



关于 GDS 分销成本浪费导致 ADM 的规定

尊敬的代理人，

感谢您对阿联酋航空的长期支持！

以下关于 GDS 分销成本浪费导致 ADM 的规定，增加了第 8 点，请阅读并严格执行：

在过去的 25 年里，阿联酋航空通过全球分销系统（GDS）以切实有效的服务水平为代理人、旅行社提供航班时刻数据和价格数据。虽然这在很大程度上提升了分销效率，但阿联酋航空公司一直承担不断上涨的分销成本。

GDS 分销成本是航空公司总分销成本中的最主要组成部分。针对 PNR 的操作本身就会产生 GDS 分销成本，当大量航段在出发前被取消，这会造成客户流失率提高，影响航空公司库存管理并导致不必要的成本。同时，每年有数十万个最终不会使用的非有效航段（HX、UC、NO、UN 及其他被拒绝的航段）给阿联酋航空带来不必要的成本，这些非有效航段对代理人、旅行社也是没有价值的。

航空公司采用多种措施（例如出票时限、报文提醒等）以尽量减少这些非有效航段的成本。虽然有些这样的航段可以通过自动化工具的操作来减少，但阿联酋航空公司更需要代理人、旅行社积极的协助配合来减少 GDS 浪费，比如通过每天查看 Queue 报文信箱中 PNR 的方式跟进业务操作并清除不必要和非有效航段。

由于阿联酋航空只能在主机系统上变动航段预订，因此当被变动的 PNR 通过 GDS 通讯进入到 Queue 报文信箱时，代理人、旅行社有责任清理掉这些变动的航段。如果未能清除这些非有效航段会造成分销成本的浪费 (GDS Wastage)，阿联酋航空会根据非有效航段航班日期归纳整理后，通过 ADM 方式以每人每段 USD10（不含 ADM 填开产生的管理费用和间接费用）追讨这些浪费了的成本。阿联酋航空还会采取措施限制预订功能，并向由于不良习惯的操作、行为上的允许、或导致 GDS 浪费频发的代理人、旅行社和 GDS 追讨浪费的成本。追讨过程中包括但不限于管理费用和间接费用。

分销成本的浪费 (GDS Wastage) 是如何产生的？应如何避免这样的浪费以及后续产生的 ADM？

### 1. 预订记录中非有效航段未被及时清除

航段状态代码为 HX、UC、NO、UN 或其他被拒绝的航段，如果保留在 PNR 里，且在起飞前至少 36 小时未取消，则被视为非有效航段，并将收到 ADM。

请代理人、旅行社的主动查看并处理 Queue 报文信箱中的 PNR，及时清除这些航段。

补充说明：如果订座是在航班起飞 36 小时以内做的预定，且没有在出票期限前出票或者主动取消机位，出现了 HX 航段，即使取消了 HX 航段，也是属于 36 小时以内未取消，这种情况也将收到 ADM. 强烈建议代理人留意出票期限，在系统出票期限前出票或者主动取消不需要的航段。

### 2. 重复预订

重复预订是指为同一乘客预订多个航段以占用多个航班/日期舱位座位，或者通过不同的预订记录为同一乘客进行多次预订。这占用了稀缺的航班座位库存，将会导致阿联酋航空的收入损失和浪费成本。

代理人、旅行社应确保向乘客告知出票限制，并应避免重复预订。阿联酋航空通过自动化工具监控此类活动，并取消重复预订。请代理人、旅行社定期主动清理 Queue 报文信箱中的 PNR，并清除不必要的航段。

### 3. 代理人、旅行社可以采用管理非有效航段的自动化工具来避免 GDS 成本的浪费

为了减少人工操作，代理人、旅行社可以联系当地的 GDS 办事处或者其他软件技术服务商，利用自动化工具从其 Queue 报文信箱中清除大部分此类 HX 航段，代理人、旅行社需要每天执行和监视该工具。对于其他航段状态代码（如 UC、NO、UN 等等）代理人、旅行社必须在通知乘客预订更改后手动删除。

