

关于规范国内客票旅客姓名变更操作的业务通告

各相关单位：

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导致旅客无法登机的情况。为了提升客户服务、保障旅客在购买深航客票后能够顺利出行，在确保旅客的身份证号及其他身份信息不发生任何更改、客票未使用的前提下，由相关出票单位协助旅客进行免费客票换开及原票全退操作。具体规定如下：

一、旅客姓名免费变更的条件

（一）免费修改姓或者名中同音字（或形似字）的字数一个，重叠字算一个字。例如：“张丽丽”变更为“张莉莉”算一个字。名字使用英文字母拼写的，允许变更的错误字母（含增减）仅限三个（含）以内。

（二）中文姓名少或多输入一个汉字。例如：“李晓莉”变更为“李莉”或者“李莉”变更为“李晓莉”。

（三）英文姓名的姓和名前后颠倒。

（四）机票上旅客姓名中英文与旅客证件不一致。例如：证件上是中文，机票上英文。

（五）中文繁简体不一致。例如：证件上是繁体字，而机票上是简体字。

（六）旅客姓名只有一个姓或复制了两次。例如：“张

俊文张俊文”。

（七）儿童名后有两个 CHD 儿童标识。例如：“张俊文 CHDCHD 或者“张俊文 CHD*CHD”。

（八）中文姓名误订成拼音。例如：“陆强”订成“luqiang”。

二、客票旅客姓名变更及退票操作规定

（一）符合免费更改条件的客票免费变更次数为一次，对已变更过“姓”或“名”的客票，如再次变更按自愿退票处理。

（二）对于允许旅客变更姓名的操作，必须在航班起飞前办理。

（三）在符合免费更改条件的情况下，由原出票的售票处重新按正确的姓名、在同一航班上按照原舱位订座，按原价格重新出票。旅客重新付款，原客票必须同时办理退座位及客票全退。

（四）旅客在机场发现因客票姓名差错导致无法乘机，且满足旅客姓名免费更改条件，由深航商旅公司柜台重新按正确的姓名、在同一航班上按照原舱位订座，按原价格重新出票并同时取消原客票座位。原票由换开地或原出票地申请全退。

（五）若原订座舱位锁定，可向深航代理人服务热线申请 K 位（7：30-20：00 拨打 4008777799，20：00-次日 07：

30 拨打 95361, 申请 PNR 要备注上原订座记录编码及原票号, 格式: RMK: 姓名修正, 原编码, 原票号, 错误名字。新票 EI 项备注: 姓名错换开, 深航代理人服务热线在审核无误后予以 K 位, 售票处重新出票。

对于提前购票等特殊运价产品, 由于时间差异等原因导致无法 P 出原来价格的情形, 由深航商旅公司柜台操作人员手工修改票价与原票一致。

(六) 以上规定仅适用于深航承运的国内航线散客客票与团队客票, 与其它公司代码共享的非深航承运的航班不适用。

三、关于重复出票的退票操作规定

对于同一旅客在同一日期、同一航班出现重复出票, 允许旅客选择其中一张同等舱位或者低舱位全退, 但必须在较高舱(同舱)已使用且在航班起飞两小时前取消座位, 航班起飞前两小时内及起飞后按旅客自愿退票办理。

本规定自发布之日起执行。原业务通告〔2017〕220 号《关于规范旅客姓名变更操作的业务通告》同时废止。

特此通告。

深圳航空有限责任公司

2018 年 09 月 06 日