

## 关于准确将 SSR CTCM/E 信息输入 PNR 的重要通知

尊敬的各位代理人，  
衷心感谢大家对 ANA 的支持。

鉴于发生不正常航班时，通过机票代理人出票的旅客表示有接收不到航空公司直接通知的情况，为此我司郑重提醒所有代理人在 PNR 中输入 SSR CTCM/E 信息的重要性。

请务必准确将旅客提供的联系方式输入记录，以便在航班出发时间变更或航班取消等不正常航班情况（非 UN/TK 航变）发生时，航司可以及时将相关信息直接通知到旅客。旅客收到通知后咨询代理人，请代理人及时向《代理人服务窗口》确认相关信息和政策，妥善处理旅客的退改签请求。

**如因代理人未输入或输入的是非客人本人的联系方式，导致发生不正常航班时，客人未能及时收到航司的通知，导致发生客人向航司提出赔偿的情况，航司将向代理人进行追偿。**

### 特别提示：

超过出票时限未出票的记录，航段被取消的同时，该记录中已输入的旅客 CTCM,CTCE 项也会被航司系统删除，但删除信息没有反馈至航信系统，导致代理人误认为此信息仍保留。

所以在此提醒代理人，为防止系统不匹配问题的发生，**当航段被航司取消后的这种情况下请不要使用原编码再次预定，一定要另起新记录预定航班。**

### 1.什么是 SSR CTCM/E

国际航协统一规定的为发生不正常航班情况通知旅客而输入旅客用联系方式的指令。

CTCM · · · · Mobile phone 手机号码

CTCE · · · · E-mail address 电子邮箱地址

※ 国际航协 IATA 830d 决议当中关于必须把上述信息输入 PNR 的相关修订已于 2019 年 6 月 1 日开始生效。

### 2.对象 PNR

含有 NH 集团承运的航班号为 NH 或 他航代码共享航班 的记录(同时也包括日本国内航线)

### 3.输入内容

请按下列要求在 PNR 中务必输入旅客的联系方式，确保信息的真实、准确。

中航信系统 CTCM/E 必须至少输入一项才可以封口，**强烈推荐两项都输入。**

#### 4. 输入方法

##### (1) CTCM

**输入格式:** SSR CTCM NH HK1 [国际电话区号和拨打国际电话时的手机号码/语种/旅客号](#)

例: PNR 中第 1 位旅客希望使用中国大陆手机号 13700000000 接收中文通知, 同一PNR 中第 2 位旅客希望使用日本手机号 09011111111 接收日文通知, 则输入方式如下:

SSR CTCM NH HK1 [861370000000/ZH/P1](#)  
(国际电话区号) (语种代码) (旅客号)  
SSR CTCM NH HK1 [819011111111/JA/P2](#)  
(国际电话区号) (语种代码) (旅客号)

**注意事项:**

- \*1 请以正确格式输入**每一位客人在目的地可以使用的手机号**
- \*2 常见语种代码**中文是 ZH,日文是 JA,英文是 EN**, 当不指定语种时, 信息将以英文格式发送, 所以为了旅客能够顺利了解我司的重要通知,请代理人务必根据旅客情况指定语种代码。
- \*3 **日本手机必须把手机号首位的“0”去掉**

##### (2) CTCE

**输入格式:** SSR CTCE NH HK1 [邮箱地址/语种/旅客号](#)

例: PNR 中第 1 位旅客希望使用SORANO-TARO@ANA.CO.JP 的邮箱地址接收日文通知,则输入方式如下:

SSR CTCE NH HK1 [SORANO./TARO//ANA.CO.JP/JA/P1](#)

**注意事项:**

- \*1 若该 PNR 中有通过我司官网或直营系统追加登录的邮箱地址, 则优先向直营系统所登录的邮箱地址发送通知邮件, 不再向 CTCE 的邮箱地址发送通知。
- \*2 常见语种代码**中文是 ZH,日文是 JA,英文是 EN**, 当不指定语种时, 邮件将以英文格式发送

**输入 SSR CTCM/E 的详细操作方法, 请参照各 GDS 的具体指令, 如有疑问请向 GDS 咨询台咨询。**