

广西北部湾航空有限责任公司

市场部国际业务通告

发往：各营业部、北部湾航空直属售票处、北部湾航空呼叫中心、

北部湾航空客户服务席

抄送：北部湾航空财务部结算中心、北部湾航空市场营销部

发布方式：☒ 电子邮件

签发人：周维悠

签发日期：2020 年 04 月 27 日

经办人：罗 妍

关于修订下发北部湾航空国内国际航班旅客姓名及 证件免费变更操作规定的通知

根据民航局〔2018〕1952 号《关于改进民航票务服务工作的通知》条款要求，结合实际一线操作实际情况，为切实改进和提升票务服务，提升旅客服务体验，现重新修订下发关于北部湾航空国内国际航班旅客姓名及证件免费变更操作规定。

原文件 GXYW2019-036 《关于修订下发北部湾航空国内国际航班旅客姓名及证件免费变更操作规定的通知》，自本文件下发之日起作废。本文件解释权归北部湾航空市场营销部所有。

请各单位遵照执行。

附件一：《北部湾航空国内国际航班旅客姓名及证件免费变更操作规

定》

附件二：《北部湾航空旅客姓名打印规范》

北部湾航空市场营销部

2020 年 04 月 27 日

北部湾航空国内国际航班旅客姓名及证件 免费变更操作规定

一、适用范围

北部湾航空国内及国际自营、包机航班，实际承运人为 GX 的航班。

二、变更受理单位

北部湾航空直属售票处、北部湾航空呼叫中心 95370、原出票地。

三、旅客姓名免费变更规定

客票、行程单及 PNR 中旅客姓名与旅客有效乘机身份证件上的姓名出现音同字不同或异体字、生僻字、音似字、偏旁及形似字；或姓名输入出现错误、遗漏或多输字母、姓与名字颠倒、复姓名中名字错误或旅客姓名后未加身份识别标识（如 SD、DL 等）等均属于旅客姓名免费变更范围。

国内国际航班旅客姓名免费变更的前提条件是：客票状态为 OPEN FOR USE，同时旅客有效身份证件号码与原客票证件号码一致。

需求变更旅客姓名，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；已经

办理过姓名变更的客票再次办理按自愿退票处理。

附件二：《北部湾航空旅客姓名打印规范》

（一）国内航班旅客姓名免费变更范围

1、旅客“姓”和“名”允许各免费变更一个字（名字中的叠字视为一个字，如“张丽丽”可变更为“张莉莉”或“章莉莉”）；允许旅客姓名中的叠字增减一个字，如张丽丽可变更为张丽、或者张莉变更为张莉莉。旅客姓名后误加的性别“男”或“女”，允许变更去掉，如“张楠/女”变更为“张楠”。

2、“音似”主要指 Z、C、S\ZH、CH、SH；L\N；IN\ING、UN\ONG\IONG 等卷舌音、翘舌音、前鼻音、后鼻音的相似音，如“时”和“司”、南和兰、群和琼、龙和农等；可免费变更一次。

3、形似字指易混淆和偏旁相似的字，例：拔和拨、江和汪、芳和芬、晨和晟、向和何、去和云等；国内航班旅客可免费变更一次。但敏和梅不属于偏旁相似和形似字。

注：旅客在直属售票处，95370 办理姓名音似、形似字更改时，操作单位可自行把握判断原则，只要声母或韵母接近，偏旁或部首接近，即可参照免费办理规定处理。

4、旅客姓名重复多打或中英文同时出现（例：杨明杨明或杨明 YANGMING），或旅客姓名位置互换（例：黄凯玲应为黄玲凯），均可按照本规定给予免费变更姓名一次。

5、外国旅客英文姓名错误、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，可免费变更一次。

6、海航员工优惠免票及折扣票、家属折扣票出现音同字不同情况，以优惠机票系统申请页面为准，不允许变更旅客姓名。海航宾客优惠机票、协议机票出现音同字不同，参照以上姓名更改标准进行修改。

7、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，可按照本规定给予免费姓名更改一次。操作单位在 PNR 中用旅客标识/1 指令修改旅客姓名，同时填写特殊情况旅客姓名更改台帐并留存相关资料扫描件、复印件备查。

8、中文繁简体不一致，如证件上是繁体字，而机票上是简体字，可允以免费变更。

9、中文姓名误订成拼音，如“陆强”订成“luqiang”（证件号一致的前提下）。

10、机票上旅客姓名中英文与旅客证件不一致，如证件上是中文，机票上英文（证件号一致的前提下）。

11、出现明显的姓重复或者姓名重复，允许删掉重复的字。如“张三”旅客通过官网订票，因为官网姓和名分开输入导致出现“张张三”、“张三三”或“张三张三”，如 ZHANGSAN/ZHANGSAN 可改成 ZHANG/SAN，均可按照本规定给予免费变更。

12、国内航班旅客姓名使用英文、拼音的变更范围：

（1）姓名错误、遗漏或多输字母等不得超过 3 个字母。

例如：“Zhang/Sanfeng”可改为“Zhang/Shanfeng”、“Zhang/Sanfeng”可改为“Zhang/Sifeng”、“Zhang/Sanfeng”可

