



新加坡航空公司 - 有关违规及 ADM 罚单处罚的说明与通告 (19 年 9 月版)

各位新航 SQ 及胜安 MI 指定代理人/旅行社/合作伙伴,

为了更好的规范管理新航中国区指定代理人及旅行社的出票操作,有效减少违规出票的情况,现新航中国区特出此函详细说明滥用票价等违规操作的具体内容以及处罚办法(并从公布即日起立即生效);请代理人们严格参考执行,规范操作。

1. 在日常订出票操作中,若有一般性的(例如疏忽所致)的票面价格使用错误的情况,新航将依据相对应价单,使用差价金额来开具 ADM 罚单进行差价收取;
2. 如有违规滥用不正确价格的情况(例如:滥用大客户协议价、学生特价、海员特价、探亲特价等),及恶意系统占位窃位等,一经查出,新航将直接开具 ADM 罚单进行处罚;

- 2.1 对于单次的、或偶发性的票面价格错误的案例,新航将依据相对应客舱级别的最高价单价格开具 ADM 罚单(如经济舱的任何舱等出票,我们 ADM 罚单金额都将直接使用最高 Y 舱);
- 2.2 对于反复的、多次性的票面价格错误的案例,我们认为是对新航规则的恶意侵犯并直接导致了本司的营收损失,因此新航将依据相对应客舱级别的最高票面价格的十倍开具 ADM 罚单(如经济舱的任何舱等出票,我们 ADM 罚单金额都将直接使用最高 Y 舱的十倍金额);
- 2.3 同时对于如上多次违规滥用的代理,新航将在 ADM 罚单同时出具正式的警告函(信件或邮件形式通知);
- 2.4 对于新航警告函发出后仍有滥用及违规行为的代理,新航将在再次查出案例后直接停止其新航 SQ 的 BSP/GDS 订出票资质并直接通知解约。
- 2.5 此外,对于任何恶意重复定位/故意虚占/假名及多记录占位/长短航程勾位窃位等,无论出票与否,一经本司发现也将直接处以 ADM 罚单,具体金额标准参照如上 2.1/2.2 所列。

3. 如上案例解决过程中,若出现任何纠纷或争议,代理人必须在 ADM 等待期内通过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。
4. 对于任何违规案例和 ADM 罚单的解决方案,新航保有最终解释权和决定权;并且不排除通过司法仲裁的方式来维护本司权益。

最后,请各位尊敬的新航代理商及旅行社合作伙伴仔细阅读本通告,遵守相关政策与准则,严格规范出票。在此也感谢各位一直以来给予新航集团的大力支持与配合。

新加坡航空公司. 中国区

2019 年 9 月 1 日