



业务通告

主办部门：市场营销部
编写/校核：黄立/张小鹏

批准：白佚萌

编号：TJ-SC-6号
日期：2020年3月4日

天骄航空国内航班在PNR中强制 输入手机号操作指令的通知

提升天骄航空服务品质，改善旅客体验，确保航班变更信息及时通知到每位乘机旅客。现要求各单位在订座时，必须使用OSI CTCM项和OSI CTCT项分别记录旅客本人或联系人手机号。如未输入手机号码，在PNR封口时系统会自动弹出提示要求输入，并禁止封口。具体内容如下：

一、手机号具体格式

（一）输入旅客本人电话号码

>OSI 9D 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，

如：OSI 9D CTCM13612342345/P1，录入第一个旅客的手机号码。

（二）输入联系人电话号码

>OSI 9D CTCT手机号码

联系人的电话，需要以 OSI 9D CTCT 手机号码形式存储，CTCT 代表此号码为代理人或联系人的手机。

如：OSI 9D CTCT13612342345，录入联系人的手机号码。

二、订座时强制要求在 PNR 中的 OSI CTCM 和 OSI CTCT 项输入手机号

在 PNR 封口时会校验 PNR 中是否有 OSI CTC 项，如果没有，则提示“PLEASE INPUT OSI (AIRLINE) CTCT OR OSI (AIRLINE) CTCM”。

三、校验规则

(一) 同 PNR 多名旅客可以只留部分旅客的手机号码，但不同的 Pn 内，不能输入相同的手机号码，提示错误信息为“DUPLICATE TEL NUMBER”；

(二) 一名旅客只允许输入一个电话号码，提示错误信息“DUPLICATE”；

(三) 允许留下多个 CTCT 的手机号码，但不能输入相同的手机号码，提示错误信息“DUPLICATE TEL NUMBER”；

(四) 旅客本人和联系人的电话号码可以同时存在，CTCM 与 CTCT 的电话号码可以相同。

四、错误提示

提示信息	产生原因
FORMAT	格式错误。 在输入 CTCM 中没有 PASSENGER ID，或者在输入 CTCT 中带有 PASSENGER ID。
SIZE	电话号码长度超过 30 位。
PLEASE INPUT OSI (AIRLINE) CTCT OR OSI (AIRLINE) CTCM	PNR 中没有 OSI 9D CTC 项。
DUPLICATE TEL NUMBER	旅客间的手机号重复，或者联系人间的手机号重复。
DUPLICATE	同一个旅客输入了多个电话号码。

五、违规管理规定

天骄航空将不定期对 PNR 进行抽查，如发现 PNR 内无旅客本人

真实联系方式，将对出票方进行处罚，前两次警告改正，第三次取消天骄航空授权，通过 B2B 网站和官网预定，第三次禁用账号。

由于未准确填写旅客联系信息而导致不良后果，处罚如下：

（一）航班变动我司无法联系到旅客而导致的旅客投诉，由出票方承担投诉带来的经济赔偿，并酌情处以经济处罚；

（二）疫情、自然灾害等特殊时期，管理部门检查不合格，而导致的处罚等费用，由出票方承担。

本规定自 2020 年 03 月 04 日起生效。

此通告。

天骄航空有限公司（市场营销部）

2020 年 03 月 04 日