#### 4. 超量查询航班座位可用情况和不封口占位

超量查询航班座位和不封口占用座位被视为滥用。这会导致系统间通信成本过高并影响系统性能。阿联酋航空会监控此类滥用活动，并将限制此类终端的预订功能。

#### 5. 预订了非公布或非营收类舱位

代理人、旅行社预订非公布或非营收类舱位预订通常会收取 GDS 费用。因此，此类预订只能通过当地的阿联酋航空办事处进行。

#### 6. 疑似虚假姓名占位以及测试预订

使用阿联酋航空实时库存进行测试，或使用疑似虚假姓名占位被视为滥用行为。例如，TEST/MR、MOUSE/MR、PASSENGER/MR 等。

对于出于员工培训目的而必须预订的情况，请咨询 GDS 系统提供商以启用测试环境系统。

我们再次敦促代理人、旅行社定期查看 Queue 报文信箱，清除不必要的航段，并在以下情况下同步预订：

- 乘客未出票和/或不打算乘坐其预订的行程
- 乘客直接向阿联酋航空提出将航段升舱，而较低舱位的代理预订航段被阿联酋航空取消（HX）

在可行的情况下，追讨 GDS 分销成本的浪费将根据既定的 IATA BSP 结算周期进行。在其他情况下，阿联酋航空公司将通过其他结算方式、途径扣除 ADM 金额。如果无法直接开账和结算，阿联酋航空保留限制预订和票务功能的权利。

#### 7. 未征收，以及未正确地征收分销附加费（YR）

执行预订操作的代理如果未能收取相应的正确的分销附加费，将导致 ADM。

如果执行预订操作的 PCC 适用分销附加费，则出票时票面上应显示对应的正确的分销附加费。如果执行预订操作和执行出票的 IATA, PCC 不同，则会发生 YR 的错收，漏收，强烈建议遵守“谁预定谁出票”原则。

#### 8. 客票状态从 CHKD 变回 OPEN 后，不可以做废票 (VOID) 操作

虽然当天出的客票可以在当天废掉，但是如果这样的客票一旦办理了登机手续（无论是提前官网上办理的，还是在值机柜台办理的），在距飞机起飞 1 个小时之前，如果乘客不能成行，需联络航空公司，把客票状态从 CHKD 变回 OPEN。变回 OPEN 之后，再取消机位，不可以做废票 (VOID) 操作，而是需要按照以下步骤操作收取适用的手续费，否则将以误机费金额为标准开具 ADM。

更改/取消操作步骤：

- 提票号，检查票联的状态。
- 如果状态显示为“CHKD”且未成行，请先联系航空公司 Offload 乘客并将票联状态恢复为 OPEN, 再取消机位。
- 如果在飞机起飞前 1 个小时完成第二步，则不会产生误机费。
- 完成以上三个步骤，此客票需要退票/变更的话，根据运价限制条件办理退票/换开操作。

请代理人、旅行社严格执行以上操作准则。

#### 附录

阿联酋航空公司主机系统会通过以下常见 SSR 报文提醒/通知代理人、旅行社关于航段状态的变更。请代理人，旅行社无论通过手工方式还是采购自动化应用程序清除非有效航段。

Keyword	Reason
ACTD	XXLD DUE TKT NOT IN SYNC WITH PNR

ACTF	XXLD DUE TKT NOT IN SYNC WITH PNR
ACTS	XXLD DUE TKT NOT IN SYNC WITH PNR
GPND	BKG XXLD DUE TL EXPIRED
GPNT	BKG XXLD DUE NOT TKTD
ODXX	ADM APPLIES DUE BOOKED OUT OF SEQUENCE
ODXX	BKG XXLD DUE BOOKED OUT OF SEQUENCE
ODXX	BKG XXLD DUE BOOKED OUT OF SEQUENCE
REDC	XXLD DUE EK 392 394 DOCS NOT VERIFIED
REOA	XXLED DUE REPATRIATION FLT. OAL BKGS NOT PERMITTED
RERR	XXLD DUE SEGMENT NOT RECONFIRMED
RICM	XXLD DUE BKD IN INCORRECT CLS
RICM	XXLD DUE BKD IN INCORRECT RBD
RICM	XXLD DUE INTERLINE AGREEMENT DOES NOT EXIST
RICT	BKG XXLD DUE NO TKT NOS
RIDM	SEG XXLD DUE DUPE WZ EK PNR
RIDP	SEG XXLD DUE DUPE
RIDT	BKG XXLD DUE DUPLICATE TICKET
RIFM	BKG XXLD DUE FAKE NAMES
RIFN	BKG XXLD DUE FAKE NAMES
RIFT	BKG XXLD DUE FAKE TICKET
RIGK	BKG XXLD DUE NOT TKTD
RIGT	BKG XXLD DUE DEPOSIT NOT COLLECTED
RIGT	BKG XXLD DUE DEPOSIT NOT COLLECTED
RIGT	BKG XXLD DUE NO DEPOSIT COLLECTED
RIGT	BKG XXLD DUE NO NAMES
RIGT	BKG XXLD DUE NO TKT NOS
RIGT	BKG XXLD DUE NOT TKTD
RIHS	CANCELLED DUE NO EKH PACKAGE BOOKED
RIIN	TRAVEL RESTRICTION TO IN EXCEPT BOM DEL BLR HYD COK CCU MAA

