

关于规范旅客信息告知工作的通知

各销售单位：

为确保疫情防控等影响出行的相关信息能够及时传达到旅客，保障旅客正常出行，现对各销售单位接收航司通告并告知旅客的相关事项进行规范和重申，具体如下：

1、我公司将通过邮件、社交软件等形式发布需要告知旅客的信息及要求，包括但不限于疫情防控要求、航班临时调整等需要及时通知到旅客的相关信息。

2、请各销售单位按照相关要求及时告知旅客，我司通知中未明确具体时限要求的，原则上在接收通知后的**2小时内**处理完毕。

3、各销售单位必须在旅客订座 PNR 中的 CTCM 项录入旅客真实联系电话，并保证联系信息真实、有效。录入格式为：OSI SC CTCM138***/Pn。**

4、对我公司发布的旅客告知信息，各销售单位需在订票前端显著位置进行公告展示，并在旅客购票后进行短信通知，对信息发布前已购票的旅客需进行补充通知，确保告知到所有旅客。

5、各销售单位完成旅客告知工作后，需及时反馈我司进行确认，确认内容包括但不限于**前端公告截图、短信通知截图、外呼结果**等相关内容。我司通知中未明确具体时限要

求的，原则上在接收我司通知后的**3小时内**进行反馈。对暂未通知到的旅客，需在后续完成通知后进行补充确认。

请各销售单位按照以上要求做好旅客告知工作，对于违反上述要求的，我公司将按照对应航段1-3倍Y舱票价予以处罚，对造成恶劣影响的，将视情提高处罚标准。

特此通知。

山东航空

市场销售部

2021年12月1日