

公告

BJSOFC 2021/12/6

重申中华/华信航空公司(CI/AE)旅客联络资料政策必备规范，请旅行社同业配合办理。

为提供完善服务并确保航班异动讯息可实时传达予旅客，中华航空依据IATA决议案830D,再次提醒同业于订位记录(PNR)输入旅客联络信息，并应经常检查处理Q信箱讯息：

一、 请务必配合于 PNR 中输入旅客联络资料，以确保旅客可于第一时间接收到航班异动信息。请按 IATA 正确格式将手机号码加国码输入于 SSR CTCM、将电子邮件输入于 SSR CTCE，并加注旅客偏好语言〈繁体中文(ZH)、简体中文(ZA)、日文(JA)或英文(EN)〉，以利旅客可收到正确语言版本的电子邮件或简讯通知。

二、 必须正确输入 SSR CTCM 及 SSR CTCE 资料。如联系信息或指令格式不正确，将导致简讯或电子邮件发送失败。手机号码格式请勿使用特殊符号（“-”、“/”）及空格。输入范例如下：

1) 手机(SSR CTCM)输入方式：

指令：SSR CTCM CI HK1 8613910000000/ZH/P1

2) Email(SSR CTCE)输入方式：

指令：SSR CTCE CI HK1 happy.all./day..long//ci.com/ZH/P1

注意：Email 中的符号转换：

举例，若 email 为 happy.all-day_long@ci.com.，输入 SSR 则需转换成
happy.all./day..long//ci.com

三、请务必经常检查订位系统之Q信箱,并实时处理重要讯息(如航班异动通知),以免遗漏或延迟通知旅客重要之航空公司讯息。

四、目前已有许多国家将航班异动及防疫规范之旅客通知作业纳入法规。如旅行同业未能落实遵守上述作业,销售业者可能需负担所衍生之旅客赔偿或政府罚金。

～ 敬请公告周知 感谢配合 ～