



JUNYAO AIR  
吉祥航空



# 商务部业务通告

COMMERCIAL DEPARTMENT BULLETIN

部门：商务部

编号 2018-012

编写：张艳艳

校核：路大巍

签批：谭 锋

日期 2018-07-25

## 关于界定旅客错购机票情况的通告

根据总局《关于改进民航票务服务工作的通知》的要求，为旅客错购机票时提供免费补救措施，同时为规范操作、统一标准，现对旅客姓名的修改、重复购票作以下规定：

### 一、可免费更改名字的范围

1、前鼻音和后鼻音，如“张琴”和“张晴”。

2、卷舌和平舌，如“陈伟”和“岑伟”。

3、音同字不同，如“英”和“颖”。

4、拼音读法容易混淆的情况，如：“王”改“黄”，“胡”改“福”，“牛”改“刘”。

5、形近字：是指字体相近，容易混淆的汉字。如：“耿”和“狄”、“微”和“徽”、“士”和“土”、“芬”和“芳”、“青”和“春”等。

6、外宾或少数民族名字英文姓名中部分字母错误（允许修改五个字母之内）或者姓和名顺序错误：如“CHIANG/WEN HUA”和“CHANG/WEN HUA”。

7、中文拼音中部分字母错误（允许修改两个字母之内）或者姓和名顺序错误：如“JIANG/WEN HUA”和“JING/WEN HUA”。

8、旅客名字顺序颠倒，如：“王剑芳”改成“王芳剑”。

9、旅客姓名的中英文与证件不一致，允许相互更改。例如：客票上是护照的英文姓名，旅客登机时使用身份证。

10、中文的繁简体错误。

11、对旅客录入信息时产生的错误：如 MR 或 MS、遗漏特殊旅客标示、罗马及汉语拼音的更改等。

12、对于曾用/现用名更改（附户口本或公安机关证明文件）予以更改。

13、对旅客重复录入姓或名情况，只可减字（不可增加）：如“陆飞飞”和“陆陆飞”可更改成“陆飞”；“LU/LUFEI”和“LU/FEIFEI”可更改成“LU/FEI”。

除上述情况外的姓名错误，须按规定办理自愿退票。

## 二、重复购票

同一旅客购买同一航班 2 张机票，2 张机票出票时间在 48 小时之内，根据旅客要求，可免费退取其中 1 张机票。

## 三、更改错购机票操作地点

吉祥航空客户服务中心（021-95520）、吉祥航空直属售票处。

以上操作仅限于吉祥实际承运航班（代码共享航班除外）。

本通告自发布之日起执行，凡与本通告有冲突的规定，以本通告为准。

此通告。

二〇一八年七月二十五日

---

联系人：张艳艳

联系电话：021-22388726