

# 国内业务提示

第 2020 XX 期

瑞丽航空市场销售部

签发人：肖琳

## 关于再次重申《瑞丽航空规范代理人旅客信息输入监督制度》通知的业务提示

为进一步响应民航总局关于《航班正常管理规定》文件要求，保障我公司服务品质和航班运营保障水平，特再次重申《瑞丽航空规范代理人旅客信息输入监督制度》，具体内容如下：

### 一、要求

各销售单位在订座 PNR 中必须输入出票单位联系方式及乘机旅客本人的联系方式；具体格式如下：

（一）输入旅客本人联系方式：OSI DR 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；  
例：OSI DR CTCM13437670124/P1，录入第一个旅客的手机号码。

（二）输入出票单位联系方式：OSI DR CTCT 手机号码

CTCM 代表此号码为 PNR 中旅客联系方式，CTCT 代表此号码为出票单位或联系人的号码。

### 二、监督方式

（一）营销中心销售专员不定期对代理人已出票的 PNR 进行抽查，每月至少抽查三至四次，抽查的代理人不能少于 10 家，

并将抽查的结果填入附件《代理人旅客信息输入调查表》中。若发现有未按规定输入旅客信息者，次月5日前将台账发收益中心运价室及财务部进行备案。

(二) 不正常航班小组在处理非正常航班 PNR 通知工作时，若发现有未按规定输入旅客信息的 PNR,及时反馈给营销中心销售专员，由销售专员在《代理人旅客信息输入调查表》台账中进行登记。

### **三、抽查结果处理**

(一) 发现代理人未按规定输入旅客有效信息，未对我公司造成负面影响或经济损失的。第一次给予 2 万元处罚，并加强对该家代理人进行业务培训。同家代理人出现两次以上，处 4 万元处罚并取消授权。

(二) 发现代理人未按规定输入旅客有效信息，对我公司造成负面影响或经济损失的。第一次给予 6 万元处罚，并由此造成旅客投诉及相关赔偿，将由代理单位全权承担，同家代理人出现两次以上，处以 8 万元处罚并取消授权。

瑞丽航空有限公司

市场销售部

2020 年 01 月 23 日