

海航集团海南航空控股股份有限公司

国内业务文件

主送：各营业部、海航各直属售票处、呼叫中心

发件方：海航控股市场营销部

签发人：张国平

经办人：刘 婧、李苹苹

页数：9

抄送：海航财务部

请到取

请回复

请签收

请查阅

急件

关于下发海南航空、大新华航空国内客票错购的票务处理规定的通知

为切实改进和提升票务服务工作，现重新修订海南航空、大新华航空旅客国内客票错购的票务处理规定，经市场部研究决定，予以下发，具体内容如下：

一、“姓名书写错误”导致的错购

(一) 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。如外国旅客成人姓名只有一个单词时，应填写为 PAUL/MR，如外国旅客儿童或婴儿只有一个单词时，应填写为 PAUL/CHD 或 PAUL/INF。

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（值机单位无公章的地区,由售票单位加盖票务章）。

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（值机单位无公章的地区,由售票单位加盖票务章）。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、个别旅客姓名中带有生僻字，在旅客购票时，虽能正常打印姓名，例如：刘“宸”（读“chen”）旅客在订座系统可正常打印，但登机牌打

印旅客姓名为拼音“ liu nong” ,值机单位可在登机牌旅客姓名“ liu nong” 后加注旅客的汉字姓名“刘宸”,并加盖公章(值机单位无公章的地区,由售票单位加盖票务章)。如时间充足,建议旅客通过海航直属售票处或海航 95339 呼叫热线,用姓名更改指令修改为旅客正确的姓名,生僻字及之后的字全部用拼音代替(例刘宸,可用旅客标识/1 指令改为刘 chen),并加盖票务公章。

7、超常规旅客姓名按以上规范打印并采取上属措施后,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,则我司客票无论是否在航班计划出港时间前取消订座记录均按非自愿退票处理。

(二) 姓名错购处理规定

旅客由于书写,拼写等原因导致所购客票上的姓名与本人有效乘机证件不一致时,可按以下规定办理姓名免费更改或免费退票手续:

1、姓名错购免费更改规定

(1) 旅客姓名免费更改范围

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更改范围。

(2) 旅客姓名免费更改规定

①旅客姓名免费更改的前提条件是: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。

②仅更改旅客姓名不变更航班及日期的旅客,可给予免费更改姓名

一次；若更改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更改姓名一次；已经办理过姓名更改的客票再次办理按自愿退票处理。

③旅客“姓”和“名”允许各免费更改一个字（名字中的叠字视为一个字，如“张丽丽”可更改为“张莉莉”或“章莉莉”。

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。

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）。

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，不允许更改旅客姓名。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。

⑨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台帐并留存相关资料扫描件、复印件备查。

⑩国内旅客用护照购买国内客票的，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：

A 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。

B 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/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。

C 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，在原出票地或海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。

(3)办理旅客姓名免费更改单位

原售票处、海航各直属售票处、95339 呼叫热线。

(4) 旅客姓名免费更改流程

①代理人所售客票

A 如原舱位正常开放并票价不变，代理人按退旧出新的方式处理旅

客姓名免费更改手续，不得要求旅客另行垫付票款。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；原客票需取消订座记录，并按非自愿退票处理，退款原因注明“音同字不同退票”及新客票号码。

B 如原航班舱位关闭、上下浮舱位 P 不出运价，同舱不同价或旅客直接致电 95339 呼叫热线的，由 95339 呼叫热线在 PNR 中直接修改旅客姓名。

②海航各直属售票处及 95339 呼叫热线，可在 PNR 中直接用旅客标识/1 指令更改姓名后封口（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。

③海航各直属售票处或 95339 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 HU 或 CN CTCM 手机号码/Pn 格式(例：OSI HU 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。

2 姓名错购免费退票规定

客票姓名错购后，旅客自行购买原航班新客票的，如在航班计划出港时间前已取消原客票订座记录，在旅客乘机后，可凭原客票及重购新客票的票号，经原售票处或海航审核属于本规定的姓名免费更改范畴的，原客票按非自愿退票处理。如旅客在航班计划出港时间前未取消原客票

订座记录，或旅客所购新客票非原航班的，或旅客新客票未成行的，则原客票均按自愿退票处理。

二、“重复购票”导致的错购

单一旅客因人为失误等原因使用同一证件在相同日期的相同航班上购买了两张或两张以上客票时，可按以下规定办理免费退票手续：

(一) 退票规定

- 1、客票退座时间在航班起飞前 24 小时内按自愿退票办理；
- 2、客票退座时间在航班起飞前 24 小时(含)外可免费退一张客票，

其余重复购买的客票如需退票按自愿退票规则办理：

- (1) 票价相同时，旅客可向任一原销售单位提出免费退票申请；
- (2) 票价不一致时，旅客仅能就最后一次购买的客票向原销售单位提出免费退票申请（若时间一致，根据旅客意愿）。

- 3、免费退票手续需同时符合以下三个条件：

- (1) 旅客重复购买的是航班起飞前 24 小时或以外的客票；
- (2) 旅客重复购买的客票的出票时间间隔须在 24 小时（含）以内；
- (3) 在出票后 24 小时（含）内提出重复购票退票申请且在航班起飞前 24 小时（含）外取消航班座位。

(二) **退票地点**：原出票单位、海航直属售票处、呼叫中心、官网、官方移动平台；

(三) 退票流程：

- 1、重复购票的出票单位为代理人、代理人销售平台：

- (1) 选择由原出票单位退款：由代理人或平台工作人员将退票申请转

至管辖营业部（无管辖营业部的，转至区域中心所在地营业部），由营业部客户经理或销售经理核查无恶意占座行为、未重复免费多退客票后，原出票单位可为旅客办理免费退票手续，同时须将营业部客户经理或销售经理审核同意的邮件上传退票凭证系统或上交我司财务；

(2) 选择由直属售票处退款：须至海航直属售票处提出免费退票申请，售票处工作人员核查无恶意占座行为、未重复免费多退客票后，为旅客办理免费退票手续；

2、重复购票的出票单位为海航直属售票处、呼叫中心、官网、官方移动平台，各出票单位工作人员核查无恶意占座行为、未重复免费多退客票后，为旅客办理本出票单位客票的免费退票手续；

3、以上免费退票均须在退票单上注明旅客申退原因（重复购票）、旅客其他重复购票的客票号码，并在日常退票台账中进行标注。

(四) 其他

1、如有其他特殊情况的，旅客向原出票单位提出申请并说明具体原因，原出票单位核查未虚耗我司航班座位后，方可转呈此特殊申请：

(1) 虚耗标准：未取消航班座位且未乘机；

(2) 原出票单位为代理人、代理人销售平台，由代理人或平台工作人员转至管辖营业部客户经理（无管辖营业部的，转至区域中心所在地营业部客户经理），受理人员需仔细核查有无恶意占座行为后交由营业部经理审批，酌情调减部分或全部退票费；

(3) 各单位须将旅客提供的材料、批示邮件，上传至相关财务结算系统。

三、其他情况导致的错购，原则上按自愿退改规则执行。

请各销售代理人协助旅客做好客票服务，有问题及时联系营业部。

本文件自下发之日起生效，原《HUGN2019-139 关于重新下发海南航空、大新华航空旅客重复购票（国际、国内）的退票规定的通知》国内部分、《HUGN2017-325 关于修订并下发海航大新华国内航班旅客姓名打印规范及免费变更规定的通知》同时废止，请各单位遵照执行。

特此通知

海航控股市场营销部

2021年7月16日