



航空股份市场营销委员会渠道业务提示

GNQD〔2023〕22号

提示主题	关于重复占座自动清理的业务提示		
签发时间	2023年7月25日	签发人	朱健春
执行类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	联系人	吴用
发布范围	主送	各签约代理人、各OTA平台	
	抄送	销售部领导、销售管理中心经理、各营业部经理	
提示内容	<p>各签约代理人、各OTA平台：</p> <p>我司已上线航信开发的重复订票自动清理功能，旅客在同一航班中如已有1张客票，另外1张未完成出票的编码将会被清理，此功能每分钟执行一次。请各签约代理人、各OTA平台遵照执行，具体规则如下：</p> <p>一、重复订票清理规则如下：</p> <p>1.规则一</p> <p>(1)情景说明:两个PNR，旅客完全相同(总人数及每个成员身份及英文姓名相同)，单个航段完全相同(同航司同航班同舱位)，一个出票，另一个未出票。</p> <p>(2)清理方法:清理未出票的PNR。</p> <p>2.规则二</p> <p>(1)情景说明:两个PNR，旅客完全相同(总人数及每个成员身份及英文姓名相同)，单个航段完全相同(同航司同航班同舱位)，都未出票。</p>		

(2)清理方法:清理订座早的 PNR;若订座时间相同, 随机清理一个。

3.规则三

(1)情景说明:两个 PNR, 旅客完全相同(总人数及每个成员身份及英文姓名相同), 起飞/到达城市相同(机场相同/不同), 航班号相同/不同, 大舱 (公务舱、经济舱) 相同, 起飞/落地时间差在指定时间内, 一个出票, 另一个未出票。

(2)清理方法:清理未出票的 PNR。

4.规则四

(1)情景说明:两个 PNR, 旅客完全相同(总人数及每个成员身份及英文姓名相同), 起飞/到达城市相同(机场相同/不同), 航班号相同/不同, 大舱 (公务舱、经济舱) 相同, 起飞/落地时间差在指定时间内, 都未出票。

(2)清理方法:清理订座早的 PNR;若订座时间相同, 清理高舱 PNR。

二、清理方式

清理为按 PNR 清理, 只有 PNR 中本航司所有有效的航段同时被清理, 才能清理成功, 不单独清理部分本航司有效航段。

三、共享航班

代码共享航班也已上线清理, 按承运方实际执行航班清理。

四、其他

(一) 在旅客提交退票申请后, 各代理人请及时 NO 位, 如

因 NO 位不及时，导致旅客再次下单发起重复购票，将会有被航信系统 NO 位的风险，为避免旅客权益受损，此情况下，需代理人妥善处理旅客票务问题，避免投诉升级。

（二）禁止代理人在同一航班重复订座，对造成的航司损失由代理人承担。

（三）本业务提示下发之日起执行，由销售部销售管理中心负责解释。

特此提示

市场营销委员会销售管理中心

2023 年 7 月 25 日