



西部航空有限责任公司

West Air Co., Ltd

文件编号 DOCUMENT NO. PN-MS-I-Notification-2018-30 (N)

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

关于下发《西部航空国际航班旅客证件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 ID 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	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 Read <input checked="" type="checkbox"/> 落实 Implement <input type="checkbox"/> 传达 Convey <input type="checkbox"/> 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，我公司将为证件号码输入错误提供免费的变更措施，为规范旅客证件打印规范及变更流程，现下发《西部航空国际航班旅客证件打印规范及免费变更操作规范》的业务通告。 1 适用范围 1.1 允许免费变更的范围 客票中的旅客证件号码与旅客有效乘机身份证件上号码不一致；有效		

证件之间，如其他有效的旅行证件可变更为护照；过期的证件号变更为有效的证件号；多人证件号码顺序输错可以调换，比如 A 旅客跟 B 旅客的身份证号码输反了；国际航线中证件号后面的性别、有效期等其它标注信息输入错误。

1.2 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。

1.3 适用客票类型：在客票有效期内，客票状态必须为 OPEN FOR USE。

1.4 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 变更规定

2.1 任何涉及证件号码变更的操作必须取得旅客本人同意后方可变更。

2.2 来回程客票，必须按顺序使用，方可变更。如回程客票已使用，去程不得变更。

2.3 符合变更要求的证件号码，每张客票有且只有一次免费变更机会，若证件号码变更后旅客再次提出变更，该客票按自愿退票处理。

2.4 证件号码和姓名只能变更其一，若证件号码和姓名同时出错，则该客票按自愿退票处理。

2.5 任何故意换人的旅客证件变更，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证件变更操作，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）。

3 操作流程

3.1 未出票的编码：联系原出票地修改，提醒禁止使用虚拟证件号码购票。

3.2 已出票的编码：

3.2.1 直属售票处、海航集团内协议柜台及境外销售总代理处工作人员需仔细核实证件号码变更情况，在符合变更条件的情况下予以免费变更。

3.2.2 呼叫中心变更流程

3.2.2.1 呼叫中心核实证件号码符合变更条件，可直接通过电话变更，不需发送有效乘机证件的情况如下：

- 1) 有效乘机证件号码正确，需要修改出生年月日或有效乘机证件的有效期；
- 2) 如果有效乘机证件号码，出生日期，有效乘机证件的有效期完全正确，只是有效乘机证件的字母错误，如 G12345678 改为 E12345678；
- 3) 如境外代理编码未录入旅客证件信息，旅客在电话中提供准确的证件信息给订座员补充。

3.2.2.2 呼叫中心核实证件号码符合变更条件，予以免费变更，但需将有效乘机证件扫描件发送至 95373intl@hnair.com 邮箱方能予以变更的情况：

- 1) 有效乘机证件之间的变更，如护照变更为通行证；
- 2) 新旧乘机证件的变更；
- 3) 有效乘机证件号码有误，但能判断为乘机人本人（如出生年月日和

姓名等信息均正确)；

4) 多人证件号码顺序输错可以调换，比如 A 旅客跟 B 旅客的身份证号码输反了。

3.2.2.3 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证件信息，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。

3.3 在旅客订座记录中，使用 XE 指令删除错误的证件号码项。

3.4 重新输入正确的证件号码项。

3.5 在航班截载时间前 20 分钟(含)内，工作人员可视实际情况的可操作性办理该项业务。在办理该业务之前相关工作人员需提醒旅客如因操作时间不足导致证件号码变更不成功造成误机，西部航空不承担任何责任，并需在征得旅客同意上述条款后方可进行证件号码变更操作。若在此过程中出现非工作人员原因导致的旅客误机，工作人员不承担任何责任，但需向西部航空创发部产品责任人提供相关证明材料备案。

3.6 严禁除本规定允许办理地点外的任何渠道办理此变更操作，如各销售代理企业等，一经查实，将按 RMB500 元罚款。各销售代理企业有义务协助及告知旅客至有权限变更的单位进行变更操作。

4 监控与处罚

西部航空品牌及品质管理中心将会定期或不定期对旅客身份证更改情况进行抽查，并对违规人员给予如下处罚：

4.1 各销售代理企业违规变更旅客证件号码，处以 RMB500 元罚款。

4.2 如呼叫中心、直属售票处、海航集团内协议柜台及境外销售总代

	<p>理相关工作人员存在业务操作不当，按照各业务口工作差错相关规定进行处理。</p> <p>特此通知</p>
注意事项 NOTES	<p>本文件规定自 9 月 10 日起正式生效执行。原 PN-ID-D&I-2017-009 (R) PNYW2015-108 关于修订并下发《西部航空旅客姓名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。</p>