

## ANA Agency Debit Memo (ADM) / Agency Credit Memo (ACM) Policy

(免责声明: 全日空 ADM/ ACM 政策 以英文原版为标准文本, 中译版仅供参考。英文链接请参考  
<https://www.ana.co.jp/businesspartners/en/admacm-policy>)

根据IATA 850m决议, 全日空航空公司(ANA)特此修改了在BSP/ARC市场的借项通知单(ADM)/贷项通知单(ACM)的政策。

本ADM / ACM政策从2023年4月1日起生效, 直至另行通知。

### **概述**

此政策适用于所有通过GDS渠道进行承运人机票预订和出票的IATA认可和非认可客运代理人(以下简称“代理人”), 以及包括通过NDC渠道提供承运人产品和服务的NDC聚合商在内的所有合作伙伴(以下简称“NDC卖家”)。

对于通过GDS渠道进行的销售, 借项通知单(ADM)/贷项通知单(ACM)将会签发出票的IATA认可代理人。对于通过NDC渠道进行的销售, ADM / ACM 或 借记通知/贷记通知 将签发给NDC卖家。

ADM / ACM 和 借记通知/贷记通知 用于调整适用的“运价/税费/佣金”与出票金额之间的差额, 和/或收取指定的定额罚款。

ANA保留追究由于代理人和/或NDC卖家违反ANA各项政策规定(例如分销政策, 预订政策, ADM / ACM政策以及ANA的其他通知)而导致的法律责任, 并要求其赔偿由此产生的相关费用或损失的权利。因此当代理人或NDC卖家出现违反未在ADM政策中明确规定的行为时, ANA还可能会收取所产生的相关费用或损失, 包含并有可能高于ADM政策中指定的金额。

- 1) ANA对每张机票的ADM或ACM或借记通知或贷记通知收取手续费。但是, 当属于ANA原因时, ANA不会对ADM或ACM或借记通知或贷记通知收取手续费。
- 2) 当有明确的定额罚款时, ANA会根据该金额签发ADM。  
\*有关罚款金额, 请参阅“手续费·罚款金额一览”。

### **ADM / ACM或 借记通知/贷记通知 的范围**

范围涵盖自动运价计算和/或人工运价计算的电子机票/ EMD的发行, 换开, 改期和退票。

### **ADM 政策**

1. 有关运价和出票的违反
  - a) 适用运价或运价组合不正确(例如适用路线或销售限制不正确)
  - b) 运价金额净价不正确
  - c) 运价规则不正确(例如最短 /最长停留时间、周中周末、提前购票期限、季节波动、适用航班不正确)
  - d) 代码共享航班预定不正确(非适用路线、运价)
  - e) 停留、转机以及附加费不正确
  - f) NH航班或其他航司航班预订舱位不正确
  - g) 运价基础类别(Fare basis)不正确
  - h) 旅客属性标识(Ticket Designator)不正确, 以及错输/漏输Tour Code, Endorsement/Restriction Box (即使出票的舱位和运价正确)
  - i) 使用 OPEN 航段或候补预订出票 (当预订要求必须全部确保座位时)
  - j) 运价适用对象不正确(例如海员运价、Visit Japan运价、儿童/婴儿运价等)
  - k) 对全程没有NH航班号的行程使用205票本出票
    - 1) 预定/出票与实际搭乘行程不一致的行程  
\*指为了获取更低的适用运价、费用或手续费而销售虚假出发地或目的地的机票的行为, 此行为被IATA 830a号决议严格禁止。
  - m) 根据合同, 付款方式不正确或无效

\*有关罚款金额，请参阅“手续费·罚款金额一览”

2. 有关佣金的违反

- a) 可适用佣金的行程不正确
- b) 可适用的佣金率不正确

3. 有关税费、附加费等违反

- a) 税费、附加费等收取金额不足
- b) 税费、附加费等项目漏收
- c) 税费、附加费等变更错误

4. 有关Revalidation（机票改期）的违反

- a) Revalidation（机票改期）未遵从机票运价规则
- b) Revalidation（机票改期）时原票的预订舱位代码，路线，运价（运价基础类别Fare Basis Code /旅客属性标识Ticket Designator Code），机票有效日期（NVB/NBA）发生了变化

