

国内业务提示

第 2018 031 期

市场销售部营销中心

签发人：朱健春

关于严格执行 PNR 中输入旅客本人有效手机号码的业务提示

各销售单位：

为做好不正常航班信息通知服务，确保发生航班不正常时，我司能及时准确地将航班变更信息通知到每一位旅客，提高售后服务质量，彰显我司服务品牌。现针对 PNR 中输入旅客本人有效联系手机号码要求如下：

一、手机号码输入要求

代理人在销售我司客票时，PNR 中须输入旅客本人和代理人准确、有效的手机号码。手机号码输入格式如下：

1、输入旅客本人电话号码：

>OSIGXCTCM 手机号码/Pn

Pn 为相应旅客，即 OSI 项的手机号码必须对应到相应旅客，

如：OSIGXCTCM13637670457/P1，录入第一个旅客的手机号码。

2、输入联系人（代理人）电话号码

>OSIGXCTCT 手机号码

如果留下的手机号为联系人的电话 非任意 PNR 内旅客的手机号码，需要以 OSIGXCTCT 手机号码形式存储，CTCT 代表此号码为代理人或联系人的手机。

二、不正常航班通知时限

1.航班计划性调整

非航班起飞当日下发的航班调整通知；

(1)计划性航班时刻提前或者取消

出票单位应及时清 Q 通知旅客，除通过短信方式外，还需电话监控旅客通知情况；

(2)计划性航班时刻延误

延误时间在 2 小时（含）内的航班，销售代理人需通过短信群发的方式通知旅客，并电话监控重点旅客、团队旅客的通知情况；

延误时间在 2 小时以上的航班，出票单位应及时清 Q 通知旅客，除通过短信方式外，还需电话监控旅客通知情况；

2、航班临时性调整

航班起飞当日下发的航班调整通知；

销售代理人须通过短信群发的方式通知旅客，并电话监控重点旅客、团队旅客的通知情况。

三、违约责任

1、因代理人输入的旅客联系电话错误，或我司监控发现代理人未按要求留存旅客有效联系方式的，代理人须承担由此给旅客和我司造成的经济损失，同时我司将按照定座航段对应服务等级全票价的 2 倍向代理

人收取违约金。

2、我司监控发现代理人未及时处理本销售单位的各类 Q 信息，未及时主动通知旅客航班变更信息但未引起旅客投诉的，按每张客票收取 500 元违约金。

3、对于不正常航班旅客后续服务工作安排，若代理方不配合，以及在接到不正常航班通知后未及时将航班变更信息通知至旅客，造成旅客投诉或索赔的，代理人须承担由此给旅客和我司造成的经济损失，同时我司将按照定座航段对应服务等级全票价的 2 倍向代理人收取违约金。

4、对于造成极其严重后果和不良影响的，我司将取消代理人授权并单方解除销售协议。

特此提示

广西北部湾航空市场销售部

2018 年 12 月 12 日