**中国南方航空股份有限公司华东营销中心**

**业 务 通 告** CZSHA1807023

**关于重申授权代理录入旅客本人手机号的通知**

各销售代理：

民航局下发了《关于开展2018年“民航服务质量体系建设”专项行动的通知》（局发〔2018〕538号），要求贯彻落实真情服务，提升民航服务质量。通知强化了航空公司和机场对旅客运输服务信息的告知要求。为实现充分利用科技手段对旅客出行全流程相关信息的告知，让旅客及时、准确地掌握行程信息，经研究，即日起加强对南航授权代理录入旅客本人手机号码的管理，现将相关要求说明如下：

一、准确录入旅客及代理人联系手机号

1.代理人在销售南航客票时，订座PNR须完整输入CTCM指令，按照旅客人数输入对应数量的手机号，且手机号码需与旅客身份证号码相匹配。如乘机人手机通讯运营商非中国大陆的通讯运营商，出票代理人必须将旅客的邮箱地址准确输入到订座PNR中。

2.代理人在PNR的CTCT项中须输入自己的业务手机号码，同时须及时处理Q报信息，以便在南航航班发生变动时也能通知旅客，减少旅客出行中遇到的麻烦。

3.无论订座代理和出票代理人是否为同一代理人，出票代理人在填开客票前，必须将旅客手机号和自己的业务手机号码准确录入订座PNR中。南航将以出票代理OFFICE号为检查对象，对违规出票代理进行处罚。

二、违规处罚

1.代理人未按标准格式准确留存旅客手机号码或者邮箱地址的，须按每位旅客向南航支付1000元违约金

2.由于旅客联系手机不准确而导致的问题，包括但不限于：航变信息未通知旅客、旅客错失登机口、过站旅客走失、特殊旅客服务、行李安扣、出境旅客证件有问题、无法对旅客提供中转急转服务、旅客投诉等。查实为因代理订座信息录入不准确引起的，代理人除了向南航支付违约金外，还须赔偿旅客损失及承担相应责任。

3.南航将定期抽查，发现手机号码与身份证号码不匹配的、或者手机号码非旅客本人使用的，南航将向代理人收缴违约金，对于连续3次检查均有违规行为的，对代理人的配置做屏蔽一周处理。

特此通知。

南方航空公司华东营销中心

2018年7月31日