

国航重申代理人必须在订座 PNR 中输入旅客联系方式的规定通知

尊敬的各国航客运销售代理人：

交通运输部发布的《航班正常管理规定》，将于 2017 年 1 月 1 日起施行。根据《航班正常管理规定》“第十七条：承运人应当制定并公布运输总条件，明确航班出港延误及取消后的旅客服务内容，并在购票环节中明确告知旅客”；“第二十条：承运人及其航空销售代理人在售票时应当将旅客联系方式等必要信息准确录入旅客定座系统，并负责及时通告旅客航班动态信息”；以及“第二十六条第（三）款：航空销售代理人应当将承运人通告的航班出港延误或者取消的信息及时通告旅客”之规定。

为了保障广大航空旅客的利益，保证旅客顺利出行，国航再次重申：国航授权代理人在销售国航，以及星空联盟航空公司客票时，必须在订座 PNR 中输入正确的（准确的）旅客的联系方式（手机号）。以便在航班出现延误、取消、合并时，国航及销售代理人能够第一时间将航班变动信息通知到旅客，最大限度地减少旅客出行时遇到不必要的麻烦，减少旅客投诉，提高旅客对航空公司和销售代理人的满意度，现国航重申代理人必须在订座 PNR 中输入旅客联系方式的规定。

订座 PNR 中旅客的联系方式的输入格式：

1. 旅客手机号码输入格式：

OSI YY CTCM(手机号码)/Pn,

注：① YY：将 YY 换成承运航空公司两字代码，如：国航为 CA。

② Pn：将 n 换成手机号码对应的旅客序号。

③ 国航与星盟成员航空公司联程航班，输入格式为：

OSI YY CTCM86(手机号码)/Pn,

86 为中国国家区号

2. 旅客邮箱地址输入格式：

OSI YY CTCE A.B..C-D//TEST.COM/Pn

注：① 在订座记录中，邮箱下划线“_”使用“..”替代；

② “@”使用“//”替代。

3. 旅客联系人（代理人）手机号码输入格式：

OSI YY CTCT(手机号码)

国航华北营销中心销售部

2016 年 3 月 21 日