5. 有关机票换开的违反

- a) 变更手续费不正确或遗漏
- b) 换票/改签/路线变更时计算不正确
- c) 换票/改签规则适用不正确（例：没有携带原票上的tour code、Endorsement/Restriction等）

6. 有关退票规则的违反

- a) 运价金额、税费、附加费等退款计算不正确
- b) 取消手续费或退票手续费不正确
- c) 退票佣金计算不正确
- d) 退款时的支付方式输入不正确（应与出票时的支付方式一致）
- e) 超过退票有效期操作退票处理

\* 如操作退票处理后发生对运价/税费/取消手续费/退票手续费，和/或佣金的退款金额调整，ANA将收取事后退款调整手续费。有关罚款金额，请参阅“手续费·罚款金额一览”。

7. 有关航司计划航变的处理规则的违反

- a) 错误进行机票换开
- b) 对计划航班变动的机票进行换开时，收取变更手续费

8. 有关豁免代码（Waiver Authorization Code）的违反

- a) 豁免代码输入不正确或漏输
- b) 为非适用机票或航班使用豁免代码
- c) 不正当使用豁免代码或虚假报告

9. 不正当使用信用卡结算

- a) 如发生信用卡公司拒付，当全日空未在规定期限内收到争议文件，或者信用卡持卡人有意结案拒付，ANA将通过ADM或借记通知回收拒付款项、内部退款手续费（如适用）和ADM手续费。

\* “内部退款手续费” 请参阅“手续费·罚款金额一览”

- b) 当使用非客户本人信用卡的其它信用卡（如：虚拟帐号（VAN）或匿名卡）进行结算时，全日空将向代理人开具销售金额的10%的ADM单/借记通知和手续费。
- c) 信用卡公司，收单行或发卡行可能会征收拒付手续费或罚款，例如信用卡公司收取的拒付交易费，或仲裁败诉发生的仲裁费等，全日空将以开具ADM或借记通知的方式回收相应款项。

10. 违反预订政策的情况

\*有关罚款金额，请参阅“手续费·罚款金额一览”。

项目	具体内容
a) SFPD 信息	没有输入美国运输安全管理局 (TSA) 要求必须输入的 SFPD 信息
b) 虚假预订	预订不打算使用的行程
c) 按顺序预订	预订投机的/虚构的航段或不按顺序预订
d) MSC 联程预订	故意破坏 MSC 规则
e) 重复预订	全日空判断代理人为同一旅客进行的 重复预订影响了我司的空座管理
f) 无效航段	在航班起飞 24 小时 前 没有取消 HX, UN, UC, NO 状态的无效航段
g) 反复预订	反复用预订取消、取消再预定的行为来 为规避或延长票规所规定的购票时限
h) 出票时限	没有在票规或系统规定的出票时限前出票
i) 虚假机票号码	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
j) Passive航段	使用Passive航段出票 (部分团队机票除外)
k) 团队预订	为 10 名或 10 名以上的团队旅客以散客的方式预订同一航班

11. 对于中国地区的附加项目

(a) 违反中国地区销售代理人行为规范以及白名单代理人规章制度的罚款

项目	次数	处罚措施
未输入CTCE或CTCM项目的旅客联系方式	1次及以上	40美金
于航空销售网络平台维护价格低于当前承运人开放舱位对应的公布运价, 或被承运人确认舱位已关闭时仍然展示与实际不相符的舱位及价格	1次	警告
	2次	400美金 暂停白名单资格3个月
	3次	400美金 暂停年度内白名单资格
于航空销售网络平台错误展示客票使用条件及手续费等; 在旅客问询等情况下对旅客造成误导等; 或对旅客造成额外损失	1次	警告
	2次	400美金 暂停白名单资格3个月
	3次	400美金 暂停年度内白名单资格
于航空销售网络平台未获得许可而在订座、出票任何环节使用1E以外的境外GDS系统; 不能出具正规发票	1次	400美金 暂停白名单资格3个月
	2次	400美金 暂停年度内白名单资格

