

## 於 PNR 輸入 SSR CTCM / CTCE / CTCR 相關規定

根據 IATA 第 830d 號決議，旅行社須於 PNR 中使用 SSR CTCM / CTCE / CTCR 指令輸入旅客聯絡資訊，使旅客可於航班異常時，即時收到航班的最新資訊，避免因旅客未收到相關通知而造成不便，進而發生投訴及後續問題。請各位旅行同業人員盡力配合執行，並轉告相關人員

### 1. 輸入內容

CTCM	請輸入旅客可於海外接聽的行動電話
CTCE	請輸入旅客可於海外收信的電子郵件信箱
CTCR	當旅客拒絕提供聯絡方式時，請輸入此 SSR

PNR CTCM / CTCE :

請務必事先於 PNR 輸入旅客聯絡資訊

若未徵詢旅客而未於 SSR CTC 輸入聯絡資訊，亦或代為先行輸入旅行社的聯絡資訊，將導致航班異常時無法即時提供旅客航班的最新資訊

PNR CTCR :

當旅客拒絕提供聯絡資訊時，旅行社可於 SSR 輸入 CTCR，

並告知旅客若航班異常將無法收到航班的最新資訊。屆時因旅客拒絕提供聯絡資訊導致相關費用產生時，航空公司既不負責

ANA 銷售通路政策 7. 客戶服務

<https://www.ana.co.jp/businesspartners/en/distribution-policy/>

請參閱 ANA 銷售通路政策當中的第 7 項，說明了關於取得旅客聯絡資訊相關注意事項為避免觸法，ANA 銷售通路政策將會隨時調整

※ 若旅行社未盡告知旅客須提供聯絡資訊相關規定之責，導致航空公司須為旅客墊付相關費用 (如：往返機場的交通費及相關補貼等)，則航空公司將向旅行社進行求償

以上