



西部航空有限责任公司

West Air Co., Ltd

文件编号 DOCUMENT NO. PN-MS-I-Notification-2018-29 (R)

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

关于下发《西部航空国际航班旅客姓名打印规范及免费变更操作规范》的业务通告

Notification on issuing

"the Printing Specification and Free change regulations for passenger names of West Air international flight

签发时间 DATE OF ISSUANCE	2018 年 9 月 6 日		签发人 ISSUED BY	赵彦
通告类型 TYPE	■阅知 Read ■落实 Implement □传达 Convey □反馈 Reply		联系人 CONTACT	项娟
发布范围 SCOPE OF ISSUANCE	主送 TO	市场营销部、呼叫中心、各直属售票处		
	抄送 CC	西部航空财务部		
通告内容 CONTENT	本着“真情服务”原则，我公司将为姓名书写错误的旅客提供免费的变更措施，为规范旅客姓名打印规范及变更流程，现下发《西部航空国际航班旅客姓名打印规范及免费变更操作规范》的业务通告。 1 旅客姓名打印规范 1.1 旅客姓名栏须按有效身份证件上的全名打印。外国旅客先打印姓，然后划一斜线，斜线之后打印名的字首及适当的称呼。例：MR GOLD			

	SMITH 应填写 SMITH/GOLD MR。如外国旅客姓名只有一个单词时，应填写为 PAUL/MR。 1.2 若旅客“姓”或“名”太长姓名栏无法满足打印时，外国旅客可打印姓氏全称及名字的首字母；中国旅客须按姓名顺序打印，一直打印到民航终端无法接受打印为止（不超过 29 个字符）。旅客全部完整名字可在电子客票行程单中手工添加，并加盖西部航空直属售票处或海航集团内协议柜台公章。 1.3 值机单位凭旅客购票时的有效证件号码核实旅客身份后，在登机牌上对无法打印全的旅客名字进行手工添加及加盖公章（不仅限于票务章）。 1.4 旅客凭加盖公章的登机牌及本人有效证件通过安全检查。 1.5 超常规旅客姓名按以上规范打印并采取上述措施后，在经核实旅客购票信息无误的情况下，如个别机场仍因旅客姓名打印问题仍无法通过安全检查，则我司客票按非自愿退票处理。 2 适用范围 2.1 适用航班：西部航空国际航班，西部航空为市场方的代码共享航班除外。 2.2 适用客票类型：在客票有效期内，客票状态必须为 OPEN FOR USE。 2.3 办理地点：仅限在西部航空呼叫中心、西部航空直属售票处、海航集团内协议柜台及境外销售总代理处办理。 2.4 免费变更范围： 客票、行程单及 PNR 中的旅客姓名与旅客有效乘机证件上的姓名出现英文个别字母出错、旅客“姓”和“名”位置颠倒、姓名重复等时，
--	---

属于旅客姓名免费变更范围。

3 变更规定

3.1 旅客姓名免费变更的前提条件是：客票状态为 OPEN FOR USE，同时旅客有效乘机证件号码与原客票证件号码一致。

3.2 仅变更旅客姓名不变更航班及日期的旅客，可给予免费变更姓名一次；若变更旅客姓名与自愿变更客票日期或航班同时进行，需按订座舱位规定收取相应变更手续费或票款差价后给予变更姓名一次；每张客票仅限办理一次免费变更姓名业务，已经办理过姓名变更的客票再次办理按自愿退票处理。

3.3 个别旅客姓名重复多打或中英文同时出现（例：“YANGMIN/YANGMIN”或“杨敏 YANGMIN”），可按照本规定进行免费变更姓名一次。

3.4 旅客英文姓名错误、遗漏或多输字母、复姓名中名字错误等未超过 3 个（含 3 个）字母；或旅客英文姓与名颠倒，但不涉及字母错误时，均可按照本规定进行免费姓名变更一次。

