

海南航空控股股份有限公司 业务文件

主送：海航各营业部、呼叫中心、直属售票处

发件方：海航市场营销部

签发人：马宁 经办人：刘婧 联系电话：0898-66739634 页数：3

抄送：海航销售部、财务部、产品品牌部

请到取 请回复 请签收 请查阅 急件

关于下发提升海航、大新华航空旅客订票信息 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：

1、PNR 中手机号具体格式：

1.1 输入旅客本人电话号码，此为必须录入项：

>OSI HU 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 HU 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 HU CTCM 00852（香港区号）

+手机号/Pn

1.2 输入联系人电话号码，此为可选录入项：

> OSI HU 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 HU 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 HU CTCT15037670457，录入联系人的手机号码。

1.3 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 HU CTCE+空格+邮箱

注意事项：

1.3.1 请以 “//” (double slash)代替 “@” (at sign);

1.3.2 请以 “.” (Double dot)代替 “_” (underscored);

1.3.3 请以 “./” (dot slash)代替 “-” (dash);

1.3.4 邮箱中的字母在输入时不区分大小写。

例如 hello-world_hu@hnair.com 的输入方法为:OSI HU CTCE hello./world..hu//hnair.com。

2、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。

3、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。

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。

特此通知

海南航空控股股份有限公司市场营销部

2020 年 2 月 28 日