改为“Zhang/Liufeng”；

(2) 姓名颠倒,但不涉及字母错误。如:“Sanfeng/Zhang”可改为“Zhang/Sanfeng”。

13、多个航段出在同一个票号中的,姓名或证件号可免费变更一次。

14、国内旅客凭护照购买国内客票,原则上需持护照登机。特殊情况,如旅客无法提供护照,改用身份证登机时,按以下流程处理:

(1)若客票用汉字填开,在保持旅客姓名不变的前提下,销售人员可在 PNR 中删除原护照号码,重新输入旅客身份证件号码。

(2)若客票用汉语拼音填开,而旅客又能提供其护照扫描件、复印件。销售人员可通过核对旅客护照与身份证上的姓名、照片、出生日期、性别等重要特征,判断一致后,可在 PNR 中用旅客标识 N/1 指令修改旅客姓名,删除原护照信息,重新输入旅客身份证号码,同时填写特殊情况旅客姓名更改台帐并留存旅客护照和身份证扫描件、复印件备查。

(3)若客票用汉语拼音填开,而旅客无法提供其护照扫描件或复印件。旅客可在原航班见舱购买新客票,待新客票使用后,凭其护照原件或扫描件、复印件和身份证原件,在原出票地或北部湾航直属售票处经销售人员核对旅客护照与身份证上的姓名、照片、出生日期、性别等重要特征,判断一致,以及新客票的状态为 USED 后,原客票可按非自愿退票处理,不收手续费,销售单位需将旅客护照和身份证扫描件、复印件,以及新客票票样打印提交财务审核。**若旅客未重购原航班新客票成行,则原客票按自愿退票处理。**

(二) 国际航班旅客姓名免费变更范围

1、姓名错误、遗漏或多输字母、复姓名中名字错误等不得超过 3 个字母。在此范围内客票，可以免费进行姓名变更一次。例如：

“Zhang/Sanfeng” 可改为 “Zhang/Shanfeng” ,

“Zhang/Sanfeng” 可改为 “Zhang/Sifeng” ,

“Zhang/Sanfeng” 可改为 “Zhang/Liufeng” ,

“Zhang/Sanling” 不可改为 “Zhang/Sanchen” (字母顺序不可变)

如超出 3 个字母的客票按照自愿退票处理，重新购买客票。但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）的英文字母的限制。包括并不限于如下情形：

2、姓名颠倒，但不涉及字母错误。例如：

LI/YANG 输入成 YANG/LI;WANG/YI ER 输入成 WANG/ER YI。

3、若客票姓名输入重复,可按照本规定进行姓名更改。例如:

ZHANG/CHENG 输入成 ZHANGCHENG/ZHANGCHENG。

4、外籍旅客姓名漏掉中间名，超过 3 个字母，但不涉及其他字母错误，可免费变更一次。

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，可按照本规定给予免费姓名更改一次。操作单位在 PNR 中用旅客标识/1 指令修改旅客姓名，同时填写特殊情况旅客姓名更改台帐并留存相关资料扫描件、复印件备查。

6、多个航段出在同一个票号中的，姓名变更按一次免费变更进行。

四、国内国际航班旅客证件免费变更规定

（一）国内证件号码

1、旅客证件号码（身份证、护照及其他证件号）与有效乘机身份证件上号码不一致，数字重复、错误、增加或者减少；允许免费变更一次。

2、有效证件类型变更，如身份证可变更为军官证或者护照；

3、过期的证件号可以变更为有效的证件号；

4、证件和姓名两者仅能变更其中一项，若证件号码和姓名同时出错，则该客票按自愿退票处理。

5、国内旅客凭护照购买国内客票，原则上需持护照登机。特殊情况，如旅客无法提供护照，改用身份证登机时，按以下流程处理：

客票用汉字填开，在保持旅客姓名不变的前提下，操作人员确认可在 PNR 中删除原护照号码，重新输入旅客身份证件号码。

（二）国际证件号码

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），但若为新旧护照更换、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/性别：可以更改，修改内容不受限制；

3、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、证件和姓名两者仅能变更其中一项，若证件号码和姓名同时出错，则该客票按自愿退票处理。（特殊情况：如出现需要更换新旧护照，同

时姓名中有3个（含）以内字母错误，可以按照免费变更姓名规则，修改姓名后再办理护照更换。）

五、变更流程规定

- 1、 电子客票变更前必须确认客票状态为 OPEN FOR USE ；
- 2、 任何涉及姓名变更或证件号的操作必须取得旅客本人的同意，核实来电号码为编码内备注电话号码、（编码没有电话的情况，与来电旅客核对姓名、证件号信息一致即可）同时核对旅客身份证无误方可变更。
- 3、 国内航班来回程客票，若去程已使用则回程不得变更。国际航班中，若往返程、联程、缺口程等客票在部分航段已使用后提出姓名变更需求，可在审核无误后，在原 PNR 中将已使用航段相关信息删除，再按变更流程处理。
- 4、 符合变更规定的客票可以变更一次姓名或一次证件号，超出以上变更范围的变更或再次变更一律按自愿退票处理。
- 5、 原则上国内航班起飞前 90 分钟（含 90 分钟），国际航班起飞前 240 分钟（含 240 分钟），北部湾航空呼叫中心截止受理免费变更业务。90 分钟（含）/240 分钟（含）以内，呼叫中心工作人员可视实际情况的可操作性办理该项业务。在办理该业务之前呼叫中心相关工作人员需提醒旅客如因操作时间不足导致姓名或证件号变更不成功造成误机，北部湾航空不承担任何责任，呼叫中心需在征得旅客同意上述条款后方可进行变更操作。
- 6、 其他规定参照现行北部湾航空相关规定执行。

