

国内业务提示

第 2020 018 期

市场营销部营销管理中心

签发人：黄 振

关于严格确保祥鹏航空旅客订票信息完整性和准确性的通知

各销售单位：

为进一步加强疫情防控工作，切实做好有关旅客溯源、追踪，根据局发明电【2020】497号《关于加强民航旅客订票信息报送管理工作的通知》的要求，即日起，各销售单位要切实提升民航旅客订票信息的完整性及准确性，确保订票信息中含有旅客本人手机号码或本人其他有效联系方式，具体规定如下：

一、PNR 中手机号具体格式：

(一) 输入旅客本人电话号码，此为必须录入项：

>OSI 8L 或 CN 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 8L CTCM15037670457/P1，录入第一个旅客的手机号码。

手机号码输入注意事项：国际字冠（00）+国家代码+手机号码，号码内不要输入特殊字符或空格。

例如：输入香港地区手机号码：OSI 8L CTCM 00852（香港区号）+手机号/Pn

(二) 输入联系人电话号码，此为可选录入项：

>OSI 8L 或 CN CTCT 手机号码

如果留下的手机号非PNR内旅客的手机号码，需要以OSI 8L CTCT 手机号码形式存储，CTCT代表此号码为联系人的手机，严禁使用CTCM录入联系人的号码：

如：OSI 8L CTCT15037670457，录入联系人的手机号码。

(三) 若无手机号码，国际航班可输入旅客或联系人邮箱，输入格式：

> OSI 8L CTCE+空格+邮箱

注意事项：

1. 请以“//” (double slash) 代替“@” (at sign)；
2. 请以“..” (Double dot) 代替“_” (underscored)；
3. 请以“./” (dot slash) 代替“-” (dash)；
4. 邮箱中的字母在输入时不区分大小写。

例如 hello-world_8L@Luckyair.com 的输入方法为：OSI 8L CTCE hello./world.8L//Luckyair.com。

二、在办理变更、签转业务时，无论是自愿或非自愿，

各销售单位须核对 PNR 中旅客联系方式是否真实有效，并在 PNR 中预留旅客本人准确的联系方式等信息。

三、各单位应对旅客定座信息妥善保管，不得随意向外提供旅客信息，防止旅客信息被窃取或非法泄露。旅客定座信息只有经国家相关机关或旅客个人要求的情况下，方可向外披露；当个人在售票柜台查询时，须提供个人的身份证件，待查验确属旅客本人时方可提供；当个人以电话形式查询时，须由 PNR 中预留电话进行查询，并提供个人证件号码、航班日期、航班号，以上信息与定座信息一致时方可提供相关信息。

四、根据《海南航空控股股份有限公司客运销售代理协议》：代理方在定座时，应输入旅客的有效联系手机号码，未正确录入旅客有效联系方式、未在规定时间内及时准确通知旅客航班变更信息及后续处理、未根据要求为旅客提供相关的票务服务而引起旅客投诉或索赔的，代理方须承担由此给旅客和委托方造成的经济损失，同时按以下约定条款缴纳违约金：

(一) 未输入旅客本人联系手机号码的订座记录，一经核实，将按每张客票 1000 元向委托方缴纳违约金；

(二) 因代理方输入旅客联系电话错误，导致航班不正常时无法及时通知旅客航班变更信息及后续处理而引起旅客投诉的，按定座航班舱位对应服务等级全票价两倍金额向委托

方缴纳违约金。

五、祥鹏航空团队网客户在导入旅客名单提交订单时，按照团队网旅客名单导入模板输入旅客本人的手机号码。每个团队网订单至少预留一个同行人员的有效联系方式。具体格式如下：

姓名	乘客类型	证件类型	证件号	手机号
XXX	成人	身份证	210403197302050006	13800138XXX
YYY	儿童	护照	2123456	13800138YYY
ZZZ	军残	其他	20060607	13800138ZZZ

如未留存或未正确录入有效联系方式，将按每个团队网订单收取 1600 元的违约金；未及时准确通知旅客航班变更信息，造成旅客及祥鹏航空实际经济损失的，团队网客户须承担由此给旅客和祥鹏航空造成的经济损失，并按照按每个团队网订单收取 3200 元的违约金，祥鹏航空有权视违规情节追加中止合作的处罚。

销售单位在销售过程中，应确保订票信息中旅客联系方式真实有效，并做好旅客订票信息完整性及准确性的自查工作。

原祥鹏航国内业务提示(2020)017-《关于各单位销售祥鹏航空客票时必须预留旅客本人有效联系方式的业务提示》同时作废，请各单位严格遵照以上规定执行，做好相关票务工作。

特此提示

祥鹏航空市场营销部

2020年3月6日

市场部营销管理中心

2020年3月6日印发

拟稿:陈霞 核稿:康俊绩

(共印1份)