

关于要求代理录入旅客准确信息的通知

在各地频发疫情的背景下，部分代理未在旅客订座 PNR 中录入准确的联系方式信息，导致部分旅客未收到相关机场需要 48 小时核酸检测阴性证明的通知被拒载，现再次重申代理录入旅客准确信息的要求，并对代理人录入信息进行抽查，对录入不合格的情况进行处罚，具体流程如下：

一、抽查标准

客户营运部客户通达室每周五提供需要抽查的 PNR 编码，由客服进行语音外呼，如抽查到代理人在 CTCM 录入的联系方式无法联系到乘机旅客本人，将对相应代理人处以罚款。此外，如产生因代理未录入旅客本人联系方式导致旅客未接收到航变信息的投诉，也将对相应代理人处以罚款。

二、抽查流程

（一）客户营运部客户通达室将抽查的 PNR 编码提供至客户营运部客服中心，由客服中心根据 PNR 核查录入 CTCM 是否有误。

（二）客户通达室将抽检到的不合格信息（1、CTCM 项为空；2、CTCM 项为座机号码；3、CTCM 项与 CTCT 项手机号码一致；4、CTCM 项号码机主表示未购买深航客票）反馈至市场销售部合作平台销售室，合作平台销售室对违规代理人进行处罚。

（三）市场销售部合作平台销售室将处罚结果反馈至客户通达室。

三、处罚标准

（一）处罚依据：具体惩处规则在《航空旅客运输销售代理协议（2021版）》及民航局下发的《航班正常管理规定（2016版）》中明确规定。

（二）处罚金额：抽查到不合格录入订单，代理人按每张客票向深圳航空支付1000元的违约金；如产生投诉，代理人除向旅客赔偿损失外，追加罚款10000元，合计罚款11000元；情节严重的，以总局罚款金额作为标准进行相应处罚。

请营业部有效贯彻落实，共同提升深航在不正常航班信息对客传递的通达性。

此通知。

客户营运部客户通达室
市场销售部合作平台销售室

2022年3月16日