

国内业务通告

第 2021 05 期

市场营销部电子商务室

签发人：魏 崑

关于修订多彩贵州航空有限公司国内航班旅客姓名及证件更改票务处理规定的通知

各销售单位：

为进一步规范旅客姓名更改票务处理规定，便于一线单位操作和执行，现下发最新的多彩贵州航空有限公司国内航班旅客姓名及证件更改票务处理规定，原 2020【04】号《关于修订多彩贵州航空有限公司国内航班旅客姓名更改票务处理全面规范客票旅客姓名变更的通告》自本文件下发之时起废止。规定具体要求如下：

一、适用范围

（一）客票/行程单及 PNR 中的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是异体字、生僻字、音似字、形似字、偏旁差错、英文个别字母出错时的票务处理。“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；形似字指易混淆和偏旁相似的字，

如“拔”和“拨”、“江”和“汪”、“芳”和“芬”、“晨”和“晟”、“向”和“何”、“去”和“云”等。

(二) 英文姓名的姓和名前后颠倒。

(三) 中文繁简体不一致，如证件上是繁体字，而机票上是简体字。

(四) 证件号一致，中文姓名误订成拼音，如“张三”输入为“zhangsan”。

(五) 在证件号一致的情况下，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。

(六) 台湾拼音、香港拼音与汉语拼音拼写方式不一致。如：lifeng 可以修改为 leefeng。

(七) 证件号一致，中文名字颠倒，ABC→ACB。

(八) 证件号一致，英文姓名多字母或少字母。

(九) 证件号一致，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“魏文亨”变更为“魏源亨”，“张国亮”变更为“张国栋”，“张丽丽”变更为“章丽丽”。

(十) 证件号码与同订座记录其他旅客颠倒，可进行免费对调。

(十一) 证件号码一致，旅客姓名出现重复多打、标识遗漏或重复，如“张国栋张国栋”，“何知墨 CHDCHD”，“王振”变更为“王振 GM”。

(十二) 姓名一致，将现有有效乘机证件号码更换为其他有

效乘机证件号码，如旧护照号码更换为新护照号码。

（十三）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，可进行变更。

二、变更地点

原出票单位或多彩贵州航空客服中心。

三、变更权限

（一）多彩贵州航空客服中心可办理多彩贵州航空直销渠道、B2B 网站或代理人所出多彩贵州航空客票的旅客姓名变更手续。

（二）代理人只能办理本售票处销售客票的旅客姓名变更手续，且代理人换开客票时，仅限用原出票终端做申请 K 位。

（三）多彩贵州航空呼叫中心负责按照本规定审核代理人因姓名变更而重新订座的 PNR，并按照规定协助进行 K 位操作。

四、变更规定

（一）客票需在全部未使用的前提下才可变更旅客姓名。

（二）需修改姓名的客票订座记录中，乘机人有效身份证件号码不允许发生变更。如旅客变更客票姓名的同时，申请变更航程、航班号、航班日期，须按照客票使用条件执行。

（三）本通知适用范围中中文字符允许变更的字符数原则：

1. 两至三个汉字的中文姓名，最多可修改 1 个汉字；
2. 四至六个汉字的中文姓名，最多可修改 2 个汉字；
3. 六个以上汉字的中文姓名，最多可修改 3 个汉字。

（四）本通知适用范围中英文字母允许变更的字符数原则：

1. 10 个字母以下的英文姓名，最多可修改 2 个字母；
2. 10 个字母（含）以上的英文姓名，最多可修改 3 个字母。

（五）航班起飞前，每张需变更旅客姓名，但不变更航班及日期的客票，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。

（六）超出以上变更范围的旅客姓名变更一律按自愿退票处理。

五、变更流程

（一）订座系统中有姓名变更权限的销售单位：

在原 PNR 中变更旅客姓名，电子客票无需重新出票。

（二）订座系统中无姓名变更权限的销售单位：

1. 在符合更改条件的情况下，重新按正确的姓名、原订座舱位订座，重新出票；

2. 若原订座舱位锁定，可向多彩贵州航空客服中心申请 K 位，客服中心在审核无误后协助办理 K 位操作，售票处重新出票；

3. 需在新出客票的签注栏内打印“XGM/原票号后十位”代码。

4. 原客票可按照非自愿退票提交全退申请，退款原因注明“免费修改姓名证件”，新客票出票完毕后，换开单位需立刻取消原错误名字的订座，避免座位虚耗。具体操作如下：

（1）B2B 退票：退票原因选择非自愿退票，备注项需注明：新客票、姓名变更。



多彩贵州航空 Colorful Guizhou Airlines

(2) BSP 退票: 代理人需通过中国 BSP 退票凭证管理系统提交退相关凭证的电子版, 网址: <https://w.dovepay.com>。

本文件自下发之日起生效。

特此通知

电子商务室

2021 年 6 月 28 日

主送: 各销售单位

抄送: 部门领导、收益管理室、营销管理室

多彩贵州航空有限公司市场营销部电子商务室 2021 年 6 月 28 日印发

拟稿: 何婧明皖

核稿: 杨兆里 (共印 1 份)