六、具体变更操作

（一）日常航班处理流程

1.售票处或呼叫中心需核实旅客信息(名字、证件号、航班号、航段、时间等),在符合变更的条件下,在PNR中直接用旅客标识/1指令变更姓名后封口(或1/1,4/1等),系统不接受时,可先输入RP NNG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。操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。

2.在PNR中输入RP NNG终端号,然后再按改名指令输入修改旅客姓名时,须在PNR中用OSI GX CTCM手机号码/Pn格式,输入旅客本人有效联系电话。

3.国际航班中,若往返程、联程、缺口程等客票在部分航段已使用后提出姓名变更需求,可在审核无误后,在原PNR中将已使用航段相关信息删除,再按以上变更流程处理。

4.无北部湾航或海航补票柜台的机场地面服务代理变更流程:引导旅客致电呼叫中心95370操作变更。

（二）其他特殊情况处理流程

1、以下两种情况:

①属于872票证,客票含多个航段,其中既有GX承运又有其他航空公司承运;

②非872票证,各航段均为GX承运;

由于系统限制原因，售票处或呼叫中心无法对客票进行变更操作，可按如下方式进行处理：

A、引导旅客联系原出票地，按退旧出新的方式以正确姓名出新票（证件一致），并不得要求旅客另行垫付票款。

各原出票地的销售代理在办理退旧出新业务时，新开客票需用 EI 指令备注 XMG 代码，同时用 “TC F/XXX” 指令输入原票号后十位；原客票按非自愿退票处理，退款原因注明 “音同字不同退票” 及新客票号码。在销售新客票时，如果同舱位不同票价，票价仍按原票价输入，可手工修改票价。

原航班舱位关闭时，需联系 95370 呼叫中心并由其审核属于免费变更范畴内的给予 K 位，K 位明细烦请记录反馈单发送北部湾航空收益监督 gxa_sydc@hnair.com 备案。

B、如遇时间紧急旅客在现场或旅客不愿联系原出票地，可在呼叫中心按照正确姓名出新票（证件一致），外放无同舱，K 同舱，并记录 K 位台账，原票需在航班起飞前取消座位；直属票台可按照退旧出新方式进行处理；新票使用后，凭原客票与新客票票号经原出票地审核满足本文件规定，原客票可按照非自愿退票处理。

2、如遇非 872 票证，客票含多个航段，其中既有 GX 承运又有其他航司承运，可引导旅客联系原出票地或票证方进行以退旧出新方式按照如上 A 项处理。

3、如销售单位及旅客对姓名音似字、形似字存在争议，或其他无法预见的原因导致旅客姓名填开出错，而旅客又有明确投诉意向，或旅客

已向各级服务质量督察部门投诉等特殊情况，各级受理单位可启动以下特殊处理流程：

北部湾直属售票处需邮件请示北部湾航空当日市场营销部 01 同意，95370 呼叫中心邮件请示呼叫中心经理同意，按旅客姓名免费更改规定处理。直接在 PNR 中用旅客标识/1 指令修改旅客姓名，并用 RMK 指令备注：XXX AGREEN XMG，直属售票处和 95370 呼叫中心自行做好特殊情况旅客姓名更改台账备查。

附件二

北部湾航空旅客姓名打印规范

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。

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，并加盖海航集团各公司直属售票处或授权代理人公章。

3、受字库限制，旅客姓名中的个别生僻字在订座系统中无法打印，在定座时生僻字及之后的字全部用拼音代替。如：“尔”字，可用 ER 代替；张尔伟可打印为：张 ERWEI。以上生僻字及之后的字可在电子客票行程单上用手工填加旅客全名并加盖海航集团各公司直属售票处或授权代理人公章。

4、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以及生僻字进行手工添加及加盖公章（不仅限于票务章）。

5、个别旅客姓名为多音字，使用护照证件按中文姓名购票后，在办理值机手续时，离港系统拼音自动按多音字顺序打印，如登机牌上的拼

音与护照中的拼音不符时，值机单位在核实其他信息无误后，可手工修改登机牌上的拼音并加盖公章（不仅限于票务章）。例：龚偲铭/GONGSIMING，订座系统输的是龚偲铭，离港系统登机牌打印的是龚偲铭/GONGCAIMING，此时需要将 CAI 改为 SI，并加盖公章。

6、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。

7、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仍无法通过安全检查，则我司客票按非自愿退票处理。