

关于国际航班旅客特殊差错申请客票全退的操作规定

各相关业务部门：

一、直销及代理操作旅客特殊差错处理规定

一线销售人员在销售过程中，经常会遇到客票上旅客姓名错误、航段订反等特殊情况导致旅客无法登机的情况，为了保障旅客在购买昆航客票后能够顺利出行及提升旅客服务感受，在确保旅客的护照号及其他身份信息不发生任何更改、客票未使用的前提下，由同一出票平台协助旅客进行客票重购全退的操作。具体规定如下：

1、旅客姓名操作重购全退的条件

- (1) 英文名少或多输入三个（含）以内英文字母。如：“CHIANG/WEN HUA” 变更为 “CHANG/WEN HUA”。
- (2) 英文姓名的姓和名前后颠倒。
- (3) 旅客姓名错误订成地名，如 “PUJI/HEAI” 或 “HKT/HDY”。
- (4) 儿童名后有两个 CHD 儿童标识，如 “WU/YAQI CHDCHD ” 或者 “WU/YAQI CHD*CHD”。
- (5) 性别（MR/MS/MRS）输错。如 “LI/SUMMER MR” 变更为 “LI/SUMMER MS”。

(6) 旅客姓或名输入时复制了两次，如“LI/SUMMER LING LING”变更为“LI/SUMMER LING”。

2、航段订反申请全退

要求重新预订、出票正确的航段，但乘机人信息、乘机日必须相同，原客票申请全退。如：旅客本要订购5月18日昆明到普吉，错误的订成了5月18日普吉到昆明，则需旅客重订好5月18日昆明到普吉，乘机人信息不变，价格以对外销售为准。

3、重复出票

对于不同编码重复出票的，需满足同一旅客在同一日期、航班条件。允许选择其中一张低折扣客票全退，须在航班起飞前取消座位，航班起飞后造成虚耗的一律按正常退票处理。

4、儿童票误订成成人票

如果儿童票误订成成人票却未加CHD儿童标识，满足同一旅客在同一航班、同一日期条件。客票未使用，允许在同一出票平台重新订购一张正确客票，错误客票在航班起飞前提交非自愿退票。

5、客票重购全退操作规范

(1) 对于允许旅客客票重购全退的操作，原客票必须同时办理退座位及退票，且必须在航班起飞前办理。

(2) 对于重复出票，允许对其中一张低舱位客票做全

退操作，必须在航班起飞前办理取消座位，航班起飞后一律按照正常退票处理。

(3) 在符合重购全退条件的情况下，由原出票的售票处重新按正确的姓名、在同一航班上按原舱位订座重新出票（不允许手工修改运价）。旅客重新付款且新客票使用后，原客票做全退处理。

(4) 特殊情况：(1) 旅客在机场发现因客票姓名差错导致无法乘机，且满足旅客客票重购全退条件，可由昆航机场柜台重新按正确的姓名、在同一航班上按照原舱位订座重新出票（不允许手工修改运价）。旅客重新付款，原票由旅客到原售票处申请全退。(2) 旅客在机场发现因客票航段订反导致无法乘机，且满足旅客客票重购全退条件，可由昆航机场柜台按原乘机人信息和乘机日期，价格以对外销售为准，重新订座出票正确的航段（不允许手工修改运价）。旅客重新付款，原票由旅客到原售票处申请全退。注：重新出正确客票时，需同时取消原票的座位；退票需在航班起飞前办理。

(5) 若原订座舱位锁定，可向昆航各营业部或收益管理室申请 K 位（申请 PNR 要备注上原订座记录编码，格式：RMK：姓名修正，原编码为 PNR；若同一编码有多名旅客，将需要修正信息的旅客进行分离再修正，格式：RMK：姓名修正，原编码为 PNR，分离后编码为 PNR），营业部或收益

管理室在审核无误后予以 K 位，售票处重新出票，并取消原客票座位。

(6) 符合换 K 条件的编码允许换 K 编码一次，对已换 K 过的同名旅客，如再次变更，已出票编码按自愿退票处理，未出票编码按航班开放舱位重新出票。

二、特殊姓名输入规则的规定

1、旅客名字不得输入中文字。

2、航信系统要求输入英文名字时，需在姓和名中间加“/”，但有些旅客的英文名字不分姓和名，只有一个单词。

输入方式：在英文名字全部输入后，加“/MR”或“/MS”

例：旅客姓名：WUBUZHIDADE, 先生

输入为：WUBUZHIDADE /MR

3、旅客英文名超过 28 个字符（字符数中包括“/”和空格），航信系统无法接收。

输入方式：姓必须全部输入，名尽量输入，超出 28 个字符部分，从第三个单词以后缩写，输入每个单词的第一个字母。

情况 1：旅客姓名：EFBFD RFDES FBGVXC HEDRWE
EWDSCFR

缩写为：EFBFD/ RFDES FBGVXC H E

情况 2：旅客姓名：DEFGB DEFGJUHJ FEDRJEUIBDERDA

DEGJKFD

缩写为：DEFGB/ DEFGJUHJ F D

备注：

1、以上特殊差错客票全退规定，必须符合同一出票平台出票，否则按照自愿退票处理，除上文 5.（4）所示特殊情况外。

2、以上规定适用于昆航承运的国际航线散客客票，与其它公司代码共享的非昆航承运的航班不适用。

3、航班起飞时间判定以 FOC 中航班实际起飞时间为准。

昆明航空有限公司

2018 年 5 月 15 日

（联系人：陈倩；联系电话：6614）