3.5 旅客凭曾用名购票后，如能提供户口簿原件、户籍证明原件等证明是同一人的，销售单位在留存旅客相关证件复印件后可进行免费变更姓名一次。

3.6 超出以上变更范围及故意换人的旅客姓名变更，原则上一律按自愿退票处理。如为积极响应民航总局“真情服务”相关要求，以解决问题保障旅客为第一要务，为现场旅客提供更多人性化服务，有效提升现场服务质量，如需通过偏离操作为旅客提供姓名变更操作，须遵照西部航销〔2018〕654 号关于修订并下发《西部航空市场营销部一线员工授权管理规定》的通知执行（如后期文件发生变更，以最新下

发的规定为准)。

4 操作流程

4.1 西部航空直属售票处及呼叫中心操作流程：

4.1.1 旅客在西部航空直属售票处及呼叫中心提出姓名变更,工作人员需仔细核对旅客信息,在符合变更条件的情况下予以免费变更。工作人员可提取原订座编码,通过指令“1/1 旅客姓名”,完成指令后对原编码进行封口,系统不接受时,可先输入 RP CKG 终端号,然后再按改名指令输入并封口,同时用 RMK 指令在签注栏内备注“XMG”代码。工作人员还需在 PNR 中用 OSI PN CTCM 手机号码/Pn 格式(例:OSI PN CTCM13637670457/P1)输入旅客本人有效联系电话。工作人员执行姓名更改指令后,须检查并确认电子客票旅客姓名成功修改。

4.1.2 通过呼叫中心变更,需将有效乘机证件扫描或复印件发送至呼叫中心邮箱,呼叫中心仔细核实旅客姓名信息,在符合变更条件的情况下予以免费变更。如遇情况紧急(临近截载时间等),旅客无法发送有效乘机证件,呼叫中心可视情况酌情为旅客办理,在与旅客通话中核实姓名信息,在符合变更条件的情况下予以免费变更,同时保留通话录音。须告知旅客,若因旅客告知的信息错误导致无法登机,由旅客自行负责。

4.2 海航集团内协议柜台及境外销售总代理操作流程：

旅客在海航集团内协议柜台及境外销售总代理处提出办理姓名变更需求,工作人员核实旅客有效乘机证件号码以及正确的姓名,在符合变更条件的情况下,按退旧出新的方式处理并不得要求旅客另行垫付票款。工作人员按旅客正确的姓名重新订座,在编码的签注栏内备注

“XMG” 代码，使用 FP 指令将原票号备注到新票号中（指令：FP CASH,CNY/XMG 原票号，将原客票号关联到新客票中）。若外放有相同舱位，直接订相同舱位。若无相同舱位，需做好申请，向西部航空呼叫中心申请 K 位。西部航空呼叫中心须仔细核实是否为姓名变更范围，方可 K 位。同时，海航集团内协议柜台及境外销售总代理将原客票做退票处理，退票时，须注明新出票票号。

4.3 航班截载时间前 20 分钟（含）内，西部航空直属售票处、西部航空呼叫中心、海航集团内协议柜台及境外销售总代理截止受理姓名变更收费业务。在此期间，工作人员可视实际情况选择性办理该项业务。在办理该业务之前工作人员需提醒旅客如因操作时间不足导致姓名变更不成功造成误机，西部航空不承担任何责任，在征得旅客同意上述条款后方可进行姓名变更操作。

4.4 无西部航空直属售票处、海航集团内协议柜台及境外销售总代理的各机场代理单位，如无订座系统更改姓名权限，旅客可致电呼叫中心 95373 更改旅客姓名或在原航班见舱购买新客票。旅客乘机后，凭原客票及重购新客票的票号，经原售票处或西部航空审核属于本文件规定的姓名免费变更范畴的，原客票按非自愿退票处理。

5 结算与监控

通过退旧出新方式修改姓名的数据，西部航空财务部根据重新购票识别代码“XMG”与原客票票号匹配情况进行审核。通过“1/1 姓名”指令权限修改姓名的数据，品牌及品质管理中心通过中航信安全卫士系统（<http://ais.travelsky.com/>）不定期对订单数进行抽查，并对违规情况给予严惩。

特此通知

注意事项 NOTES	本文件规定自 9 月 10 日起正式生效执行。原 WEST-ID- Notification-2017-18 关于修订并下发《西部航空旅客证件打印规范及付费变更操作规定》的通知同时废止。请各单位严格遵照执行。
-----------------------	--