

国内业务提示

第 2018 030 期

关于加强销售代理 PNR 中联系方式留存率管控的业务提示

各销售代理单位：

近期我司在销售代理 PNR 中联系方式留存率监控过程中发现，部分销售代理人未在销售 PNR 中留存旅客本人和联系人（代理人）准确、有效的手机号码。现再次提示各销售代理单位务必在 PNR 中预留旅客本人（CTCM）和联系人/代理人（CTCT）准确、有效的联系方式，且两项必须同时留存。后期公司将以月度为单位对于留存率不高的代理人进行管控并下发整改通知，整改后提升效果仍不达标的代理人进行屏蔽处理。

销售代理人 PNR 中旅客本人和联系人留存率标准及处罚标准如下：

1、 月度各销售代理人 PNR 中旅客本人（CTCM）和联系人/代理人（CTCT）各项留存率需 $\geq 96\%$ ，单个 OFFICE 号的 CTCM 项或 CTCT 项留存率单独进行统计。

2、 同一代理人 PNR 中 CTCM/CTCT 各项中任意一项连续三个

月留存率 $\leq 90\%$, 给予屏蔽 1 月处理。

3、同一代理人 PNR 中 CTCM/CTCT 各项中任意一项连续两个月留存率 $\leq 96\%$, 第一次进行警告处理, 如该代理第三个月 PNR 中 CTCM/CTCT 各项中任意一项留存率仍 $\leq 96\%$, 将下发整改通知单进行整改, 整改后次月该代理人 PNR 中 CTCM/CTCT 各项留存率均需 $\geq 96\%$, 否则给予屏蔽 1 月处理。

本业务提示自下发之日起执行。

特此通知

天津航空市场销售部

2018 年 10 月 19 日