



北京首都航空有限公司
BEIJING CAPITALAIRLINES

文件编号 DOCUMENT NO. BCA-MK-Notification-2019-66

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

关于首都航空重申严格执行 PNR 中输入旅客本人及代理人有效手机号码的业务通告

Notification on Entering the Mobile Phone Number Strictly

签发时间 DATE OF ISSUANCE	2019 年 11 月 1 日		签发人 ISSUED BY	郭宏 Guo Hong
通告类型 TYPE	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 Read <input checked="" type="checkbox"/> 落实 Implement <input checked="" type="checkbox"/> 传达 Convey <input type="checkbox"/> 反馈 Reply		联系人 CONTACT	田宓 Tian Mi
发布范围 SCOPE OF ISSUANCE	主送 TO	各营业部、各销售单位 The sales departments All sales units		
	抄送 CC	呼叫中心 The call center		
通告内容 CONTENT	<p>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 中输入旅客本人及代理人有效联系手机号码进行重申，并于 2019 年 11-12 月份进行此事宜的专项排查整治工作，针对因代理疏漏、违规行为导致不正常航班信息未能及时、有效的传递至旅客端的情况，将严格按本通告进行处罚。</p> <p>1. 概述</p> <p>1.1 手机号码输入要求</p>			

代理人在销售我司客票时，PNR 中必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：

1.1.1 输入旅客本人电话号码：

>OSI JD CTCM 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：OSI JD CTCM13637670457/P1，录入第一个旅客的手机号码。

1.1.2 输入代理人（联系人）电话号码

>OSI JD CTCT 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 OSI JD CTCT 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。

2. 工作要求

2.1 代理人在销售国内客票（不含国际联程客票）过程中，应告知旅客若有航班不正常变更信息，首航将会通过首航客服 95375 或销售代理将会通过其代理人指定电话、短信方式通知至旅客预留的手机号码；

2.2 针对销售的 VIP/VVIP/CIP/GP/企业客户客票时，因旅客身份特殊无法预留旅客本人联系方式时，必须预留可有效沟通的联系方式，如联系人手机号；

2.3 代理人应及时处理 Q 报信息，并及时准确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售后服务工作。

2.4 各营业部接到通知后立即传达至所管辖代理，并做好通知记录。

	<p>3. 违规处罚</p> <p>当发生不正常航班信息传递不及时、无法有效联系到代理人、旅客的类似情况发生时：</p> <p>3.1 如由于代理人未输入旅客本人或代理人联系方式导致，一经核实，将对代理预订座航班舱位对应服务等级全票价两倍金额进行收取违约金（每张客票）；</p> <p>3.2 如由于代理人输入的旅客联系电话（包括旅客本人电话、联系人电话、代理人电话）错误，或我司多次致电代理人电话发生无人接听，或代理人问题导致未及时通知旅客航变信息的情况，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、引起旅客投诉的，代理人须承担由此给旅客和我司造成的经济损失，同时将对代理预订座航班舱位对应服务等级全票价两倍金额进行收取违约金（每张客票）；</p> <p>3.3 对于未按本规定执行、不配合，且多发频发、整改不到位的代理人，除按上述情况收取违约金外，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。</p> <p>本通知自 2019 年 11 月 5 日起执行，凡与本文件相悖的相关规定以本文件规定为准。</p>
<p>注意事项 NOTES</p>	<p>本通告自下发之日起执行，由市场营销部负责解释；各部门如有任何疑问均可电话、邮件或当面咨询。</p>