

深航关于规范机票订单中输入旅客有效手机号码的通告

业务通告「2019」205号

各分公司，各事业管理单位，各基地，各管理支持部门：

为提高航班变动信息通达性，在发生航班不正常时提升旅客的服务感知。现对机票订单中输入旅客有效手机号码相关规定重申如下：

一、适用范围

1、适用客票：深航国内所有渠道销售的国内、国际客票和 ZH 承运代码共享航班。

2、适用渠道：深航全渠道。

二、手机号码输入要求

（一）分销渠道规定

授权销售单位在销售深航客票时，必须在 PNR 中输入旅客本人和代理人的准确、有效的手机号码（手机号码通讯运营商须为中国大陆）；如无通讯运营商为中国大陆的手机号码，则须输入旅客本人及代理人有效、准确的邮箱。手机号码及邮箱输入格式如下：

1、旅客本人手机号码输入格式

OSI ZH CTCM 手机号码（11位）/Pn，Pn 为旅客序号；

Pn 为相应旅客，即 OSI 项的手机号码必须对应到相应旅客。

2、代理人手机号码输入格式

OSI ZH CTCT 手机号码 (11 位)

3、电子邮箱输入格式

旅客邮箱输入格式为 “OSI ZH CTCE ABCaaD//TEST.COM/Pn” , Pn 为旅客序号 , ABCaaD 为邮箱名称 ; 代理人邮箱输入格式为 “RMK EMAIL ABCaaD//TEST.COM” 。在订座记录中 , 电子邮件地址 “@” 使用 “//” 替代 , “_” 使用 “..” 替代。

对于政企客户 (须客户标识) 或者无中国大陆手机号码旅客、老年人 (60 岁含以上) 、外国旅客、家庭、同一订单多人出行 , 机票订单中 CTCM 项允许输入付款人或者合并输入同行人联系手机号码 , 不能输入代理人手机号码 ; 未满 18 岁以下的旅客可输入监护人的手机号码 ; 团队旅客 CTCM 项允许输入同行领队手机号码。合并输入格式为 : OSI ZH CTCM 手机号码 (11 位) /P1/P2/P3

除以上旅客类型外 , 每位旅客须对应一个手机号 , 特殊情况须保留相关证明 (QQ、微信、电话录音等相关证明) 作为申述减免处罚依据。

(二) 直销渠道规定

1、深航直销渠道 (含深航国旅) 所销售的国内、国际客票须在自有销售系统的机票订单中输入旅客本人、联系人有效的手机号码、无通讯运营商为中国大陆的手机号码 , 则须输入旅客本人、联系人有效、准确的邮箱。未满 18 岁以

下的旅客可输入监护人的手机号、老年人（60岁含以上）家庭、同一订单多人出行，机票订单允许输入付款人或者合并输入同行人联系手机号码。

2、深航商旅按照分销渠道规定执行。

三、操作规范要求

（一）所有授权销售单位在销售客票时，应告知旅客深航将通过短信通知航班延误取消信息，要求旅客提供有效的手机号码；

（二）所有授权销售单位应及时处理 Q 报信息，并及时准确的将航班不正常信息通知到旅客，同时依据我司规定为旅客办理不正常航班相关客票的售后服务工作；

（三）我司自 2019 年 9 月 10 日起将定期进行排查，对于违规销售单位将严格按本通知规定进行处罚。

四、违规处罚规定

（一）对于未输入或多次输入同一手机号的订座记录，一经核实，将对违规销售单位按每张（即每个票号）2000 元收取违约金；

（二）对于销售单位违反本规定主观错输、恶性编改旅客电话号码的行为，一经核实，将对违规销售单位按每张（即每个票号）5000 元收取违约金

（三）对于因销售单位输入的旅客联系电话错误，致使航班起飞时间变更或航班取消的信息不能及时通知到旅客

本人并引起旅客投诉，销售单位除赔偿旅客的经济损失外，须按每位旅客 10000 元向我司交纳违约金。

（四）对于未按本规定执行，且多发频发、整改不到位的销售单位，我司将视情节轻重给予暂停授权、终止合作协议等相应措施。

本通知自 2019 年 9 月 10 日起执行。原《深航关于严格执行机票订单中输入旅客有效手机号码的通告》（业务通告〔2017〕282 号）同时废止，请各相关部门及时传达并按要求加强监管。

深圳航空有限责任公司

2019 年 9 月 9 日