

各销售代理：

由于近期出现对录入手机号码异常情况偶有发生，为进一步规范客票销售，做好旅客服务，提升旅客满意度，尤其是航班不正常情况下的旅客通知工作，根据交通运输部《公共航空运输旅客服务管理规定》（2021年第3号令）要求，现再次重申旅客联系方式录入规则要求，具体如下：

一、东航授权销售代理人应严格遵守交通运输部第3号令规定，认真履行与东航签订的《国内航空旅客运输销售代理协议》相关职责与义务。代理人在销售客票时，应将购票人提供的旅客联系方式等必要个人信息准确录入机票定座系统，便于发生航班不正常时旅客能及时收到航司通知。

二、对于因代理人未将购票人提供的旅客联系方式完整准确录入机票定座系统的未输、错输行为，对应《国内航空旅客运输销售代理协议》条款，代理人须按每张客票1000元支付违约金，东航有权停止与代理人的直连技术接口服务；代理人因未输、错输手机号码而导致旅客投诉的，须按每张客票2000元支付违约金，同时东航将屏蔽定座配置、暂停奖励费用的发放和关闭销售权限，且有权视情况停止与代理人的直连技术接口服务。

三、东航授权销售代理人应积极引导代购人按照民航局及东航规定提供旅客联系信息。若购票人为旅客亲友或代购人，未提供旅客联系方式、提供错误的手机号码等不规范的行为，将导致旅客无法及时、准确获取航司不正常航班通知，并可能造成投诉。因此，

代理人在售票过程中，务必告知购票人有义务提供旅客真实有效的联系方式，同时，对于不规范的购票行为，代理人应自主采取适当限制措施。

请各销售代理严格按照上述规范要求执行。

### 附手机号码录入格式（举例）

境内手机号码：OSI MU CTCM 手机号码/Pn

OSI MU CTCT 手机号码

境外手机号码：OSI MU CTCM 00852 手机号码（香港）/Pn

OSI MU CTCT 00852 手机号码（香港）

1. 联系电话须准确录入有效的手机号码，且为必输项。
2. CTCM 项和 CTCT 项可择其一录入。
3. CTCM 项和 CTCT 项后面直接录入手机号码，无需录入字母或其他字符。境内手机号码可直接录入，境外手机号码必须录入 00+ 境外代码+手机号码，中间均无须空格。
4. CTCM 项须按照旅客人数录入对应的手机号码，且为旅客本人手机号码。小孩、老人等无法提供本人手机号码的特殊情况，可合并录入重复手机号码或录入旅客联系人手机号码，格式为：OSI MU CTCM 手机号码/Pn/Pn。
5. CTCT 项录入旅客联系人手机号码，特殊情况下可录入代理人手机号码。

---

东航华南营销中心渠道组