



發文日期:2024 年 01 月 10 日

東航訊息

業務/促銷專案() 航班訊息() 訂位訊息(✓) 票務訊息() 其他()

MU【東方航空】更新關於中國東方航空與上海航空訂位開票提醒通知

致各同業:

請務必配合以下訂位開票注意事項

一、【輸入旅客的行動電話號碼】

根據 IATA 第 830d 號決議,各銷售代理必須取得旅客的聯絡方式並輸入在訂位紀錄中,為了能夠讓旅客即時收到起飛時間變更或航班取消等最新航班動態,請務必配合以正確的 **OSI CTCM** 指令輸入旅客的**行動電話號碼**,以利旅客即時獲取東航航班訊息,以免影響旅客搭機權益。各銷售代理在售票過程中,務必告知購票人有義務提供旅客真實有效的聯繫方式,若旅客不願意提供任何聯絡方式,各銷售代理應主動告知旅客將無法接獲航空公司航班異動訊息,並於 PNR 備註。

輸入旅客聯繫資訊(電話)及正確相應格式示例:

Sabre	30SI MU CTCM00886920123456-1.1	CTCM 與號碼中間不添加其他字母及空格,並加上 00886
-------	---------------------------------------	---------------------------------------

二、【輸入旅客的有效證件號碼】

- 為了確保旅客權益及避免旅客投訴,請按照要求務必於電代內輸入正確的旅客有效證件號碼,以免造成旅客不便。
- 臺灣旅客購買純大陸內陸、兩岸航線及臺灣始發的國際中轉或內陸中轉產品,請務必填寫有效期內之台胞證資料。

三、【輸入旅客的 E-MAIL】

為協助旅行同業即時通知旅客相關旅行限制與航班異動訊息,除了正確錄入旅客可聯繫的電話號碼外,也請於 PNR 錄入旅客 E-MAIL,以便航空公司通知旅客相關訊息。(以下 GDS 指令僅供參考,請以各 GDS 資訊為準)

輸入旅客聯繫資訊(E-MAIL)及正確相應格式示例：

GDS	Example/示例	備註
Sabre	30SI MU CTCE mufm//GMAIL.COM-1.1	@符號替換為//， “_”符號替換為 “.” ” - “符號 替換為”./”

四、 【入境美國航班旅客信息錄入規則】

根據美國疾病控制與預防中心（CDC）發佈的《臨時最終規則(IFR)》，要求任何飛往美國的航班須提供的旅客資訊，共包含五個要素即：旅客全名、在美國的地址、主要電話號碼、其他聯繫號碼、電子郵箱位址。

即日起東上航實際承運且目的地為美國任意城市的行程，均須按照所使用的訂位系統格式(如附件)要求，將相關旅客五要素資訊完整錄入到訂位記錄（PNR）中。代理人應在航班起飛前四小時補充完整旅客的五要素資訊，若涉及由於代理人原因導致航空公司受到罰款的情況，東航保留對相應代理人的追償權利。

五、 【中國東方航空股份有限公司 781 客票銷售】

由於上海航空有限公司(FM)已與中國東方航空股份有限公司(MU)進行整合，已於2013年6月30日24:00起停止使用上海航空有限公司BSP票證(774)銷售，改由中國東方航空股份有限公司781客票銷售，請勿使用774票本出票。

六、 【關於內陸航段可售票價的通知】

關於在台灣地區設有ETERM的臺灣地區授權代理，如若開立大陸內陸航班，不可使用明折明扣票價，請以XS FSD之計價指令為主。

七、 【NO SHOW 費用標準】

東方航空/上海航空於2021年1月1日起(含)，新增兩岸航線NO SHOW費用，並調整兩岸航線的退票費及變更費，實際費用及相關規則請依系統自動計價為準。機票更改作業提醒，退票及改期（重新訂位）之變更申請由原開票旅行社進行辦理，並請配合務必提前取消原預訂機位（不可NO-SHOW），以確保旅客權益。

