



文件编号 DOCUMENT NO. MK-Notification-2021-89

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于修订并下发北京首都航空国内航班旅客姓名打印规范及免费变更规定的业务通告

签发时间	2021年6月23日	签发人	关磊
通告类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	联系人	姚鑫
发布范围	主送	各销售单位	
	抄送	各营业部、结算中心、呼叫中心	
通告内容	<p>为弘扬我司服务品质并提升旅客服务体验，现修订并下发北京首都航空国内航班旅客姓名打印规范及音同字不同等免费变更规定，请各单位遵照执行。</p> <p>一、旅客姓名打印规范</p> <p>(一) 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。</p> <p>(二) 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</p>		

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。

(三) 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，并加盖首航委托的直属售票处或授权代理人公章。

(四) 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）。

(五) 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。

(六) 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。

(七) 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。

二、旅客姓名免费变更规定

(一) 旅客姓名免费变更范围

1. 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、英文个别字母出错（以下均简称：音同字不同）等均属于旅客

姓名免费变更范围。

(二) 旅客姓名免费变更规定

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。

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。

3. 旅客“姓”和“名”在符合本文件姓名免费变更规定下，允许各变更一个字。（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。）

4. “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；但黄和王、房、飞和辉等均不属于音似字；

5. 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；但敏和梅不属于偏旁相似和形似字。

注：旅客在 95375 呼叫热线办理姓名音似、形似字更改时，受理人员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，代理人仍执行文件标准。

6. 个别旅客姓名重复多打或中英文同时出现（例：杨敏杨敏或杨敏 YANGMIN），或旅客姓名位置互换（例：黄玲秀应为黄秀玲），均可按照本规定给予免费变更姓名一次。

7. 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，均可按照本规定给予免费姓名更改一次。

8. 旅客姓名由于漏打或多打，造成与乘机证件不符，且客票上姓名须大于 2 个字（含）以上，在旅客证件号码不变更的情况下，旅客需提供乘机证件的原件或复印机件、扫描件，经核对证件号码无误，均可按照本规定给予免费添加或减少字符变更姓名。

注：变更前原客票姓名已有字不得修改，只能添加或减少字符。

9. 首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。

10. 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。销售单位在 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登记表并留存相关资料扫描件、复印件备查。

11. 国内旅客凭有效乘机证件购买国内客票，原则上需持购买客票时所使用的证件登机。特殊情况，如旅客无法提供购票证件，改用其它有效乘机证件登机时，按以下流程处理：

(1) 旅客更换有效乘机证件时，销售代理或 95375 呼叫热线需确认原有效乘机证件与所购客票信息一致。

(2) 若客票在保持旅客姓名不变的前提下，销售人员可在 PNR 中删除原证件号码，重新输入旅客变更证件的号码。

(3) 若客票同时变更证件号码及旅客姓名（汉字与字母互换），旅客需提供原购票证件及变更证件的插件、复印件。95375 呼叫热线可通过核对旅客原证件与变更证件上的姓名、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/1 指令修改旅客姓名，删除原证件信息，重新输入旅客更换证件的号码，同

时填写特殊情况旅客姓名更改登记表并留存旅客原证件和更换证件的扫描件、复印件备查。

(4) 若旅客无法提供其有效乘机证件(原证件和变更证件)扫描件或复印件。旅客可在原航班见舱购买新客票,同时取消原客票座位,待新客票使用后,凭其有效乘机证件(原证件和变更证件)原件或扫描件、复印件,在原出票地或首航委托的直属售票处经销售人员核对旅客有效乘机证件上的姓名、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,销售单位需将旅客有效乘机证件(原证件和变更证件)扫描件、复印件,以及新客票票样打印,并填写特殊情况旅客姓名更改登记表提交财务审核。若旅客未重购原航班新客票成行或未在航班起飞前取消座位的,则原客票按自愿退票处理。

(三) 办理旅客姓名免费变更单位

1. 首都航空 95375 呼叫热线。
2. 原出票地。

(四) 旅客姓名免费变更流程

1. 各销售代理只能按本规定要求办理本售票处销售客票的旅客姓名免费变更手续,按退旧出新的方式处理并不得要求旅客另行垫付票款。原航班舱位关闭时,如带数字的舱位由 95375 呼叫热线在 PNR 中直接修改旅客姓名;其他舱位由 95375 呼叫热线审核属于免费变更范畴内的给予 K 位。各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。

2. 首航 95375 呼叫热线,可在 PNR 中直接用旅客标识/1 指令

	<p>变更姓名后封口(或 1/1 4/1 等)系统不接受时,可先输入 RP HKK 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。销售单位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。</p> <p>3. 首航 95375 呼叫热线在 PNR 中输入 RP HKK 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 JD CTCM 手机号码/Pn 格式(例:OSI JD CTCM13637670457/P1)输入旅客本人有效联系电话。后期若航班发生不正常,由不正常航班服务室根据相关文件负责通知及保障旅客。</p> <p>4. 首航委托的直属售票处及各机场代理单位,可致电 95375 呼叫热线更改旅客姓名或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。</p> <p>三、本文件自 2021 年 6 月 25 日起执行,原 BCA-MK-Notification-2018-45 关于修订并下发《北京首都航空国内航班旅客姓名打印规范及免费变更规定》的业务通告同时作废。</p>
<p>附件</p>	
<p>注意事项</p>	<p>本通告自下发之日起执行,由市场营销部负责解释。</p>