

关于代理人正确输入 CTCM 的通知

尊敬的各位代理人：

衷心感谢各位对 ANA 的支持。

近日发现部分代理人预定机票时，未能正确输入客人的 CTCM 信息，导致客人无法及时收到 ANA 发出的关于出入境相关提醒通知的短信，最终在出发机场因为相关资料的缺失被拒绝搭乘。为了避免再出现此类事件，特此再次周知，以规范操作。

关于以前发布的有关输入 CTCE/CTCM 的通知，请通过中航信白屏查看，标题为“关于准确将 SSR CTCE/CTCM 信息输入 PNR 的重要通知”

1. 对象航班

NH 国际线和国内线所有航班（含 ANA 代码共享航班）

2. CTCM 输入内容

CTCM: 搭乘旅客的手机号码（请以正确格式输入客人在目的地可以使用的手机号码*1）

*1 为正常接收通知短信，在输入 CTCM 信息时，**必须以国际电话区号+拨打国际电话时的手机号码的输入方法，同时需要指定对应的旅客号**。如需指定语种，要在旅客号前加入语种代码，中文是 ZH, 日文是 JA, 没有特别指定则以英文发送。

例：PNR 中第 1 位旅客希望使用中国大陆手机号 13700000000 接收中文通知，同一 PNR 中第 2

位旅客希望使用日本手机号 09011111111 接收日文通知。

SSR CTCM NH HK1 861370000000/ZH/P1

SSR CTCM NH HK1 819011111111/JA/P2（日本手机输入国号需要把手机号首位的“0”去掉）

3. 处理

根据全日空中国销售代理人行为规范第四条，销售代理人应准确将旅客的联系方式输入记录的相关规定，即日起将对所有代理人的预约记录进行监测，对于漏输或未按正确格式输入 CTCM 的代理人 ANA 将对其进行整改教育，视情节严重开具警告或处

罚，让我们一起为旅客提供更好的服务，感谢您的理解和配合。

航空公司

全日空

2021年5月

20日