

United Sales

United Notice

聯合航空 - IATA 旅客資料輸入規定

Ref: UA20190829-1

聯合航空再次提醒您，根據國際航空運輸協會(IATA)第 830d 號決議，旅行同業請務必將旅客的聯絡方式以正確的格式輸入訂位紀錄 SSR 欄位中，以便旅客在旅途中，可以及時收到航班異動訊息。如因此項規定未確實執行，導致旅客不便或損失，同業將有連帶責任。此格式中的旅客訊息，僅限航空公司於航班異動發送通知使用。

使用 SSR 欄位，代碼及內容如下：

- CTCE - email address
- CTCM – 行動電話號碼
- CTCR – 註明旅客不希望收到通知或不願提供聯絡資料

// 代替 @ .. 代替 _ ./ 代替 -

Amadeus (1A)	SRCTCE-SAMPLE99//YAHOO.COM.TW/P1 SRCTCM-88691234567/P1 SRCTCR-REFUSED
Sabre (1S)	3CTCE/SAMPLE99//YAHOO.COM.TW-1.1 3CTCM/88691234567-1.1 3CTCR/REFUSED
Galileo (1G)	SI.P1/SSRCTCEUAHK1/SAMPLE99//YAHOO.COM.TW SI.P1/SSRCTCMUAHK1/88691234567 SI.P1/SSRCTCRUAHK1/REFUSED

輸入指令細節請洽各 GDS，如有其他問題，請洽詢聯合航空訂位票務部(02)2325-8868。

更多關於 IATA830d 決議，請瀏覽 IATA 網站連結 www.iata.org/services/accreditation/travel-tourism/pages/resolutions.aspx 並點選 view by number: 830d 及 view by Title: Reservations Procedures for Automated Accredited Agents

祝 順心！

聯合航空業務部 敬上

2019.08.29

United Sales

United Notice

輸入旅客聯絡資料對旅行同業及旅客的好處

受氣候及日益繁忙的空中交通影響，增加了航班變動的機率，各種業界活動及運作上的突發事件也都在影響航空公司的正常運作，這都深深影響旅客的旅行體驗。儘管旅客了解這些外在因素是無法完全避免的，但仍然期待在航班異動時能有及時的溝通，及妥善的相關處理。缺乏足夠的資訊，或在機場排隊等待處理，都無助於減少不必要的緊張與壓力。隨科技日新月異，旅客若能在尚未被航班異動影響到之前，如尚未或正前往機場途中，就收到即時訊息通知，可避免情況的複雜化。

有鑑於此，為了達到航班異動時日益提升的旅客需求，航空公司投入可觀的成本在研發旅客通知系統上。IATA 並於 2014 年增修 830d 條款，確立標準化格式，以訂位紀錄中的 SSR 欄位之 CTCE, CTCM, CTCR 顯示旅客聯絡資料。此格式中的旅客資訊，也僅限航空公司於航班異動期間發送通知使用。

旅行同業於 PNR SSR 欄位中，以標準格式輸入旅客 E-MAIL 及行動電話號碼：

對旅行同業的好處：

1. 確保旅客能收到航空公司所提供相關且即時的訊息
2. 減少旅行社在航班變動時，隨時查看旅客記錄及重新訂位的時間
3. 減少為旅客尋找替代航班的時間
4. 省時省錢，達到即時通知旅客的要求
5. 提升旅客對於旅行社服務的體驗

對旅客的好處：

1. 及時航班訊息更新
2. 航班變動時預先通知
3. 提供行李相關訊息
4. 自動更改訂位或登機證訊息
5. 減少排隊等待的時間及不便
6. 提升旅客旅行體驗

參考資料來源: IATA customer contact information - Benefits for agents and customers