



金鹏航空股份有限公司

Suparna Airlines Co. Ltd

文件编号 DOCUMENT NO. MD-Notification-2020-49

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

签 发 人 SIGNED BY 闫正楼

关于加强代理人销售秩序及服务规范的通知

为进一步规范代理人销售行为，同时提升金鹏航空服务品质，持续建立公平、有序、良好的市场购票环境，保障消费者合法权益，现针对金鹏航空国内航班，再次重申代理人销售秩序及服务规范如下：

1 确保旅客订票信息的完整性和准确性

即日起，各销售单位在销售金鹏航空客票时，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：

1.1 各销售单位在生成订座记录（PNR）和出票时，必须按照金鹏航空订座要求，按照标准格式输入旅客本人的手机号码。

PNR 中输入旅客本人电话号码的标准格式：

>OSI Y8 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，

例如：OSI Y8 CTCM13907670XXX/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 Y8 CTCM 00852（香港区号）+手机号/Pn。

1.2 金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	310101197202050XXX	13907670XXX
YYY	儿童	护照	1123XXX	13907670YYY
ZZZ	军残	其他	20060XXX	13907670ZZZ

1.3 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。

1.4 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。

1.5 各销售单位务必严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作，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，若发现已出票未预留旅客本人联系方式的客票记录，请更正并重新录入。我司将不定期进行检查，如发现销售代理人未按照要求录入旅客本人有效联系方式，将按照客运销售代理协议的违约处罚标准处理。

2 确保航班信息传递的准确性和及时性

2.1 各销售单位必须严格执行客票销售环节旅客告知义务（包括但不限于客票信息及舱位使用规则、退改签规定、客票有效期、行李及危险品运输、办理乘机手续候机楼及航班截载时间、服务保障信息、客服电话、预防诈骗提示、不正常航班服务、特殊旅客规定、差异化服务等）、不正常航班保障义务、旅客售后服务等，具体标准以我司运输总条件、多等级舱位管理规定及我司最新下发的业务文件标准执行。具体可采用：网站、平台客户端展示、手机短信、口头告知等方式，确保旅客在购票环节阅知。

2.2 各销售单位必须关注航司通告的航班变动通知，在航变通知下发后 45 分钟内及时有效地向旅客发布航班变动信息，包括航班变动原因及航班动态（以我司官方渠道发布的信息为唯一标准，包括运行网、不正常航班短信等）。如有未通知到及未做后续安排的旅客，应主动跟踪监控，确保通知到位及做好后续安排。如旅客有退改等票务需求，各销售单位必须及时按照我司现行有效规定协助旅客办理，不得违规操作或恶意加收旅客额外费用，不得拖延或以不正当理由拒绝为旅客服务。其中退票业务应在处理退票的同时取消编码订座记录。我司将不定期进行检查，如发现销售代理人未按照要求落实，将按照客运销售代理协议的违约处罚标准处理。

特此通知

金鹏航空战略市场部

2020 年 09 月 21 日

主 送 TO	战略市场部
抄 送 CC	战略市场部
联系单位 ISSUED BY	战略市场部
发布日期 DATE OF ISSUANCE	2020 年 9 月 21 日印发 Issued on 21Sep, 2020
联 系 人 CONTACT	赵博