

业务通告

国航股份商委华东营销中心销售部

等级：特急

上海销售业务通告〔2018〕17号

关于再次重申国航航班不正常业务办理规定的通知

国航上海及周边代理：

临近雷雨季，为提升国航服务品质，改善旅客体验，确保航班变更信息及时通知到每位乘机旅客。现将有关航班不正常操作规定重申如下：

一、客票销售

1. 代理人在其营业场所、网站、移动客户端的显著位置公布国航运输总条件。

2. 在销售客票时，代理人将国航延误、取消的服务保障标准告知旅客。

3. 在销售客票时，代理人告知旅客，国航将通过短信或邮箱通知航班延误取消信息，要求旅客提供在用的手机号码或邮箱地址。

4. 在销售国航航班时，旅客手机通讯运营商为中国大陆的，出票代理人将旅客的手机号码准确输入到定座记录中；对于团队客票，除旅客的手机号码外，还必须需要将团队负责人员（领队或调度员）的手机号码准确输入到定座系统中。

5. 在销售国航航班时，旅客手机通讯运营商非中国大陆的，出票代理人将旅客的邮箱地址准确输入到定座记录中。

6. 在销售国航航班时，除将旅客手机号码或邮箱地址留存外，境内出票代理人须将其业务手机号码准确输入到订座记录中，并确保手机号码 24 小时开通。

二、 联系方式输入格式

1. 旅客手机号码输入格式

OSI CA CTCM13*****/Pn, Pn 为旅客序号

特殊要求：国航与星盟成员航空公司联程航班，输入格式为

OSI CA CTCM861*****/Pn, 86 为国家区号

2. 旅客邮箱地址输入格式

OSI CA CTCE A.B..C-D//TEST.COM/Pn

在订座记录中，邮箱下划线“-”使用“.”替代；“@”使用“//”替代。

3. 代理人手机号码输入格式

OSI CA CTCT13*****

注：在销售客票时，客运销售代理人须告知旅客，国航将通过短信或邮箱通知航班延误取消信息，短信通知仅限由手机通讯运营商为中国大陆的手机号码发送，要求旅客提供可联系到的手机号码或邮箱地址。

此通知

二〇一八年五月二十九日

联系人：张中杰

电话：021-22353739
