

业务通告

国航(2020)1949

关于规范留存境外旅客联系方式的通知

国航各销售代理人：

为做好旅客客票服务，规范订座时输入境外旅客（包含香港、澳门、台湾旅客）联系方式操作，确保留存信息的完整和准确，现将相关要求通知如下：

一、代理人在销售客票时，须告知旅客国航将通过短信或邮箱通知航班变更、取消信息，要求旅客提供可联系到的手机号码或邮箱地址。因旅客原因无法留存联系方式的，代理人需让旅客书面签字确认“本人无法提供联系方式，由此导致无法收到航班变更、取消的通知而造成的损失，由本人自行承担”以备查。

二、在订座系统中输入境外旅客联系方式的格式

（一）境外旅客手机号码（手机通讯运营商为境外的手机号码）
输入格式

SSR CTCM CA HK1 手机号码/Pn

手机号码输入举例：SSR CTCM CA HK1 16000000000/US/Pn

注：境外旅客手机号码以美国手机号为例，“1”为美国的国家或地区代码，“US”为美国的国家或地区两字代码，“6000000000”为手机号码，在输入其他国家手机号时应相应进行替换。

（二）境外旅客邮箱地址输入格式

1. 在 CRS 订座系统出票：

SSR CTCE CA HK1 邮箱地址/Pn

2. 在 B2B 系统出票：

OSI CA CTCE 邮箱地址/Pn

涉及国航与星盟成员航空公司联程航班同时还需输入：

OSI YY CTCE 邮箱地址/Pn

注：在录入邮箱地址时，下划线“_”使用“..”替代；“@”使用“//”替代；“-”使用“./”替代。

（三）旅客拒绝留存联系方式输入格式

SSR CTCR CA HK1 REFUSED TO PROVIDE

三、代理人在为旅客操作客票换开时，应再次输入旅客的联系方式，并确保该联系方式能联系到旅客本人。

此通知。