

业务操作指南[2022002]：

一、销售代理人提供国家规定的必要个人信息以及旅客真实有效的联系方式。

（一）《中华人民共和国交通运输部令》2021 年第 3 号
《公共航空运输旅客服务管理规定》

第十八条 购票人应当向承运人或者其航空销售代理人提供国家规定的必要个人信息以及旅客真实有效的联系方式。

第十九条 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。

（二）《航空旅客运输销售代理协议》第十四条 违约责任

（17）未按要求执行 PNR 输入旅客和订票人准确有效手机号码（格式 OSI MF CTCM138*****/Pn，Pn 为旅客序号、CM 为旅客手机号码，OSI MF CTCT138*****,CT 为代理人手机号码）。

二、不得恶意弃程

（一）《航空旅客运输销售代理协议》第十四条 违约责任

（11）为获得更优惠的价格多订多开航段恶意弃程。