

业务通告

华东营销中心(2018)67

关于重申国航航班不正常业务办理规定的通知

国航上海及周边代理:

临近雷雨季,为提升国航服务品质,改善旅客体验,确保航班变更信息及时通知到每位乘机旅客。现将有关航班不正常操作规定重申如下:

一、客票销售

1. 代理人在其营业场所、网站、移动客户端的显著位置公布国航运输总条件。
2. 在销售客票时,代理人将国航延误、取消的服务保障标准告知旅客。
3. 在销售客票时,代理人告知旅客,国航将通过短信或邮箱通知航班延误取消信息,要求旅客提供在用的手机号码或邮箱地址。
4. 在销售国航航班时,旅客手机通讯运营商为中国大陆的,出票代理人将旅客的手机号码准确输入到定座记录中;对于团队客票,除旅客的手机号码外,还必须需要将团队负责人员(领队或调度员)的手机号码准确输入到定座系统中。
5. 在销售国航航班时,旅客手机通讯运营商非中国大陆的,出票代理人将旅客的邮箱地址准确输入到定座记录中。
6. 在销售国航航班时,除将旅客手机号码或邮箱地址留存外,境内出票代理人须将其业务手机号码准确输入到订座记录中,并确保手机号码24小时开通。

二、联系方式输入格式

1. 旅客手机号码输入格式

OSI CA CTCM13*****/Pn, Pn 为旅客序号

特殊要求:国航与星盟成员航空公司联程航班,输入格式为
OSI CA CTCM861*****/Pn, 86 为国家区号

2. 旅客邮箱地址输入格式

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

在订座记录中，邮箱下划线“-”使用“.”替代；“@”使用“//”替代。

3. 代理人手机号码输入格式

OSI CA CTCT13*****

4. 编号中有多个航空公司或代码共享航班

OSI YY CTCM13*****/Pn 或 OSI YY CTCE A. B. . C-D//TEST. COM/Pn

5. 家庭多人或带有儿童出行的编号，旅客本人 CTCM 联系电话只留一个的，须在该手机号后用“/Pn/Pn/Pn”标注本人及其他家庭成员序号。

三、处罚标准

分销渠道（代理人 BSP 销售和 B2B 销售）

A. 代理人未按标准格式准确留存旅客手机号码或邮箱地址，按每位旅客向国航支付 1000 元违约金。

B: 代理人责任投诉，除赔偿旅客的经济损失外，按每位旅客向国航支付 5000 元违约金。

C: 连续发生两次违规行为，双倍处罚，连续发生三次，三倍处罚，连续发生四次（含）以上屏蔽订座系统 5 个工作日，情节严重视情况取消国航代理资格。