

西藏航销售分部业务通告

销售业务〔2021〕78号

关于进一步重申准确留存旅客手机号码、及时通知航班变动信息的通知

各销售单位:

为提升服务品质,进一步确保航班变更信息及时通知到乘机旅客。现对在订座系统中未准确留存旅客手机号码及未及时通知旅客航班变更信息的情况进行进一步规范,现将具体管理规定重申如下:

一、旅客手机号码留存

(一)订座系统中PNR必须输入正确有效的旅客手机号码,以便及时通知航班变动信息。

(二)订座系统具体OSI项手机号格式固定为:

OSI TV CTCT(销售单位有效联系方式)

OSI TV CTCM(旅客本人手机号码或旅客本人其他有效联系方式)

二、航班变更信息通知规定

(一)各销售单位须严格执行手机号码留存规定。

(二) 当航班变更时, 各销售单位必须及时处理订座系统中传递的关于航班变更信息的“Q”, 并负责将航班变更信息及时通知到其所出客票的旅客, 通知记录务必保存留底。

三、处罚规定

一经发现未按规定准确留存旅客手机号码, 或未将航班变更信息及时通知给旅客, 不管是否造成损失、投诉或其它后果, 我公司都将进行包含但不限于以下处罚:

(一) 销售代理人因旅客联系电话未按规定准确输入, 或未将航班变更信息及时通知给旅客, 一经发现, 按每位旅客 1000 元进行处罚。

(二) 销售代理人因旅客联系电话未按规定准确输入, 或未将航班变更信息及时通知给旅客, 给旅客造成损失, 除赔偿旅客的经济损失外, 按每位旅客 1000 元进行处罚。

(三) 销售代理人因旅客联系电话未按规定准确输入, 或未将航班变更信息及时通知给旅客, 引起旅客投诉, 除赔偿旅客的经济损失外, 按每位旅客 2000 元进行处罚。

(四) 连续发生三次(含)违规行为, 关闭 3 个月销售授权, 情节严重者, 取消其西藏航代理资格。

(五) 使用未经西藏航授权代理的订座记录出票, 对出票代理进行以上处罚, 对订座代理屏蔽其订座西藏航航班的权限; 使用西藏航授权代理的订座出票记录出票, 对出票代理和订座代理均进行以上处罚。

特此通知。

