



北京首都航空有限公司  
BEIJING CAPITAL AIRLINES

文件编号 DOCUMENT NO.

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

## 关于下发《首都航空国际客票修改旅客姓名及证件号的规定》 的业务通告

Notification on the International Flights Passenger Name and  
Passport Number Free Change Requirements of Capital Airlines

<b>签发时间</b> DATE OF ISSUANCE	2019年01月24日		<b>签发人</b> ISSUED BY	徐竟博 Xu Jingbo
<b>通告类型</b> TYPE	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 Read <input checked="" type="checkbox"/> 落实 Implement <input checked="" type="checkbox"/> 传达 Convey <input type="checkbox"/> 反馈 Reply		<b>联系人</b> CONTACT	刘鹏程 Liu Pengcheng
<b>发布范围</b> SCOPE OF ISSUANCE	主送 TO	各营业部、办事处、呼叫中心 All Sales departments, call center		
	抄送 CC	结算中心 settlement center		
<b>通告内容</b> CONTENT	<p>为弘扬我司服务品质并提升旅客服务体验，现下发北京首都航空国际客票旅客姓名及证件号免费变更规定，请各单位遵照执行。</p> <p><b>1 适用范围：</b></p> <p>1.1 (1) 全程为首都航空实际承运的国际及地区航班（含包机航班）； (2) 主航段为首航且含外航 ADDON/SPA 航段的国际联程客票； (3) 首航为市场方的代码共享航班。</p> <p>1.2 适用旅客类型：团队、散客客票。</p>			

## 2 旅客姓名打印规范

2.1 旅客姓名栏须按有效身份证件上的全名打印。外籍旅客打印姓名时，姓在前名在后，姓与名中间需用“/” 隔开，MR，MS 等称谓不做强制要求。

例：MR GOLD SMITH 应填写 SMITH/GOLD MR。

2.2 如部分旅客只有姓（名），没有名（姓）的情况，这个时候可以将旅客的姓（名）写全，之后用“/” 加性别的方式输入旅客姓名，例如 BATEER/MR;

2.3 外国旅客“姓” 中如果有“-” 或“ ” 打印时可省略“-” 或“ ”。

例：Dawn Stuart-Dinsdale 应填写 STUARTDINSDALE/DAWN MS, Beatrice Lamon Degerine 应填写 LAMONDEGERINE/BEATRICE MS。

2.4 外国旅客“姓” 如果为单字母，可按如下格式打印。

例：Miss Moan Y，可打印为 YY/MOAN MS 或 YMOAN/ MS。

2.5 证件号不变的情况下，外籍旅客姓名中 MIDDLE NAME 丢失，可为旅客免费添加。如旅客“姓名” 太长无法全部打印时，可为其添加 MIDDLE NAME 首字母。

2.6 若涉及外航联运客票改名（HU 除外），可在呼叫中心购买同一行程客票，票款、税费旅客自负，原票在原出票地非自愿退票。

2.7 若旅客“姓” 或“名” 太长姓名栏无法满足打印时，外国旅客可将姓写全，第一个名字写全，其他名字用首字母做缩写；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

首航委托的直属售票处或授权代理人公章。

2.8 值机单位凭旅客购票时的有效身份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）。

2.9 旅客凭加盖公章的登机牌及本人有效身份证件通过安全检查。

2.10 采取以上措施后，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无法通过安全检查，我司客票可按非自愿退票处理。

### **3 旅客姓名免费变更规定**

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 仅按本文件规定变更的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，需按客票适用规定收取相应变更手续费后给予变更姓名一次；已经办理过姓名变更的客票再次办理改名按自愿退票处理。

3.3 旅客姓名错误、遗漏或多输字母、复姓名中名字错误等未超过 3 个（含）字母，可按照本规定给予免费姓名更改一次。

3.4 但以下情况，在能够判定乘机人为同一人的前提下，允许变更的字符数不受 3 个（含）字母的限制。

(1) 汉语拼音、英文姓与名颠倒，但不涉及字母错误时；

(2) 英文姓名 FIRST NAME、MIDDLE NAME 颠倒时；

(3) 台湾、香港、澳门拼音等与汉语拼音音同拼写不同时，例如：

“LIQIAN” 可改为 “LEEQIAN” ；

(4) 姓名重复时，例如：CHENYI/CHENYI ；

(5) 姓名为整体（不分名和姓），但订票时对姓名进行了区分，需要复原时，如原名 AUCHMANMODE, 错订成 AUCH/MANMODE，需要复原成 AUCHMANMODE/XX。

