**中国南方航空股份有限公司华东营销中心**

**业 务 通 告** CZSHA1808025

**关于旅客手机号码录入检查结果处理意见的通知**

各销售代理：

南航按民航局《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）的要求，贯彻落实真情服务，提升民航服务质量。南航总部对授权代理6月份创立的PNR进行了抽查。

根据目前收到的反馈信息，大部分销售代理未输入旅客联系手机主要原因有：代理服务企业、政要客户，无法获取乘机人手机号码；旅客担心欺诈或者被打扰不愿意提供手机号码；客票变更，CTCM项丢失等。

经南航总部研究决定，现针对此次检查结果做如下处理：要求违规代理填写保证书（模版见附件2），今后必须按规范格式录入乘机人准确手机号码，严格履行民航局落实真情服务，提升民航服务质量的要求，为旅客提供优质的出行服务体验。对于拒绝写保证书或在9月7日前未提交保证书的合作代理，将处以屏蔽处理。

南航总部将对9月创立的PNR进行第二次抽查，抽查内容包含但不限于：CTCM项是否录入旅客手机号码，手机号码准确度等。对于手机号码准确度抽查，将通过常客系统数据或者联名卡等相关联数据进行匹配，同时采用外呼的方式进行核查。

对于第二次抽查再次违规的代理，按以下标准处罚：

（一）违规率=违规PNR个数/同期创立PNR个数

（二）录入率=1-违规率

（三）设定处罚系数如下：



（四）罚款金额=处罚系数\*违规张数\*1000元

特此通知。

附件：

1.订座PNR旅客、代理联系信息录入要求

2．保证书（模板）

南方航空公司华东营销中心

 2018年8月31日

附件1：

**订座PNR旅客、代理联系信息录入要求**

代理人在销售南航客票时，PNR须输入旅客和代理人自己的准确、有效的手机号码（手机号码通讯运营商须为中国大陆）；如无通讯运营商为中国大陆的手机号码，则须输入旅客及代理人有效、准确的邮箱。手机号码及邮箱输入格式如下：

1、手机号码输入格式：旅客手机号码输入格式为“OSI CZ CTCM\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*/Pn”，其中Pn为旅客序号；代理人手机号码输入格式：“OSI CZ CTCT\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*”。

 对于政企等大客户旅客或者无中国大陆手机号码儿童、老年人、外国旅客，PNR中CTCM项允许输入付款人或者合并输入同行人联系手机号码，但不能是代理人业务手机号码；团队旅客CTCM项允许录入同行领队手机号码。合并输入格式为：OSI CZ CTCM\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*/P1/P2/P3

 除以上旅客类型外，每位旅客须对应一个手机号，特殊情况须保留相关证明（QQ、微信、电话录音等相关证明）作为申述减免处罚依据。

 2、邮箱输入格式：旅客邮箱输入格式为“OSI CZ EMAIL ABCaaD//TEST.COM/Pn”，Pn 为旅客序号；代理人邮箱输入格式为“RMK EMAIL ABCaaD//TEST.COM”。在订座记录中，电子邮件地址“@”使用“//”替代，“\_”使用“..”.