ADM)-开具给销售代理人的用于收取属于全日空的票价规则之外的费用或任何违反全日空的 ADM 政策/预订政策的额外款项的票据。
2. GDS/CRS-全球分销系统/计算机预订系统。
3. 运价规则-与机票相关的适用条件或限制, 包括但不限于: 不可退票、出票时限、搭乘舱位条件、最短/最长停留要求、或提前出票时限要求。
4. IATA-国际航空运输协会。
5. PNR-旅客订位记录
6. 客票-根据适用的运价和规定, 在一定的条款和条件下由承运人向票面记载的旅客提供的交通运输和相关服务的合同票证, 包含电子客票。
7. 代理人 - 任何通过互联网或其他方式对接到全日空预订系统的旅行社、IATA 认可代理人、非 IATA 认可代理人、GDS/CRS 的用户、任何个人或实体。

## 政策

### 1. 旅客姓名

所有预订均需要旅客的全部姓和名。代理人应确保预订中的旅客姓名与旅客护照上显示的姓名一致。旅客属性同样需要输入。

代理人不得使用欺诈或虚假姓名进行任何投机预订 (例如: JOHNSON/A/B/C, TEST/PNR)。当全日空检测到使用欺诈或虚构姓名的预订时, 该预订将被取消。

### 2. 联系方式

代理人必须在 PNR 中提供代理人的电话号码, 联系人姓名和白天可以联系到旅客本人的电话号码。如果可能的话, 还应提供旅客本地的电话联系方式, 手机号码和电子邮件地址。

### 3. 输入 Secure Flight Passenger Data (SFPD)

根据美国交通安全管理局要求, SFPD 信息必须要在出发前 72 小时输入 PNR, 在出发前 72 小时以内创建的 PNR 必须在预订时输入 SFPD 信息。未能提供该数据将可能导致被拒绝登机。

#### 1) 对象航班

- 在美国境内或出发/抵达美国的航班 (包括 OAL 航班和代码共享航班)
- 美国交通安全管理局规定的使用美国领土上空的航班, 包含美国境内航班
- 由美国的航空公司承运的代码共享航班

#### 2) 必要的旅客信息 (SFPD : Secure Flight Passenger Data)

姓名/性别/出生年月日/ Redress Number

#### 4. 虚假预订

严禁进行与旅客的直接要求无关的虚假预订。在任何情况下都不允许进行以报价、培训或获得 GDS/CRS 返点为目的的预订。培训或测试时，必须要在 GDS/CRS 的训练系统环境下进行。

#### 5. 预订舱位

预订和出票必须要使用适用的舱位预订，并且必须符合完整行程的有效票价和票价规则。

#### 6. 旅程的预订顺序

代理人必须根据旅客的实际需求按顺序进行预订。禁止预订投机的/虚构的航段或不按顺序预订，否则全日空无法提供准确的空位信息。

#### 7. Married Segment Control (MSC) 联程预订

Married Segment 是指包含至少一次转机但却以一个出发地至目的地为单位而预订的行程。在联程预订的情况下，全日空可以提供一定的空位信息，而分段单独销售时，全日空提供的空位信息可能会不准确。

代理人必须从出发地到目的地联程进行预约操作。不得出于任何目的将联程航段分开，也不得操纵 GDS / CRS 系统以规避全日空 MSC 规则的逻辑。

更改预约时，代理人必须取消包括转机在内的从出发地到目的地的所有航段，并重新以出发地到目的地的联程行程再次预约。

#### 8. 重复预订

重复预订是指为已经在全日空预订系统或其他 GDS/CRS 中有预约的旅客，创建其他 PNR, 重复预订相同或临近日期、不同舱位、理论上无法实现同时搭乘的航段（如 LAXNRT 和 SFONRT），或重叠时间的航班。

禁止代理人以任何理由进行重复预订，禁止与其他代理人做成的任何记录、或任何已经存在于全日空预订系统或其他 GDS/CRS 系统中的预订重复。代理人有责任确定旅客是否已经做了预订。

全日空可以要求代理人取消任何重复预订。如果在要求的时间限制内没有取消重复预订，预订将会被自动取消。已经出票的 PNR 和带有一个或多个已搭乘航班的记录也同样适用。

#### 9. Uncommitted Bookings

Uncommitted Bookings 是指未通过 EOT 封口结束但被代理人占位的预订。

代理人的预订时间不得超过完成预订所需的平均时间。全日空将 30 分钟设定为完成预订的平均时间。

全日空可以终止超过平均时间而尚未封口结束的预订。

#### 10. 取消

如果旅客通过代理人取消了他/她的预订，代理人必须立即取消预订并释放全日空的空位库存。即使其他旅客需要相同的行程，代理人也不得为其他旅客重复使用已取消的空位库存或预订，必须创建新的 PNR。

#### 11. No Show

No Show 是指旅客未能在起飞时间前取消预订。当旅客决定不出行时，代理人有责任在旅客出行前取消任何已出票或未出票的预订。

当全日空检测到旅客 No Show 时，记录里剩余的预订可能会被取消。

#### 12. Inactive Segment 无效航段

Inactive Segment 是指 GDS / CRS 的 PNR 中状态代码为 HX, UN, UC 和 NO 的航段。由于航班变动导致的无效航段代理人必须在至少出发 24 小时前从 GDS/CRS 系统的 PNR 中取消。

#### 13. Churning 反复预订

Churning 是指反复不断地进行预定再取消、取消再预定的行为。

代理人不得为了延长票价规则的出票期限而反复预订。

#### 14. 出票期限

出票期限是基于运价规则或为确认预订而设定的最晚出票日期或时间。

代理人有负责在出票期限内签发有效票证，由于受系统自动对机票出票期限的控制，运价规则里规定的出票期限可能与系统生成的出票期限之间存在差异。在这种情况下需遵守更严格的出票期限。如未能按时出票，预订将被自动取消。

#### 15. 虚构机票号码

严禁在 PNR 中输入与旅客姓名、行程不符的虚假机票号码或已经使用过的机票号码。一经发现，所有记录将会被取消。

#### 16. passive 航段

passive 航段是指其他 GDS/CRS 系统预订的 PNR，为了进行出票操作而做成的航段，航段状态通常是不同于正常航段状态的 PK、GK 等。

严禁代理人预订 passive 航段进行出票（除部分团队机票）。

当代理人为其他合作代理人代为出票时，请使用该代理人原始生成的预订 PNR 进行出票。

#### 17. 预订团队记录

当 10 名或 10 名以上的团队旅客预订同一航班时，必须通过全日空以团队 PNR 的方式预订，禁止将 PNR 拆分成散客 PNR 以掩盖团队的规模或团队旅客的存在。关于团队预订，请咨询全日空各地管辖支店销售进行确认。

#### 18. Minimum Connecting Time 最短转机时间

全日空不承认不满足最短转机时间的预订。所有转机航班都需要满足最短转机时间。

19. Q 处理

代理人有责任及时确认并处理全日空发出的 Q 信息。

同时，代理人必须将相关航变、取消或其他情况通知到旅客。

20. 其他

本规定内容可能在未事前通知的情况下更改。