

关于严格规范授权代理输入旅客有效信息的通知

为贯彻落实民航局下发的《公共航空运输旅客服务管理规定》第十九条内容：“承运人或者其航空销售代理人在销售客票时，应当将购票人提供的旅客联系方式等必要个人信息准确录入旅客定座系统”，同时也确保旅客及时准确掌握航班信息动态，现重申湖南航空授权代理必须录入旅客本人手机号码或本人其他有效联系方式，具体要求如下：

一、准确录入旅客本人有效手机号码或其他联系方式

各授权代理在销售湖南航空客票时，订座 PNR 须完整输入 CTCM 指令，按照旅客人数输入对应数量的手机号，且手机号码需与旅客身份证号码相匹配；CTCT 项中须输入代理人自己的业务手机号码。

二、违规处罚

(1) 自文件下发日起，湖南航空将每周进行定座编码抽查，全年计划全渠道清查 2 次（含）以上；销量排名前 20 的渠道代理人将增加抽查频率，预计达 5 次（含）以上。

(2) 一个手机号码重复出现在不同 PNR，或者与身份证号码不匹配的、亦或手机号码非旅客本人使用的，一律视为抽查不合格，将责令整改，连续 3 次抽查仍未达标的我司将按照《湖南航空股份有限公司旅客运输销售代理协议》中的规定向违规代理人下发 ADM 单，处以每张客票定座航班舱位对应服务等级全票价三倍金额的罚款。

湖南航空营销委员会

2022 年 2 月 16 日

营销委员会

