

中国东方航空股份有限公司

销售委员会销售发展部通知公告

东航股销发展通知〔2018〕17号

签批：

关于重申在 PNR 中规范录入旅客联系方式的通知

各销售单位：

为贯彻民航局近期下发的《关于开展 2018 年“民航服务质量体系建设”专项行动的通知》（局发[2018]538号），落实真情服务，提升服务质量，进一步提升不正常航班的通知和保障工作，现再次重申代理人需在 PNR 中规范录入旅客联系方式，并建议代理人在征得旅客同意的情况下，在 PNR 中同时录入旅客邮箱地址，以增加不正常航班信息的传递方式。

另外，特别建议海外代理人销售时，能将旅客邮箱信息作为信息录入必选项；

以下是 PNR 中录入旅客联系方式的具体格式要求：

一、输入手机号码

（一）地区、国外手机

OSI MU CTCT 00852（香港）+手机号码

OSI MU CTCM 00852（香港）+手机号码/Pn

OSI MU CTCT 0082（韩国）+手机号码

OSI MU CTCM 0082（韩国）+手机号码/Pn

（二）国内手机

OSI MU CTCT+（直接输入手机号码）

OSI MU CTCM+（直接输入手机号码）/Pn

（三）CTCT 和 CTCM 指令输入说明：

1. CTCT 或 CTCM 中输入国家、地区代码开头 + 手机号码；国家、地区代码前务必要加“00”，和手机号码之间不能输入空格；国内手机号码不用输国家代码，直接输入手机号码；
2. OSI MU CTCT 或 OSI MU CTCM 后面请直接输入电话号码，不要输入字母或其他字符；
3. OSI MU CTCM 指令要求按照旅客人数输入对应数量的手机号。原则上，每个旅客对应一个手机号。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；
4. 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 报信息并尽快处理。若因未按规定及时处理 Q 而引起旅客错失航班、无法成行或发生纠纷、投诉等情况时，需承担相应的法律责任。

二、 输入电子邮箱

（一）EMAIL 格式：OSI MU CTCE example//gmail.com

（二）说明：EMAIL 地址中的@符号替换为//输入，“_”符号替换为“..”输入；

（三）国内代理人：手机号码是必输项，电子邮箱为旅客的自愿选择；海外代理人：建议一并输入电子邮箱和手机号码。

三、 若在实际操作中出现问题，可联系：

信息部 张永顺 电话：021-22334964

四、 未输入旅客准确的手机号码的相关处罚要求

国内代理人须按规定在定座记录中输入旅客准确的手机号码，对未输入手机号码的定座记录，将按每张 1000 元收取违约金；对未输入手机号码且引起旅客投诉的定座记录，将按每张 2000 元收取违约

金。

请各销售单位向辖区所有代理人重申并监督按以上要求规范PNR中联系方式输入格式。

特此通知

2018年09月05日

经办单位：销售发展部\销售支持分部

经 办 人：张蕾

联系电话：021-22350937