(b) 航空销售网络平台违反白名单代理人协议的罚款

项目	次数	处罚措施
----	----	------

由于平台内部竞价等原因，使白名单代理人展示含税价格低于当前承运人开放舱位对应的公布运价	1次	警告
	2次	400美金
错误展示客票使用条件及手续费等；在旅客问询等情况下对旅客造成误导等；或对旅客造成额外损失	1次	警告
	2次	400美金
平台后台派单时将订单内容转移至非承运人授予出票资格的代理人或境外代理人进行预订及出票	1次	警告
	2次	400美金
未配合承运人在5个工作日内回信并提交真实有效的书面调查报告，且未与承运人进行调整	1次	警告
	2次	100美金

### ACM政策

1. 对支付方式为现金的已经退款的机票的运价/税费进行事后退款金额调整，和/或退票手续费/取消手续费的事后调整。
2. 对ADM或借记通知进行调整。

### IATA认可代理人 and IATA认可NDC卖家对ADM单的争议

1. 可争议期为自ADM发行日起15个日历日。
2. 如有异议，IATA认可代理人 and IATA认可NDC卖家必须在争议期内通过ASD网站向发行航司进行申请。
3. 航空公司将在代理人提出争议起60日之内处理受争议的ADM单，在处理完成前将不会通过BSP结算。

### 联系方式

如有任何疑问，请通过以下联系方式联系我们：  
全日空中国BSP代理人咨询窗口 [cnbspsupport@ana.co.jp](mailto:cnbspsupport@ana.co.jp)

### 手续费·罚款金额一览

手续费·罚款	项目	日本地区	日本以外地区
手续费	ADM/ACM/借记通知/贷记通知		
	BSP:按每张机票收取	3000日元	25美金
	ARC:按每张ADM单收取		
有关运价和出票的违反	h) 旅客属性标识(Ticket Designator)不正确，以及错输/漏输Tour Code, Endorsement/Restriction Box (即使出票的舱位和运价正确)	5000日元	40美金
	i) 使用 OPEN 航段或候补预订出票 (当预订要求必须全部确保座位时)	5000日元	40美金
	k) 对全程没有NH航班号的行程使用205票本出票	10000日元	75美金
有关豁免代码 (Waiver Authorization Code) 的违反	a) 豁免代码输入不正确或漏输	5000日元	40美金
事后退款调整手续费	-	5000日元	40美金

内部退款手续费	-	5000日元	40美金
违反订座规则的罚金	a) 输入Secure Flight Passenger Data (按每位旅客计算)	5000日元	40美金
	b) 虚假预约 (按每位旅客每一航段计算)	5000日元	40美金
	c) 按顺序预订 (按每位旅客每一航段计算)	40000日元	400美金
	d) MSC联程预订 (按每位旅客每一航段计算)	40000日元	400美金
	e) 重复预约 (按每位旅客每一航段计算)	5000日元	40美金
	f) 无效航段 (按每位旅客每一航段计算)	1000日元	10美金
	g) 反复预定 (按每位旅客每一航段计算)	5000日元	40美金
	h) 出票时限 (按每位旅客计算)	5000日元	40美金
	i) 虚假机票号码 (按每位旅客计算)	5000日元	40美金
	j) Passive航段 (按每位旅客计算)	1000日元	10美金
	k) 团队预订 (按每位旅客计算)	1000日元	10美金

\*各项费用和罚金（日本除外）应使用BSR汇率转换为当地BSP市场的结算货币。

开单手续费使用每个季度首日对应的BSR汇率（例：4月1日，7月1日，10月1日，1月1日）

罚金使用的BSR汇率如下：

机票换开 - 使用机票换开操作日的BSR汇率。

出票 - 使用出票日的BSR汇率。

退票 - 使用退票操作日/退票通知日的BSR汇率。

内部退款费用及事后退款调整手续费 - 使用ADM/借记通知开具日的BSR汇率。

感谢您对ANA ADM/ACM 政策的阅读以及对全日空的支持