



海航控股市场营销部渠道业务提示

GNQD〔2022〕19号

| | | | |
|-------------|--|----------------|-----|
| 提示主题 | 关于再次重申加强订座预留旅客有效联系方式管控的业务提示 | | |
| 签发时间 | 2022年5月13日 | 签发人 | 艾朱巍 |
| 执行类型 | ■阅知 ■落实 □传达 □反馈 | 联系人 | 吴用 |
| 发布范围 | 主送 | 各境内区域中心、营业部 | |
| | 抄送 | 市场营销部及销售部各单位领导 | |
| 提示内容 | <p>各销售单位：</p> <p>为切实做好日常航班销售保障，进一步加强疫情防控，做好旅客溯源、追踪工作，请各销售单位在销售系统中务必预留旅客本人手机号码或本人其他有效联系方式，并在发生航变或疫情管控政策更新时，及时准确传递信息，做好旅客销售保障工作，具体规定如下：</p> <p>1. PNR 中手机号具体要求：</p> <p>1.1 输入旅客本人电话号码，此为必须录入项：</p> <p>>OSI HU 或 CN CTCM 手机号码/Pn</p> <p>Pn 为相应旅客，即 OSI 项的手机号码必须对应到相应旅客，如：OSI HU CTCM15037670457/P1，录入第一个旅客的手机号码。手机号码输入注意事项：国际字冠（00）+ 国家代码 + 手机号码，号码内不要输入特殊字符或空格。</p> | | |

例如：输入香港地区手机号码：OSI HU CTCM 00852
(香港区号) + 手机号/Pn

1.2 输入联系人电话号码，此为可选录入项：

>OSI HU 或 CN CTCT 手机号码

如果留下的手机号非 PNR 内旅客的手机号码，需要以
OSI HU CTCT 手机号码形式存储，CTCT 代表此号码为联系
人的手机，严禁使用 CTCM 录入联系人的号码：

如：OSI HU CTCT15037670457，录入联系人的手机号
码。

1.3 若无手机号码，国际航班可输入旅客或联系人邮箱，
输入格式：> OSI HU CTCE+空格+邮箱

注意事项：

1.3.1 请以 “//” (double slash)代替 “@” (at sign)；

1.3.2 请以 “.” (Double dot)代替 “_” (underscored)；

1.3.3 请以 “./” (dot slash)代替 “-” (dash)；

1.3.4 邮箱中的字母在输入时不区分大小写。

例如 hello-world_hu@hnair.com 的输入方法为:OSI
HU CTCE hello./world..hu//hnair.com。

2. 销售单位在销售过程中，应确保订票信息中旅客联系
方式真实有效，并做好旅客订票信息完整性及准确性的自查工
作。

3. 在办理变更、签转业务时，无论是自愿或非自愿，各

销售单位须核对 PNR 中旅客联系方式是否真实有效，并在 PNR 中预留旅客本人准确的联系方式等信息。

4. 各单位应对旅客定座信息妥善保管，不得随意向外提供旅客信息，防止旅客信息被窃取或非法泄露。旅客定座信息只有经国家相关机关或旅客个人要求的情况下，方可向外披露；当个人在售票柜台查询时，须提供个人的身份证件，待查验确属旅客本人时方可提供；当个人以电话形式查询时，须由 PNR 中预留电话进行查询，并提供个人证件号码、航班日期、航班号，以上信息与定座信息一致时方可提供相关信息。

5. 渠道管理中心将定期进行电话预留工作检查，对于检查不合格的代理人，进行整改并视情节严重性按每张客票 1000 元进行处罚。

6. 针对年度违规未按要求预留旅客有效联系方式三次以上代理，第四次违规开始按照每张客票 2000 元处罚。

7. 未按航司规定在订座记录中录入旅客的手机号码或其它有效联系电话，导致航班不正常信息或疫情最新管控政策无法及时通知旅客及后续处理而引起旅客投诉的，承担全部责任并赔偿旅客及委托方经济损失，按定座航班舱位对应服务等级国内全票价两倍处罚。

8. 文件自下发之日起执行，原《渠道业务提示 GNQD〔2022〕12 号关于重申加强代理人订座预留旅客有效联系方式管控的提示》文件同时作废。

| | |
|------------------|--|
| | <p>特此提示</p> <p>市场营销部渠道管理中心</p> <p>2022年5月13日</p> |
| 注意 事项 | <p>请遵照执行</p> |