3.5 旅客凭曾用名购票后，如能提供户口簿原件、新旧护照原件等文件证明是同一人的，可按照本规定给予免费更改姓名一次。

### 3.6 旅客姓名免费变更流程

3.6.1 全部航段为首都航空实际承运或 HU+JD 国际段（含包机航班）的电子客票及代码共享航班客票的修改（仅限 898 客票）：

- 在 RMK 备注里做“修改姓名/PX+95375+工作人员姓名”例如，95375 李 XX 修改了一个 PNR 里的第二个旅客姓名，在 RMK 里标注为“changed name/p2 95375 lixx”。
- 票面处理：修改 PNR 后务必 DETR 提取票面确认票面姓名发生相应变更，并在客票历史中 TRMK 备注 95375 及操作人姓名。

3.6.2 客票上的行程中含外航 ADDON/SPA 航段客票的修改（无论票证是否为 898），则按以下方式操作：

- 按照正确的姓名重新开具新客票，且航程日期与原客票必须一致。并在新客票 PNR 中的 RMK 备注里做“修改姓名/原客票 PNR 记录+95375+工作人员姓名”，例如，95375 李 XX 修改了一个 PNR 里的第二个旅客姓名，在 RMK 里标注为“changed name/jv12t 95375 lixx”。同时在 FC 项中输入原客票票号，EI 项的最前面增加代码“CHNA”。

- 新客票开出后，旅客需按实际销售价格支付票款及税费，原客票可按非自愿退票办理（退票在原出票地办理）。

3.7 紧急情况如果旅客来不及改名无法登机，旅客可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，经原售票处审核属于本《通知》规定的姓名免费变更范畴的，原客票按非自愿退票处理。

#### 4 特殊情况旅客姓名更改登记表

序号	票号	原姓名	更改后姓名	更改原因	审批人

#### 5 证件号码免费修改规定

5.1 在客票有效期内，电子客票状态必须为 OPEN FOR USE。

5.2 变更证件号有且只有一次变更机会，若证件号变更后旅客再次提出变更，该客票按自愿退票处理。

5.3 证件号码和姓名只能变更一个，若证件号码和姓名同时出错，则该客票按自愿退票处理。

5.4 证件号更改范围：

(1) 证件号码：可以更改，且最多只能更改其中 2 个字符（含英文字母）。

但若在旅行途中，旅行证件发生变更或丢失（使用临时证明乘机）时，

在能够判定乘机人为同一人的前提下,允许变更的字符数不受 2 个( 含英文字母 ) 的限制。

(2) 护照有效期：可以更改，修改内容不受限制。

(3) 出生年月日：原则上不得更改。遇特殊情况（如证件号和旅客姓名信息都正确），在判定乘客与原出票人为同一人，不存在换人的情况下，可以进行修改。

(4) 针对上述未提及的证件信息，均默认为不得更改。

## **6 旅客姓名及证件号免费变更办理单位**

首都航空 95375 呼叫热线

旅客或代理人发现客票名字、证件号错误后，可联系呼叫中心 95375 通过电话提出更改旅客姓名、证件号，境外旅客或代理人可联系当地办事处（无办事处的代理人可联系国际渠道，由国际渠道联系呼叫中心），由办事处联系呼叫中心。工作人员接到旅客姓名、证件号更改申请后，在确认属本文件规定的可更改范围内，可直接按本文件规定进行姓名、证件号更改，更改时需要查验旅客证件原件或复印件。

**7 本文件自下发之日起执行，原文件《JDIR17042 关于国际航班旅客证件号变更操作规定的通知 2017-08-25》、《JDIR18045 关于下发《北京首都航空国际航班旅客姓名打印规范及免费变更规定》的业务通告 2018-12-12》废止。其他未尽事宜，按我司现行各票务规定处理。**

	<p>In order to promote our service quality and enhance the passenger service experience, we hereby amend and issue the free alteration rules for the passenger name and Passport Number of Capital Airlines.</p> <p>Please follow the implementation of all units.</p>
<p><b>注意事项</b> NOTES</p>	<p>本通告由市场营销部负责解释；各部门如有任何疑问均可电话、邮件或当面咨询。</p> <p>This notice will be explained by Sales &amp; Marketing Department. If there is any doubt, telephone, mail or consult face to face is advised.</p>