



国航股份 上海分公司 销售部 业务通告

SHANGHAI BRANCH OF AIR CHINA LIMITED SALES DEPT. CIRCULAR

关于代理人需在订座记录输入旅客联系方式以及相关处罚规定的通知

国航各销售代理人：

为了更好地为旅客服务，提高国航服务品质，及时将不正常航班及乘机提示等信息告知旅客，请各销售代理人在出售客票或座位再确认时协助国航做好以下工作：

一、务必输入旅客联系方式，具体规定如下：

1、销售代理人应主动提示旅客提供中国移动或中国联通手机号码，国航将通过手机短信方式向旅客发送航班不正常及乘机提示等信息。具体输入手机号码格式为：OSI CA CTCT+手机号码/Pn（Pn 表示 PNR 中的第 n 位旅客的手机号码），例：OSI CA CTCT13500000000/P1。

特别说明：中航信已采用屏蔽保护技术避免非订座代理人看到 OSI 手机号码信息。

2、如果旅客不能提供手机号码，请做好如下操作：

（1）销售代理人务必在记录中注明旅客未能提供手机号码，注明固定格式为：OSI CA CTCT PAX NO CELLPHONE，或者在 OSI CA CTCT+以汉语拼音形式说明旅客不能提供手机号码，并应注明旅客提供的全天 24 小时可接通的联系电话。

（2）如销售代理使用本单位的手机号码或者联系电话且该号码并非由旅客提供的作为旅客联系方式输入的，请务必将航班信息通知到旅客本人。

3、如销售代理人未按照以上两点规定操作的，出现以下问题且造成旅客投诉的，给予以下处罚：

（1）销售代理人未按照规定格式输入旅客联系方式累计 3 次的，一经查实，将给予屏蔽定座系统七天的处罚；

（2）因手机号码或者联系电话输入错误，或因销售代理未及时通知到旅客，造成旅客投诉以及相应的经济损失由销售代理承担。由此引发的旅客投诉，国航将依据代

理协议第十二条第一款中的相关规定追究其违约责任，按每位旅客 1000 元人民币支付违约金，情节严重者终止《航空旅客运输销售代理协议》。

二、及时处理本单位“SCQ”，具体规定如下：

1、各销售代理人应及时处理本单位“SCQ”，以及安排好周末及节假日期间的“SCQ”处理工作，当日所有的“Q”必须在该工作日结束前处理完毕，并负责及时将航班变更或取消信息以及旅客定座保护情况及时通知出票或者确认座位的旅客。

2、销售代理人处理完毕“SCQ”后，如遇旅客定座已被保护，请协助旅客及时做好客票的更改工作，如销售代理不能更改，请提醒旅客提前到国航各直属售票处进行客票更改及座位再确认工作。国航各直属售票处电话可通过国航网站 WWW.AIRCHINA.COM.CN 或者致电国航电话服务中心 4008100999 查询。

3、销售代理未按照以上第 1-2 点规定及时处理“SCQ”的，给旅客造成的经济损失由代理人承担；由此引发的旅客投诉，国航将依据代理协议第十二条第一款中的相关规定追究其违约责任，按每位旅客 1000 元人民币支付违约金，情节严重者终止《航空旅客运输销售代理协议》。

特此通知

国航上海分公司销售部

2010 年 02 月 02 日