

关于转发公司调整定座系统中旅客姓名 或证件号修改规则的通知

各销售代理人：

根据中国民用航空局《关于改进民航票务服务工作的通知》（局发明电〔2018〕1952号）的要求，航空运输企业需要为姓名或证件号书写错误的旅客提供免费补救措施。结合此项要求，公司下发《关于调整定座系统中旅客姓名或证件号修改规则的通知》（东航股发〔2018〕926号）（附件1）。现予以转发，主要通知如下：

一、现取消《关于明确定座系统中旅客姓名或证件号修改规则的通知》（东航股通知〔2015〕1222号）中关于非直销渠道购买的客票在变更姓名或证件号码时需要支付服务费的规定（其余各项规定维持不变），即在购票过程因人为输入失误等原因导致乘机人姓名或证件号码出错（非恶意定座虚耗座位），且出错情况符合公司现行有效的乘机人姓名或证件号码修改规则的客票，无需区分购买渠道，均可进行一次免费变更。

二、请各销售代理完整、准确学习和掌握该通知内容和相关释义，避免发生恶意定座虚耗座位的违规行为。

特此通知

附件：1. 《关于调整定座系统中旅客姓名或证件号修改规则的通知》（东航股发〔2018〕926号）

2018年08月27日

东航华南营销中心销售部

经办单位：华南营销中心销售部

经 办 人：宋宇

联系邮箱：songyu@ceair.com