



AIR CHINA
中国国际航空公司

业务通告

关于开展准确预留旅客手机号码专项整治的通知

国航广客 2015[国内 034]

华南基地市场营销中心

日期：2015.04.14

各销售代理人：

为提升国航服务品质和航班运营保障水平，确保航班变更信息及时通知到乘机旅客。对于在定座系统中未准确留存旅客手机号码的行为，国航将开展为期一年的专项整治，加大管理处罚力度，提高手机号码留存率，现将有关专项整治内容通知如下：

一、旅客手机号码留存规定：

1、将乘机人的手机号码准确输入到定座系统中；对于团队旅客，除乘机人的手机号码外，还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；因旅客原因，不能留存乘机人手机号码的，代理人或营销单位将有效联系手机号码准确输入到定座系统中，并保证手机24小时处于开机状态。

2、在定座系统中未留存旅客手机号码的，由代理人或营销单位负责将航班变更信息及时通知到旅客。

3、手机号码输入格式

1) 旅客手机号码输入格式： OSI CA CTCM10000000000/Pn

Pn为定座记录中的第N旅客，即OSI项的手机号码必须对应到相应旅

客，如：OSI CA TCM10000000000/P1为第一个旅客的手机号码。

2) 非旅客手机号码输入格式：OSI CA CTCT10000000000

CTCT格式可以输入多个手机号码，但不能输入相同的手机号码。【注意】OSI后面要输入CA，不得输入YY

二、检查处罚流程

1、未留存手机号码，按每位旅客收取2000元的违约金，航班变更，未及时通知到旅客，按每位旅客收取5000元的违约金。

2、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）以上取消国航代理资格。

3、使用未经国航授权代理的定座记录出票，出票代理承担全部责任，定座代理屏蔽其定座国航航班权限；使用国航授权代理的定座出票记录出票，对出票代理和定座代理分别予以处罚。

国航华南基地市场营销中心

二〇一五年四月十四日