

业务通告

国航股份商委华东营销中心销售部

等级：特急

上海销售业务通告〔2017〕24号

关于再次重申婴儿旅客订座系统自动化管理的通知

国航上海及周边代理：

为规范对订座系统中婴儿旅客的订座申请，现将婴儿旅客预订操作相关规定明确如下：

一、适用日期

适用于自 2012 年 3 月 1 日起在订座系统中提出婴儿预订申请的客票。

二、适用范围

境内外销售代理人销售的由国航实际承运且挂国航航班号的国内、国际及地区航班的婴儿旅客客票。国航网站暂不适用。

三、一般规定

（一）婴儿是指开始旅行之日年龄已满十四天（早产儿已满

九十天) 未满两周岁的旅客。

(二) 国内航线婴儿旅客按同一航班成人普通票价的 10% 购买婴儿票, 不提供座位; 国际航线婴儿旅客按照同一航班成人适用票价的 10% 购买婴儿票, 不提供座位。如婴儿旅客需要单独占座时, 应购买儿童票。

(三) 每名成人旅客可以携带一名婴儿乘机。每名成人旅客携带婴儿超过一名时, 超过数量的婴儿应购买儿童票。

(四) 婴儿旅客预订申请无时限限制。凡在航班起飞前提出的婴儿旅客订座申请, 订座系统均根据各机型、各航线婴儿数量控制规则实现自动证实。

(五) 婴儿必须与同行成人(年满 18 周岁) 订在同一个 PNR 中, 且婴儿和成人旅客必须订在同一子舱位。

(六) 销售人员须按照标准格式规范输入婴儿旅客姓名, 即
> XN/IN/婴儿姓名 INF(出生月年)/P1 。

(七) 对成人携带婴儿的旅客订座, 销售人员须使用 SSR INFT 指令申请并确认婴儿接收信息。如多航段订座, 且婴儿多航段均跟随成人, 则相应航段均须输入 SSR INFT 信息。

(八) 销售人员在订座系统中预订 PNR 时, 在相应航段输入 SSR INFT 指令并使用“NN” 状态代码进行婴儿订座申请, 然后封口等待系统确认。订座系统将根据该航班婴儿旅客数量控制规则给予自动回复。如 PNR 中系统自动回复“KK”, 则作为“申请成功”的最终确认。如返回“UC”, 则作为“拒绝申请”的最终确认, 表示 PNR 中的婴儿订座申请超出了该航班婴儿最大载运数

量标准，销售人员可根据旅客需求为旅客更改航班。

（九）只有在 SSR INFT 组的客票状态代码变为“KK”后，系统才允许打印婴儿客票。如销售人员在 SSR INFT 组的客票状态为“NN”或“UC”的情况下打票，则系统会弹出提示，不允许打印婴儿客票。

四、申请指令

（一）销售人员在为旅客办理婴儿预订操作时，须在同行成年人的 PNR 中使用 SSR INFT 指令准确、规范地输入。

1. 婴儿订座申请指令标准输入格式：

〉 SSR INFT 航空公司两字代码 NN 人数 航段城市对 航班号 舱位 航班起飞日期 婴儿姓/婴儿名 出生日期/自由文本/Pn;

2. 婴儿订座申请指令简洁输入格式（等同于上述标准格式）：

〉 SSR INFT 航空公司两字代码 NN 人数 婴儿姓/婴儿名 出生日期 Pn/Sn

注：当 PNR 中包含多名成人旅客时，“Pn”表示婴儿跟随哪名成人旅客，其中“n”表示旅客序号；当 PNR 中包含多个航段时，“Sn”表示婴儿在哪个航段上申请订座，其中“n”表示航段序号；如婴儿多航段均跟随成人旅行，则相应航段均须输入 SSR INFT 信息，或以“S1/S2/.../Sn”格式输入，表示成人旅客在航段序号为“n”的航段携带婴儿旅客乘机。

3. SSR INFT 指令举例：

〉 SSR INFT CA NN1 PEKPVG 1883 Y 12MAR ZHAO/HAN

09MAY11/P1

> SSR INFT CA NN1 TEST/BB 09MAY11/P1/S1

> SSR INFT CA NN1 ZHAO/HAN 10JUN11/P1/S1/S2

五、申请变更

（一）自愿变更

旅客申请变更婴儿预定时，SSR INFT 组也应作相应变更。销售人员首先应将 PNR 中原 SSR INFT 组删除，再根据旅客变更后的航程重新输入新 SSR INFT 组，并以系统回复作为最终确认。

（二）非自愿变更

对于航班取消并保护的情况，系统将自动取消旅客原航班的婴儿申请，并重新自动在新航班上进行婴儿预定申请。

（三）取消已确认的婴儿申请

销售人员根据旅客提出取消婴儿申请的需求，通过在订座系统中删除 PNR 或删除 PNR 中已经证实的 SSR INFT 组的操作，即可取消已经证实的婴儿预订。系统会自动更新婴儿订座数据。

（四）对于含有婴儿旅客申请信息的 PNR 分离后，系统会自动将婴儿旅客信息作相应分离。

特此通知

二〇一七年七月三十日

联系人：郝炯

电话：021-22353778

（共 4 页）