



马来西亚国际航空关于 IATA 针对第 830D 号文件《持证代理人预订程序》的调整通知

尊敬的马航代理人，

马来西亚国际航空就 IATA 第 830D 号文件《持证代理人预订程序》的调整发布以下通知。将于 2019 年 6 月 1 日生效的第 830D 号文件《持证代理人预订程序》的调整涉及旅行社如何收集客户的联系信息，并确保在航班变动期间，航空公司可通过这些信息联系客人。具体内容如下。

什么是第 830D 号文件？调整的内容有哪些？

第 830D 号文件-《持证代理人预订程序》概述了 IATA 认可代理商必须遵守的预订程序。在许多代理人的预订编号中，乘客联系方式没有按照行业标准发送给相关的航空公司。IATA 在过去三年中组织了很多有关收集客户联系信息的宣传活动，但联系方式的缺失仍然是影响乘客出行的一个关键问题。航空公司通常无法在运营窗口与乘客联系，乘客也没有得到关于航班变更的最新通知。

从 2019 年 6 月 1 日起第 830D 号文件有何变化？

对文件第 4 段的修正案将要求代理人：

1. 主动询问每位乘客“他们是否希望向相关的航空公司提供自己的联系方式（手机号码和/或电子邮件），以便在航班变更时进行联系”。
2. 如果旅客同意向航空公司提供个人信息，代理人必须“按照有关预订程序的文件”将此信息输入 PNR。并以 SSRs 电报形式发送，此为第 766 号文件的授权并在 AIRIMP 上公布。
3. 如果旅客不同意向航空公司提供个人信息，代理必须“明确的告知旅客，他们可能不会从航空公司收到与航班取消或航班变更（包括延迟起飞）有关的信息。

IATA 创建的标准化“SSR CTC”格式用于输入客户联系信息。

SSR CTCE（E 代表电子邮件地址）

SSR CTCM（M 表示移动电话号码）

SSR CTCR（R 表示受限，证明乘客不希望收到任何通知）

本规定也适用于团体预订。团体预订必须输入领队、酒店或旅行社热线的联系方式。最重要的是，联系方式 24/7 可接通，并对相关团队负责。

移动电话号码应以国家代码开头，然后是电话号码。例如，+86XXXXXXXXXX。

代理人需要采取什么措施？

代理人需在其预订程序中加入此新流程，并使一线员工充分意识到此规定。对于运营在线平台或自助预订工具的代理商，请确保将此流程包括在预订流程中，这一点至关重要。



为什么相关航空公司有客户联系信息很重要？

这一新标准确保客户能够在航班变更时及时获得相关的有用信息。这些信息可能来自航空公司，特别是非工作时段或周末时间，在旅行社无法直接联系时。

航空公司不能在办理值机手续时收集这些信息吗？

在许多情况下，这样做太晚了——航空公司可能需要在客户到达机场前几个小时与他们联系。

航空公司什么时候可以使用此联系方式？

只有在航班变更时才会使用。此规定包含在《解决方案》中。

这会影响预订的所有权，或者代理商作为客户拥有者的关系吗？

不，本标准不以任何方式影响代理人对预订的所有权以及与客户的关系。本标准不影响代理人在航班变更时继续为客户提供服务，改签或订票。

团体预订有什么影响？

该标准不区分团体预订和散客预订，要求从所有乘客处获取客户联系信息。但是，有些团体可能会希望为整个团输入一个联系人，或者只为一位乘客输入个别联系人信息。这取决于每位客户的意愿，以确定他们希望以何种方式取得联系。

旅行社为预订中的每位乘客输入联系信息是否合理？

作为《预订程序》830D 的一部分，联系人信息是整个预订的一个重要部分。这与确保正确输入每位乘客的姓名以及其他信息（如常旅客卡详细信息或护照信息）并无不同。

航空公司有权执行这个标准吗？

对。航空公司有权来确保他们的代理人遵守正确的预订程序。他们可以单独与代理人沟通，也可能希望通过与代理人签订商业协议来管理合规性。各航空公司可以通过评估 PNR 级别的数据来监控合规性，就像他们会监控预订流程其他方面的合规性一样，例如出票时限管理。

如果您能认真对待此项调整，我们将不胜感激您的积极配合。如果由于遗漏了乘客的联系方式而产生任何相关费用，我们会通过 ADM 流程向相关代理进行索赔。

如有任何疑问，欢迎联系马来西亚国际航空全国各办事处。