

重申关于华夏航空规范预留旅客信息的通告

各销售单位：

为维护旅客权益，保障不正常航班服务工作及时有效开展，现就机票 PNR 中旅客信息留存、航班不正常信息处理及违约责任做如下重申：

一、旅客信息留存

各销售单位须在 PNR 中，按标准格式准确输入乘客本人手机号码和订票人手机号码。

1、OSI G5 CTCT 订票人手机号码（11 位）

2、OSI G5 CTCM 乘机人手机号码（11 位）/PN

注：PN 为订做记录中旅客序号，即 OSI 项的手机号码必须对应到相应旅客。

3、CTCT 项和 CTCM 项须同时存在 PNR 中。

4、不可将同一手机号重复输入到多个订座记录中。

二、不正常航班信息处理

1、各销售单位在售票时，应告知旅客华夏航空将通过短信通知不正常航班信息，要求旅客提供有效的手机号码。

2、销售单位须实时处理 Q 报信息，并及时(不超过 30 分钟)且准确的将航班不正常信息通知到旅客，同时依据我司客规为旅客办理不正常航班客票的退改签手续。

三、违约责任

1、我司将不定期抽查，对于未输入乘客本人电话或同一销售单位反复输入同一手机号的行为，我司将对违规单位按每张票收取 2000 元违约金。

2、因销售单位未及时通知旅客航班信息，造成旅客误机、投诉等，所产生的旅客膳宿费、交通费和经济损失，由销售单位承担。此外，我司按每张客票收取 5000 元违约金。

3、对于未按本规定执行，且多发频发、整改不到位的销售单位，我司将视情节轻重暂停授权或终止合作协议。

4、此文件自下发之日起生效，原《关于华夏航空规范预留旅客信息的通告》HX-YXZX-XS-2018-035 同时废止，请各销售单位严格遵照执行。

特此通告。

华夏航空股份有限公司

营销中心

二〇二〇年一月十五日