四川航空股份有限公司商务委员会文件

川航商委发〔2022〕34 号

关于再次要求正确录入旅客电话号码的通知

商委各部门：

国家 2021 年 9 月 1 日起施行的《公共航空运输旅客服务管理规定》明确指出：

“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**”。

“第五十九条　有下列行为之一的，由民航行政机关责令限期改正；逾期未改正的，处 1 万元以下的罚款；情节严重的，处 2 万元以上 3 万元以下的罚款：

（四）承运人或者其航空销售代理人违反本规定第十九条，**未按照要求录入旅客信息的**”。

依据国家《公共航空运输旅客服务管理规定》拟定的《四川航空客票销售代理协议（国内）》中也明确要求销售渠道准确填写旅客姓名、证件号码和**旅客手机号**，确保订座终端订座信息的**真**

实性和完整性，否则将**承担由此带来的一切法律后果和给川航带来的经济损失**，以及**罚款（2000 元/张）**，川航也有权**屏蔽**、**取消代理授权**。详见附件《四川航空客票销售代理协议（国内）》。

在当前执行中，在订座记录中留旅客电话号码的要求在部分销售渠道并没有得到很好遵守，给公司不正常航班服务、防疫工作造成困难，也给公司和旅客造成损失，影响川航声誉和品牌。

现再次强调，要求各销售渠道及公司各售票窗口必须在订座 PNR 信息中使用 OSI CTCM 和 OSI CTCT 指令输入乘机人、联系人准确的手机号号码，切实提升旅客订票信息的完整性和准确性，具体要求如下：

一、订座要求及操作方式

（一）订座要求

1.要求各销售渠道订座时须在 PNR 的 OSI 项输入旅客、联系人正确的手机号和电话号码。

2.PNR 中的 OSI CTCM 或 OSI CTCT 项具体格式：

OSI 3U CTCM1xxxxxxxxxx/Pn（旅客本人电话）

OSI 3U CTCT1xxxxxxxxxx（旅客其它有效联系电话）

（二）操作方式

1.OSI 项手机号或电话号码格式固定为 OSI(Airline) CTCT(数字)，数字位数不做业务上的限制。

2.OSI 项手机号格式固定为：OSI (Airline) CTCM(手机号)/Pn。

3.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 3U CTCM12345678912/P1 为第一个旅客的手机号码。

4.如果留下的手机号为联系人的电话，非任意 PNR 内旅客的手机号码，需要以 OSI 3U CTCT1xxxxxxxxxx 存储，CTCT 代表此号码为旅客本人其他有效联系方式。

5.同 PNR 多名旅客可以只留部分旅客的手机号码，但不同的 PNR 内，不能输入相同的手机号码。

6.旅客本人和联系人的电话号码可以同时存在，但 CTCM 与 CTCT 的电话号码不可以相同。

7.允许留下多个 CTCT 的手机号码,但不能输入相同的手机号码。

二、工作要求

各部门应组织员工认真学习，销售部要将相关要求和操作方式及时下发所辖代理人（OTA 渠道由销售部 OTA 集控组下发）及售票窗口。

要求各销售渠道及售票窗口应严格按照规定的操作格式录入旅客的手机号码，并确保旅客手机号的准确性和有效性。若未按规定要求准确录入，造成的一切不良后果及法律责任将由销售渠道及售票窗口自行承担，对销售代理川航也将根据《四川航空客票销售代理协议（国内)》相关内容进行处置。

此通知。