

重申关于要求 PNR 中输入旅客本人手机号的通知

各销售代理：

为有效落实 2017 年 1 月 1 日施行的《航班正常管理规定》的要求，同时进一步体现东航对于航班服务的理念，提高不正常航班的旅客本人通知到达率，现将有关加强 PNR 中旅客本人手机号输入及管控工作的要求通知如下：

一、 输入要求

（一）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；

（二）销售代理人必须在 PNR 中完整输入 CTCM 指令，且要求按照旅客人数输入对应数量的手机号。

输入格式：

国内：OSI MU CTCM+手机号/Pn

地区及海外：OSI MU CTCM 00852（香港区号）+手机号/Pn

原则上，每个旅客对应一个手机号。例如：

RT

1. 旅客 A2. 旅客 B3. 旅客 C

4. MU564 Y SU01JAN PVGPEK RR3 0700 0920 332 B0 R E T1T2

5. 139123456789

6. OSI MU CTCT13912345678

7. OSI MU CTCM13912457896/P1
8. OSI MU CTCM13912457897/P2
9. OSI MU CTCM13912457898/P3
10. SHA102

若实际遇到小孩、老人等无法提供对应手机号等特殊情况下，
需要合并输入出现的重复手机号。

输入格式：OSI MU CTCM+手机号/Pn/Pn 例如：

RT

1. 旅客 A2. 旅客 B3. 旅客 C CHD
4. MU564 Y SU01JAN PVGPEK RR3 0700 0920 332 B O R E T1T2
5. 13912345678
6. OSI MU CTCT13912345678
7. OSI MU CTCM13912457896/P1
8. OSI MU CTCM13912457897/P2/3 “输入时为 P2/P3”
9. SHA102

（三）销售代理人仍可在 PNR 的 CTCT 项输入代理人或联系人的
手机号，同时需及时处理 Q 报信息并承担因未按规定处理 Q 而引起的
旅客延误航班、无法成行及纠纷投诉问题。

二、 管控要求

（一）上述输入要求自 2017 年 1 月 1 日（销售日期）起执行。

(二) 东航信息部将定期对国内代理人定座记录进行手机号规范输入的核查工作。

2017年3月1日起,根据未按要求规范输入手机号的PNR进行统计,CTCM项输入比率最低的前30位代理人,进行屏蔽配置一周处理;同时对于未输入旅客本人手机号的定座记录,对违规代理按每张(即每个票号)1000元收取违约金。

(三) 对于未输入旅客准确手机号码且引起旅客投诉的定座记录,对违规代理按每张(即每个票号)2000元收取违约金。

请各销售代理人,严格落实PNR中CTCM项按照规则输入旅客本人手机号工作,违规者按上述规定处罚。

特此通知

东航深圳营业部

2017年7月17日