



## 大韩航空通知服务系统向乘客发送通知时选择语言的规则

尊敬的各位代理人：

大韩航空的乘客通知服务系统(PNS)，可以自动向乘客发送航班不正常运营情况、行程变更、ITR、退票等相关的电子邮件或手机短信通知。此系统会根据 PNR 中邮箱或手机号码的输入信息判断发送通知的语言。因此，各位代理人输入乘客邮箱、手机号码时，请留意输入的信息，可根据乘客的语言偏好，设置接收通知的语言，以提高乘客的满意度。

KE PNS 系统确定通知语言的规则如下：

### [邮件通知]

1. PNR 中输入电子邮件地址时，在末尾输入乘客的语言选择，如下表。PNS 为乘客发送邮件时，将据此发送相应语言的通知。

邮箱输入方式		OSI KE CTCE	SSR CTCE
设置语言	韩文	~/K	~/KO
	英语	~/E	~/EN
	中文	~/C	~/ZH
	日语	~/J	~/JA

- 例如：

OSI KE CTCE ABC//SINA.COM/**C** → 邮件将以**中文**发送

SSR CTCE KE HK1 ABC//GMAIL.COM/**EN** → 邮件将以**英语**发送

2. 如果电子邮件地址后没有输入语言选择，PNS 将参考 PNR 中最上方的电话号码所属国家/地区（SEL、LAX、TAO、+1、+82 等）来判断发送的语言。电话号码无法判断所属国家/地区时，系统默认发送英文。

- 例如：

SSR CTCM KE HK1 86 131 9876 5432

SSR CTCE KE HK1 WANG//GMAIL.COM

→ 邮件将以中文发送：邮件地址末尾没有设置语言，电话号码所属地为中国

另外，如果 PNR 中有不同方式输入的电话号码，系统参考的顺序为：AP element (1A 系统使用) → OSI KE CTCM → SSR CTCM

## [短信通知]

1. PNR 中的电子邮件地址末尾注明了语言选项时，按邮件所选语言发送。

- 例如

OSI KE CTCM SEL 010-1111-2222

OSI KE CTCE KIMTEST@NAVER.COM/E

→ 短信将以英语发送

2. 如邮件地址后没有注明语言选项时，将根据电话号码所属国家/地区语言发送短信。

- 例如：

OSI KE CTCM TYO 080-2345-6789

OSI KE CTCE JANEDOE@GMAIL.COM

→短信将以日语发送：邮件地址后没有标注语言选项，但电话号码所属地为日本东京。

3. 实际使用中的限制：由于不同国家的移动服务商支持的语言种类有限制 (例如，美国移动服务不支持韩语、日语及中文短信)，因此，PNS 的手机短信发送的语言如下表：

手机号码所属国家	在邮件地址后选择的语言	短信的语言
韩国 (+82 or e.g. "SEL")	/KR	韩语
	其他 (/EN,/ZH,/JA)	英语
	未加选项	韩语
日本	/JA	日语

(+81 or e.g. "TYO")	其他 (/EN,/ZH,/JA)	英语
	未加选项	日语
中国 (+86 or 中国城市代码)	所有情况	中文
美国 或其他国家	所有情况	英语

感谢各位对大韩的支持。

大韩航空中国地区本部

2021 年 11 月 11 日