

广西北部湾航空有限责任公司

国内业务提示

第 2022 039 期

市场营销部营销中心

签发人：邹道全

关于重申加强代理人订座预留旅客有效联系方式的业务提示

各销售渠道：

为加强疫情防控，近期北部湾航空市场营销部在对旅客进行溯源、联系工作时，发现部分销售单位未正确预留旅客联系方式，且未及时处理、同步相关防疫管控或航班取消信息同步至旅客，造成旅客投诉，对我司工作造成被动。为确保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。根据民航局要求，现对各销售单位在销售系统中预留旅客本人手机号码或本人其他有效联系方式的要求重申如下：

一、PNR中手机号具体要求：

(-) 输入旅客本人电话号码，此为必须录入项：

>OSI GX CTCM手机号码/Pn

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 GX CTCM13512345678/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。

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

(二)输入联系人电话号码,此为可选录入项:

>OSI GX 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 GX 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 GX CTCT13523456789,录入联系人的手机号码。

二、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。

三、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。

四、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。

五、渠道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按订座航班舱位对应服务等级全票价两倍金额向航司交纳违约金。

六、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,代理人需承担旅客由此产生的全部损失,同时按每张客票按订座航班舱位对应服

务等级全票价两倍金额向航司交纳违约金。

特此提示

北部湾航空市场营销部

2022年10月14日

广西北部湾航空市场营销部

2022年8月16日印发

拟稿：韦昌峰 核稿：邹道全

(共印0份)