

关于代理人正确输入CTCM的再周知

尊敬的各位代理人：

衷心感谢各位对ANA的支持。

近期全日空就CTCE/CTCM的输入问题进行了多次的再周知及针对个别渠道进行了业务指导，针对发现的主要问题再次呼吁各代理人严格落实以下几点：

- 一、务必在输入CTCM信息的同时**正确指定客人适用的语种**
- 二、在为同行生成的PNR出票前，务必检查清楚CTCM/CTCE是否已按要求正确输入
- 三、通过网络平台接收订单后需人工核实PNR必要信息是否已输入完整
- 四、请确保输入的CTCM/CTCE信息为旅客本人的真实联系方式
- 五、**当同一PNR中有复数名旅客，必须给每位旅客都正确输入CTCM/CTCE**

敬请各全日空授权代理人做好把关工作，并将下述要求再次做好内部周知及转告有合作关系的同业人员，务求杜绝因旅客防疫手续不全而导致无法登机的情况。

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*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，同时需要指定语种和对应的旅客号。**当不指定语种时，信息将以英文格式发送，**所以为了旅客能够顺利了解我司的重要通知，**请代理人务必根据旅客情况指定语种代码。中文是ZH,日文是JA,英文是EN**

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 8613700000000/ZH/P1

(**国际电话区号**) (语种代码) (旅客号)

SSR CTCM NH HK1 819011111111/JA/P2 (日本手机输入国号必须把手机号首位的“0”去掉)
(国际电话区号) (语种代码) (旅客号)

3.后续处理

根据2021年9月1日全日空发布的《中国销售代理人行为规范 V1.4》版第四条第(6)点所述, 销售代理人应准确将旅客的联系方式输入记录。全日空将持续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的代理人进行整改教育, 对象为拥有全日空出票授权的代理人。视情节严重开具警告或处罚, 感谢您的理解和配合。

全日空航空公司
2021年11月12日