

## 关于重申旅客联系方式录入的通知

各销售代理：

为进一步规范渠道客票销售，做好旅客服务保障，提升公司服务品质，优化旅客体验，推动公司服务品牌建设，增强旅客对公司服务的满意度。根据交通运输部《公共航空运输旅客服务管理规定》（2021年第3号令）等相关法律、行政法规的要求，现针对各国内分销渠道，重申旅客联系方式录入相关规则，具体如下：

一、渠道在销售客票时，应当将购票人提供的旅客真实有效的联系方式等必要个人信息准确录入旅客定座系统。

二、渠道应提醒旅客按照政府主管部门规定备妥旅行证件，并按照东航的业务要求，在定座记录中必须录入准确的旅客本人或旅客联系人手机号码及旅客相关信息。

### 三、录入要求

#### 1. 手机号码录入格式（举例）

境内手机号码：OSI MU CTCM 手机号码/Pn

OSI MU CTCT 手机号码

境外手机号码：OSI MU CTCM 00852 手机号码（香港）/Pn

OSI MU CTCT 00852 手机号码（香港）

（1）联系电话须准确录入有效的手机号码，且为必输项。

（2）CTCM 项和 CTCT 项可择其一录入。

（3）CTCM 项和 CTCT 项后面直接录入手机号码，无需录入字母或其他字符。境内手机号码可直接录入，境外手机号码必须录入 00+境

外代码+手机号码，中间均无须空格。

(4) CTCM 项须按照旅客人数录入对应的手机号码，且为旅客本人手机号码。小孩、老人等无法提供本人手机号码的特殊情况，可合并录入重复手机号码或录入旅客联系人手机号码，格式为：OSI MU CTCM 手机号码/Pn/Pn。

(5) CTCT 项录入旅客联系人手机号码，特殊情况下可录入代理人手机号码。

## 2. 电子邮箱录入格式（举例）

OSI MU CTCE example//gmail.com

(1) 电子邮箱中的符号“@”用“//”代替，“\_”用“..”代替。

(2) 电子邮箱为自愿原则。

## 四、赔偿责任

1. 渠道须按规定在定座记录中录入旅客准确的手机号码，对因渠道未输、错输手机号码的行为，按每张客票 1000 元支付赔偿金，同时东航有权停止与渠道直连技术的接口服务。

2. 渠道因未输、错输手机号码而导致旅客投诉，按每张客票 2000 元支付赔偿金，同时屏蔽配置、暂停奖励费用的发放和关闭销售权限，或有权停止与渠道直连技术的接口服务。

请各销售代理单位严格按照上述标准执行。

此通知

深圳营业部

2021 年 7 月 21 日