中國東方航空 台灣分公司

客戶預訂專線：412-8118

台北市中山區民生東路三段2號6樓A室

Website: www.ceair.com

China Eastern Airlines Taipei Office

傳真：02-8712-6818

Rm. A, 6F., No. 2, Sec. 3, Minsheng E. Rd. Taipei, Taiwan

八、 【反覆取消訂座管理】

自 2019 年 1 月 1 日起實施「反覆取消訂座行為」訂位管理：

1. 同一姓名、同一航段、同一航班號、同一日期反覆取消訂座超過四次(含)以上視為過量。從第四次開始，每次反覆取消訂座次數及每一個取消訂座人數、取消航段處罰五美元或等值貨幣。
2. 以上管理適用範圍包括東上航實際承運航段及市場方為東上航的代碼共享航段。
3. 將按月統計並通過各地 BSP 或 ARC 管理平臺自動向違規代理開具 ADM 單。

九、 【「重複訂位」及「虛假姓名」訂位管理】

自 2021 年 1 月 1 日起之訂位實施「重複訂位」及「虛假姓名」訂位管理：

1. 不允為同一名旅客在同一個航班或同一天相同行程的航班上同時訂兩個(含)以上座位；一經發現，從第二個未取消訂位開始，每人每航段處罰十美元或等值貨幣。
2. 在同一个代理人訂座下存在同一旅客重复航段的情况且未取消訂位，就会被判定重复订座；已取消或變更的非確認航段狀態皆包括在內但不限於 HX、UC、UN、NO 等。
3. 不允許使用虛假旅客姓名訂位；一經發現，每人每航段處罰十美元或等值貨幣。
4. 以上管理適用範圍包括東上航實際承運航段及市場方為東上航的代碼共享航段。
5. 將按月統計並通過各地 BSP 或 ARC 管理平臺自動向違規代理開具 ADM 單。

十、 【關於及時取消無效航段的規定】

自 2022 年 1 月 1 日起之訂位實施「及時取消無效航段」訂位管理：

1. 無效航段管理：我司在航班起飛 48 小時之前清理或取消由代理在 GDS 系統中申請或預訂的東上航無效航段後，如該代理未在航班起飛 24 小時之前在 GDS 系統中對該無效航段進行主動刪除，則視作無效航段違規行為，處罰金額為每位旅客每航段 10 美元。
2. 已取消、變更的無效航段狀態包括但不限於 HX、UC、UN、NO 等。
3. 以上管理適用範圍包括東上航實際承運航段及市場方為東上航的代碼共享航段。
4. 將按月統計並通過各地 BSP 或 ARC 管理平臺自動向違規代理開具 ADM 單。

十一、【關於及時取消被動航段的規定】

自 2023 年 1 月 1 日起之訂位實施「及時取消被動航段」訂位管理：

1. 未出票被動航段管理：被動航段(虛擬航段)是 GDS 系統特有的訂座類型，不在航司 PSS 中顯示，主要當 GDS 代理對於自身無法調取的訂座記錄進行出票時使用。
2. 對於最終未出票的被動航段（如 YK 狀態等），對航司不產生價值並對訂座成本產生虛耗，視為違規行為，將開具 ADM 單，金額為每旅客航段 10 美元。
3. 以上管理適用範圍包括東上航實際承運航段及市場方為東上航的代碼共享航段。
4. 將按月統計並通過各地 BSP 或 ARC 管理平臺自動向違規代理開具 ADM 單。

十二、【關於預訂中心服務提醒】

1. 對於台灣地區非直銷渠道開立的客票，若符合以下條件，台灣預訂中心可協助自願變更(不受理航前 4 小時以內的航班變更)。
 - (1) 客票為 781 票本且更改的航段僅剩外航航段。
 - (2) 更改的航段為 4 天內出發的內陸航線。
2. 無成人陪伴兒童及占座行李等特殊服務須通過東航預訂出票，不接受代理人預定開票的申請。
3. 因業務調整，自 2024 年 1 月 1 日 00:00（台北時間）起，停止使用東上航台灣呼叫中心以下服務信箱：
 - (1) 票連專用信箱：4128118link@ceair.com
 - (2) 其他本地業務：4128118@ceair.com
4. 台灣地區本地業務服務信箱，更新如下：
 - (1) p_tpess@ceair.com
 - (2) 1-3 天內(不含假日)按來信順序回覆。
 - (3) 亦可致電東航全球服務熱線+86-21-20695530，感謝您的理解與支持！

特此通知

中國東方航空台灣分公司
客運銷售部