

深航关于规范机票订单中输入旅客有效手机号码的通告

为提高航班变动信息通达性，在发生航班不正常时提升旅客的服务感知。现对机票订单中输入旅客有效手机号码相关规定重申如下：

一、适用范围

1、适用客票：深航国内所有渠道销售的国内、国际客票和 ZH 承运代码共享航班。

2、适用渠道：深航全渠道。

二、手机号码输入要求

（一）分销渠道规定

授权销售单位在销售深航客票时，必须在 PNR 中输入旅客本人和代理人的准确、有效的手机号码（手机号码通讯运营商须为中国大陆）；如无通讯运营商为中国大陆的手机号码，则须输入旅客本人及代理人有效、准确的邮箱。手机号码及邮箱输入格式如下：

1、旅客本人手机号码输入格式

OSI ZH CTCM 手机号码（11 位）/Pn，Pn 为旅客序号；Pn 为相应旅客，即 OSI 项的手机号码必须对应到相应旅客。

2、代理人手机号码输入格式

OSI ZH CTCT 手机号码（11 位）

3、电子邮箱输入格式

旅客邮箱输入格式为“OSI ZH CTCE ABCaaD//TEST.COM/Pn”，Pn 为旅客序号，ABCaaD 为邮箱名称；代理人邮箱输入格式为“RMK EMAIL ABCaaD//TEST.COM”。在订座记录中，电子邮件地址“@”使用“//”替代，“_”使用“..”替代。

对于政企客户（须客户标识）或者无中国大陆手机号码旅客、老年人（60 岁含以上）、外国旅客、家庭、同一订单多人出行，机票订单中 CTCM 项允许输入付款人或者合并输入同行联系人手机号码，不能输入代理人手机号码；未满 18 岁以下的旅客可输入监护人的手机号码；团队旅客 CTCM 项允许输入同行领队手机号码。合并输入格式为：OSI ZH CTCM 手机号码（11 位）/P1/P2/P3

除以上旅客类型外，每位旅客须对应一个手机号，特殊情况须保留相关证明（QQ、微信、电话录音等相关证明）作为申述减免处罚依据。

（二）直销渠道规定

1、深航直销渠道（含深航国旅）所销售的国内、国际客票须在自有销售系统的机票订单中输入旅客本人、联系人有效的手机号码、无通讯运营商为中国大陆的手机号码，则须输入旅客本人、联系人有效、准确的邮箱。未满 18 岁以下的旅客可输入监护人的手机号、老年人（60 岁含以上）、家庭、同一订单多人出行，机票订单允许输入付款人或者合并输入同行联系人手机号码。

2、深航商旅按照分销渠道规定执行。

三、操作规范要求

（一）所有授权销售单位在销售客票时，应告知旅客深航将通过短信通知航班延误取消信息，要求旅客提供有效的手机号码；

（二）所有授权销售单位应及时处理 Q 报信息，并及时准确的将航班不正常信息通知到旅客，同时依据我司规定为旅客办理不正常航班相关客票的售后服务工作；

（三）我司自 2019 年 9 月 10 日起将定期进行排查，对于违规销售单位将严格按本通知规定进行处罚。

四、违规处罚规定

（一）对于未输入或多次输入同一手机号的订座记录，一经核实，将对违规销售单位按每张（即每个票号）2000 元收取违约金；

（二）对于销售单位违反本规定主观错输、恶性编改旅客电话号码的行为，一经核实，将对违规销售单位按每张（即每个票号）5000 元收取违约金

（三）对于因销售单位输入的旅客联系电话错误，致使航班起飞时间变更或航班取消的信息不能及时通知到旅客本人并引起旅客投诉，销售单位除赔偿旅客的经济损失外，须按每位旅客 10000 元向我司交纳违约金。

（四）对于未按本规定执行，且多发频发、整改不到位的销售单位，我司将视情节轻重给予暂停授权、终止合作协议等相应措施。

本通知自 2019 年 9 月 10 日起执行。原《深航关于严格执行机票订单中输入旅客有效手机号码的通告》（业务通告〔2017〕282 号）同时废止，请各相关部门及时传达并按要求加强监管。

深圳航空有限责任公司

2019 年 9 月 9 日