



业务通告 吉祥航空（2019） 57 号

TEL:021-22389210

2019 年 8 月 14 日

吉祥航空关于重申规范代理订座的通知

吉祥航空各销售代理人：

为了提高我司服务品质，加强航班延误保障能力，特别是大面积航班延误的处置能力，确保在发生航班延误时，我公司正常、顺利、及时的联系到旅客本人，并提供相关信息服务和机场现场保障举措落实到位。现再次强调和要求吉祥航空销售代理人及销售单位，在代理我公司销售吉祥航空机票时，做具体要求：

- 1、代理在销售吉祥航空客票或座位在确认时，必须按照规定格式录入旅客有效手机号码；代理人**必须**将旅客手机号码输入到订座记录中“OSI”组中。

输入格式：OSI HO CTCM13XXXXXXXX

注意：CTCM后面没有空格，手机号码后面不能输入任何其他信息。

中航信已采用屏蔽保护手段，确保OSI组信息不会被非订座代理人看到，保护旅客隐私权。

- 2、要及时处理本单位的航班变更信息Q(SC)，以确保信息的及时传递。
- 3、如有未通知到旅客及未做后续安排的旅客，应主动用OSI指令备注在订座记录编码中，格式如下：

OSI HO LV KE DIANHUAWUFAJIETONG（旅客电话无法接通）

OSI HO LV KE WEIQUEDINGGAIQIAN（旅客未确定改签）

- 4、如联系旅客后表示要求退票，代理应在处理退票的同时取消编码定座记录。

各销售渠道代理人、OTA 平台以及平台供应商严格按以上规定执行，吉祥航空将进行专项检查，对于不按规定输入旅客手机号码的代理人，吉祥航空将以现金的方式进行处罚。如导致旅客有效投诉，各销售代理人需承担赔偿责任旅客全部损失并追究相关责任。所有违规行为一律以终端所属个人或代理人进行处罚，处罚标准如下：

- 1、我司航班发生延误，代理人未及时通知到旅客，按每位旅客收取 2000 元进行处罚。
- 2、未按规定格式录入旅客有效手机号码，除赔偿旅客经济损失外，按每位旅客收取 1000 元进行处罚并屏蔽代理人配置。
- 3、旅客申请退票，代理人未及时操作取消编码导致航班虚耗，按每位旅客收取 1000 元进行处罚。

各销售代理人务必加强本单位终端和人员的管理。此规定自业务通告下发之日起执行！特此通知，请各单位遵照执行。

吉祥航空商务部

2019-8-14