RIKW	XXLD DUE NON KUWAITI NATIONALS NOT PERMITTED ON KW FLIGHTS
RILH	CANCELLED DUE INCORRECT BOOKING CLASS
RILP	Large Party
RIMC	CANCELLED DUE MISCONNECTION
RIMM	BKNG XXLD DUE FAKE TKT NOS
RIMR	DUPE SPACE XXLD
RIOA	BKG XXLD DUE BKD IN INCORRECT CLASS
RIOD	XXLD DUE BKD INCOMPLETE OD PAIR
RIRO	DUPE SEGS XXLD
RIR6	DUPE SEGS XXLD
RIR7	DUPE SEGS XXLD
RIRF	DUPE SEGS XXLD
RIRJ	DUPE SEGS XXLD
RIRM	CANCELLED DUE BKD IN INCORRECT CLASS
RIRS	DUPE SEGS XXLD
RISH	XXLD DUE PAX REQ VN GOVT APPROVAL DOCS EK VIETNAM PRE-APPROVAL REQUIRED BEFORE BOOKING
RISN	booking xxld after noshow
RISS	XXLD DUE MINIMUM STOPOVER CRITERIA NOT MET
RIST	INCORRECT BKG PROCEDURE FOR SPECIAL TKT
RIST	WAITLIST NOT ALLOWED ON SPECIAL TICKETS
RISX	XXLD DUE MINIMUM STOPOVER CRITERIA NOT MET
RISX	XXLD DUE STOPOVER CRITERIA NOT MET AS PER OM GOVT REGULATION
RITD	XXLED DUE TKT NOT IN SYNC WITH PNR
RITF	XXLED DUE TKT NOT IN SYNC WITH PNR
RITI	CANCELLED DUE BKD IN INCORRECT CLASS
RITK	BKG XXLD DUE NOT TKTD
RITK	CANCELLED DUE INCORRECT TKT FORMAT
RITL	BKG XXLD DUE NO TKT NOS

RITL	BKG XXLD DUE NOT TKTD
RITM	BKG XXLD DUE NOT TKTD
RITM	BKG XXLD DUE NOT TKTD FOR ALL PAX
RITM	BKG XXLD DUE INCORRECT TKT FORMAT
RITS	XXLED DUE TKT NOT IN SYNC WITH PNR
RITT	CANCELLED DUE INCORRECT TKT FORMAT
RITT	CANCELLED DUE INCORRECT TKT FORMAT
RITX	SEG XXLD DUE NOT TKTD
RIUM	PNR XXLD DUE BOOKED ON FLIGHT ONLY FOR HAJ PAX
RIUM	PNR XXLD DUE BOOKED ON FLIGHT ONLY FOR UMRAH PAX
RIVM	BKNG XXLD DUE NO ACTIVE TICKETS DETAILS FOUND
RIWB	BKG XXLD DUE NOT TKTD
RIWK	XXLD DUE INCOMPLETE ITINERARY
RIXT	CANCELLED DUE BKD IN INCORRECT CLASS

如有未尽之情况，请与您的销售代表或者阿联酋航空中国大陆呼叫中心联络（400 8822 380）。

### 阿联酋航空公司广州办事处

广州市天河路 208 号粤海天河城大厦 30 楼 3001-3003 室

中国呼叫中心：400 8822 380

销售部：86 (20) 8510 3288

传真：86 (20) 3839 6088

网址：[www.emirates.cn](http://www.emirates.cn)