

## 关于准确将 SSR CTCE/CTCM 信息输入 PNR 的重要通知

尊敬的各位代理人，

衷心感谢大家对 ANA 的支持。

鉴于发生不正常航班时，通过机票代理人出票的旅客表示有接收不到航空公司直接通知的情况，为此我司郑重提醒所有代理人在 PNR 中输入 SSR CTCE/CTCM 信息的重要性，请务必准确将旅客的联系方式输入记录，以便在航班出发时间变更或航班取消等不正常航班情况（非 UN/TK 航变）时，可以及时将相关信息直接通知到旅客。若旅客收到通知后咨询代理人，请代理人及时向航司确认相关信息和政策，妥善处理旅客的退改签请求。

此通知发出后，我司将严格检查已出票 PNR 中是否有正确输入旅客联系方式的 SSR CTCE/CTCM 信息。我司出票授权代理人有责任对其相关的预订代理人进行监督，通过第三方机票平台销售我司机票的代理商，也同样需要注意 PNR 中的相关信息是否完善。如输入不完整或不正确，将按我司代理人行为规范进行处罚。

### 1、什么是 SSR CTCE/CTCM/CTCR

国际航协统一规定的为发生不正常航班情况通知旅客而输入旅客用联系方式的指令。

CTCE ···· E-mail address 电子邮箱地址

CTCM ···· Mobile phone 手机号码

CTCR ···· Refused 当旅客表示拒绝提供 CTCE/CTCM 信息时输入

※ 国际航协 IATA 830d 决议当中关于必须把上述信息输入 PNR 的相关修订已于 2019 年 6 月 1 日开始生效。

### 2、对象 PNR

含有 NH 集团承运的航班号为 NH 或 他航代码共享航班 的记录\*1

\*1 同时也包括日本国内航线

### 3、输入内容

请按下列要求在 PNR 中务必输入旅客的联系方式，确保信息的真实、准确。

CTCE/CTCM：必须至少输入一项

CTCR：当旅客表示拒绝向航空公司提供 CTCE/CTCM 信息时输入

### 4、有关航空公司发送不正常航班通知邮件/短信

当上述 2、对象 PNR 中的航班有发生不正常情况时，且记录中有输入 SSR CTCE/CTCM 信息，我司会直接以邮件/短信的方式发送不正常航班通知。

#### (1) 不正常航班对象范围

1) NH 集团承运的航班号为 NH 或 他航代码共享航班 的国际线

该航班在出发前 48 小时以内发生了 15 分钟以上的延误或取消

- 2) NH 集团承运的航班号为 NH 或 他航代码共享航班 的日本国内线  
该航班在出发前 50 小时以内发生了 15 分钟以上的延误或取消
- (2) 通知邮件/短信的语言  
我司系统目前可支持多语种通知的发送\*1,如果有指定语言,会按该语言发送通知,但如果没有指定语言或是我司尚未支持的语言,将以英语发送。
- \*1 目前支持的语种如下:  
日语 (JA)、英语 (EN)、中文 (ZH)、韩语 (KO)、泰语 (TH)、越南语 (VI)、印尼语 (ID)、法语 (FR)、德语 (DE)、西班牙语 (ES)
- (3) 输入方法  
输入 SSR CTCE/CTCM/CTCR 的详细操作方法,请参照各 GDS 的具体指令,如有疑问请向 GDS 咨询台咨询。
- 注意事项:
- 1) 若该 PNR 中有通过我司官网或直营系统追加登录的邮箱地址,则优先向直营系统所登录的邮箱地址发送通知邮件,不会再向 CTCE 的邮箱地址发送通知。
  - 2) 指定 CTCE 邮件语言时,需要在邮箱地址+“/”后,输入 4 (2) 中支持的语种对应的简写代码 (ISO-639-1 国际统一标准)。  
例: SSR CTCE NH HK1 SORANO//ANA.CO.JP/ZH
  - 3) 在输入 CTCM 信息时,必须以国际电话区号+拨打国际电话时的手机号码输入方法,同时需要指定对应的旅客号。  
例:PNR 中第 1 位旅客希望使用中国大陆手机号 13700000000 接收中文不正常航班通知,同一 PNR 中第 2 位旅客希望使用日本手机号 09011111111 接收日文不正常航班通知  
SSR CTCM NH HK1 8613700000000/ZH/P1  
SSR CTCM NH HK1 8190111111111/JA/P2
  - 4) 如 PNR 中有通过其他航空公司系统输入的 CTCE 信息,也同样适用上述不正常航班情况通知的内容。

感谢您的支持。

全日空航空公司  
2019 年 11 月 14 日