

## 【長榮/立榮航空訂位提醒】

2020/11/04 NOV20-02 版

為確保航班變動訊息可即時傳達予旅客，加上許多國家針對班機異動之旅客通知作業已納入法規規範，若未遵守，銷售代理人可能需支付所衍生之旅客賠償或政府罰鍰。敦請同業協助內部宣導與配合下述事項：

1. 請在 PNR 中輸入旅客手機以及電子郵件信箱。針對班機啟程前 7 天之航班異動，本公司將發送簡訊/郵件通知。
  - (1) 請使用正確的 SSR CTCM 及 CTCE 格式；如果為 1A 用戶，亦可使用 APN 指令。聯繫資訊或指令格式不正確，將導致簡訊或電子郵件發送失敗。
  - (2) 若旅客不願意提供其聯絡方式，請主動告知旅客他們可能無法收到航空公司有關航班取消或班機異動的訊息(包括航班延誤)，同時請在 PNR 中輸入 SSR CTCR。
  - (3) 本公司可提供中文(ZH)以及英文(EN)兩種發送語言，請在指令中指定希望收到的語言別，如果沒有指定或輸入其他種語言，將一律以英文發送。
2. 請定時進入貴公司使用訂位系統之 Q 信箱查看，以避免遺漏或延遲任何需要立即通知旅客的重要訊息。(如航班異動通知)

長榮及立榮航空感謝您的支持與愛護。