

市 场 营 销 部

市部〔2019〕23号

关于下发《奥凯航空错购机票管理规定》 的通知

各分部及中心：

为落实局方关于改进民航票务服务工作的要求，提升奥凯航空票务服务品质，现制定《奥凯航空错购机票管理规定》，为旅客购票过程中输错姓名、证件号码等身份信息或者重复购票等失误操作提供积极的免费补救措施。本规定适用于奥凯航空实际承运的国内及国际航线运输，自文件下发之日起正式实施，同时废止现行关于错购机票的其他规定。

特此通知

市场营销部

2019年08月19日

奥凯航空错购机票管理规定

一、适用范围

本规定适用于奥凯航空实际承运的国内及国际航线运输，为旅客购票过程中输错姓名、证件号码等身份信息或者重复购票等失误操作提供积极的免费补救措施。

二、国内客票错购规定

（一）身份信息变更操作规定

1.允许变更范围

（1）中文姓名书写出现音同字不同、音似字、形似字、偏旁差错、单字漏输、文字颠倒、单字与叠字互换、汉字与拼音互换的错误情形。

（2）英文姓名出现姓与名互相颠倒、或需修改的错误字符（含拼写顺序错误，多、漏字符等各种情况）个数不超过姓名总字符数的 30%（四舍五入）。

（3）旅客使用曾用名购票后，提出将曾用名改为现用名（须出示户口本或公安机关有效证明）。

（4）旅客购票后，中华人民共和国居民身份证号码允许变更不多于 3 位数字；护照等其他证件号码允许变更不多于 2 位字符。

（5）可申请更换乘机证件类型（例：购票时使用中华人民共和国居民身份证号码及中文姓名申请变更为护照号码及拼音姓名）。过期的证件号可以免费更正为有效证件号码。

（6）同一 PNR 下，多人有效身份证件号码顺序颠倒可以调换更正。

2.姓名变更操作办法

(1) 奥凯航空直销渠道所售客票，可通过 95307、机场柜台等直属售票处办理变更。操作人员于原 PNR 中直接更改姓名，同时需 EI 备注“XMBG”代码。

(2) 非奥凯直销渠道销售的客票，需联系原出票地，按原票行程重新填开正确姓名客票。新票 EI 备注“XMBG”代码，并用“TC F/XXXXXX”指令备注原票号（仅输入后十位数票号，无需输入运输凭证代码）。待新票出票成功原票立即取消机位，并按非自愿退票处理。

注：若原定座舱位锁定，原出票地人员可向奥凯航空 95307、各区域营销中心或机场柜台提出 K 位申请，如因小舱位原因导致 K 位后票价仍与原客票不一致，需由奥凯直属售票处人员手工修改价格以及 FC 项运价基础为小舱位相关信息。

(3) 紧急情况下，非奥凯直销渠道销售的客票可由直属售票处变更 PNR 责任组 OFFICE 号后，于原 PNR 中直接更改姓名并 ET 备注“XMBG”代码。

3.身份证件变更操作办法

变更身份证件信息时，旅客须出示有效乘机身份证件，由奥凯航空 95307、机场柜台等直属售票处办理。证件信息变更后，需 EI 备注“IDBG”代码。

(二) 重复购票规定

同一旅客（姓名、证件号码一致）由于非奥凯航空原因购买两张及以上航段、航班号、日期等航班信息完全一致，且出票后未经过任何修改的客票，视为重复购票。旅客在最后一张客票出票后 4 小时（含）内取消机位，其中一张最低

价格客票允许办理非自愿退票，其他客票按自愿退票规则办理。

（三）其他错购情形

超出以上身份信息变更及重复购票情形范围，由于非奥凯航空原因错购我司国内航班客票时，同时满足以下两个条件时也可申请办理非自愿退票，否则一律按照自愿退票或改期规则办理：

1.在出票后 4 小时（含）内取消机位，并向原购票地点提出错购诉求；

2.旅客已另行购买我司客票作为补救措施。

二、国际客票错购规定

（一）身份信息变更操作规定

1.允许变更范围

（1）姓与名如发生颠倒的情况，允许FIRST NAME 与 LAST NAME 互换。

（2）增加、删除、修改性别或头衔，如MR, MRS, MS, MISS, MDM, CHD。

（3）姓名中需修改的错误字符（含拼写顺序错误，多、漏字符等各种情况）个数不超过姓名总字符数的30%

（四舍五入）。

（4）证件号码信息中的数字或英文字母错误或遗漏累计数量不超过2个。

（5）过期的证件号可以免费更正为同一种类有效的身份证件号，但不可更改证件类型。

(6) 同一 PNR 下，多人有效身份证件号码顺序颠倒可以调换更正。

2. 姓名及身份证件变更操作办法

(1) 姓名及证件号码的变更须在奥凯航空95307、机场柜台等直属售票处（或境外授权代理人）办理，修改PNR后必须确认票面姓名或证件号码更改成功。

(2) 变更姓名时EI备注“XMBG”代码；变更身份证件号码时EI备注“IDBG”代码。

(三) 重复购票规定

同一旅客（姓名、证件号码一致）由于非奥凯航空原因购买两张及以上航段、航班号、日期等航班信息完全一致，且出票后未经过任何修改的客票，视为重复购票。旅客在最后一张客票出票后 4 小时（含）内取消机位，其中一张最低价格客票允许办理非自愿退票，其他客票按自愿退票规则办理。

三、其他规定

1. 姓名及身份证件信息变更，仅限免费变更一次，且需在航班规定截载时间前提出申请。超出此范围须按自愿变更规定办理。

2. 客票中旅客姓名与身份信息只能变更其一。如发现恶意变更客票乘机人，将按自愿退票处理，并对责任单位处以定座舱位对应服务等级全票价两倍的罚款。

3. 除姓名及证件信息变更外，重复购票及其他错购情形仅适用于散客客票，不适用团队旅客客票。各销售单位办理免费退票时，须在退票单上注明旅客申退原因、重复票号（或旅客新购客票票号）。

市场营销部

2019 年 08 月 19 日印发

打字：杨佳

校对：苏聪

(共印 1 份)
