

天津航空有限责任公司

国际业务通告

主送方：各营业部及驻外办事处 发件方：天航市场销售部国际业务分部

抄送：天航（财务部） 发布对象：☒ 营业部、驻外办事处 ☒ 代理人

发布方式：☐ 销售终端 ☐ 电子运价手册 ☒ 电子邮件

关于修订下发天航国际客票姓名及证件号 修改规定的通知

为改进和提升票务服务，确保旅客顺利出行，针对旅客在购票过程中因人为原因造成乘机人姓名或证件号输入错误需要修改的，天航提供旅客姓名或证件号修改服务，现对姓名和证件修改规定进行修订。

1. 前提条件

- 1) 通过致电天航 95350 客服热线进行申请或前往天航直属售票处进行现场办理。
- 2) 同一客票，姓名与证件号，只能更改其中一项，且每张客票只能更改一次。

2. 针对 826 票证开具的天航为实际承运人的航班、天航与外航联运的航班以及天航为市场方的代码共享航班，包括散客客票和团队客票。

1) 姓名修改范围：

原则上，汉语拼音、英文姓名允许变更的字符数最多不

超过 3 个（含）英文字母。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，包括如下情形：

- (1) 汉语拼音、英文姓与名发生颠倒（姓名颠倒、名字颠倒）时；示例：LI/YANG 输入成 YANG/LI；WANG/YI ER 输入成 WANG/ER YI。
- (2) 英文姓名 FIRST NAME、MIDDLE NAME 颠倒及 MIDDLE NAME 漏订时；
- (3) 台湾拼音、香港拼音等与汉语拼音音同拼写不同时，例如：“LIQIAN”可改为“LEEQIAN”；
- (4) 姓名重复时，例如：CHENYI/CHENYI 修改为 CHENYI；
- (5) 姓名为整体（不分名和姓），但订票时对姓名进行了区分，需要复原时，如原名 AUCHMANMODE，错订成 AUCH/MANMODE，需要复原成 AUCHMANMODE/XX；
- (6) 旅客姓名后未加身份识别标识，但不涉及字母错误，可按照本规定进行姓名更改，在姓名后添加身份识别标识。如身份标识的添加同时伴随其他信息变更，如适用运价、行李额等随之变更，则不适用于本规定。
- (7) 针对上述未提及的证件信息，均默认为不得更改。

2) 证件号码修改范围：

- (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：可以更改，修改内容不受限制。

(3) 出生年月日：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) 针对上述未提及的证件信息，均默认为不得更改。

3) 更改费用：更改姓名或证件号时免收服务费。

3. 客票修改操作流程：

天航直属售票处、95350 在订座系统里提取 PNR，修改旅客姓名：

1) 全程为天航实际承运航段（含包机）及天航为市场方的代码共享航班，不包含 SPA 及外航 ADD ON 航段的电子客票修改：

(1) 在 RMK 备注里做“修改姓名/PX+天航直属售票处、95350+工作人员姓名”。例如，95350 李 XX 修改了一个 PNR 里的第二个旅客姓名，在 RMK 里标注为“changed name/p2 95350 LIXX”。

(2) 票面处理：修改 PNR 后务必 DETR 提取票面确认票面姓名发生相应变更，并在客票历史中 TRMK 备注天航直属售票处、95350 及操作人姓名。

注：针对不能直接在 PNR 里修改名字的代码共享航班，参照 2) 的规定按重购客票处理。

- 2) 客票上的行程中含 SPA 航段及/或外航 ADD ON 航段客票的修改,可以通过指令直接做原票修改时,可按照 3. 1) 执行,无法直接修改时按照下述流程:
 - (1) 按照正确的姓名重新开具新客票,且航程日期与原客票必须一致。并在新客票 PNR 中的 RMK 备注里做“修改姓名/原客票 PNR 记录+天航直属售票处、95350+工作人员姓名”,例如,95350 李 XX 修改了一个 PNR 里的第二个旅客姓名,在 RMK 里标注为“changed name/P2 95350 LIXX”。同时在 FC 项中输入原客票票号,EI 项的最前面增加代码“CHNA”。
 - (2) 新客票出票后,旅客需按实际销售价格支付票款及税费,原客票未使用航段可按非自愿退票办理(退票在原出票地办理)。
 - (3) 如旅客不同意自行承担所需补交的差额的,请旅客联系原出票地办理。
4. 不符合上述规定的情况的,请自行联系原购票地,自愿退票后重新购票。
5. 业务办理流程图,见附表。
6. 本政策自下发之日起生效,同时废止《GSIR17021 关于下发天津航空国际电子客票证件信息更改操作规定的通知》及《GSIR17022 关于修订下发天津航空国际电子客票旅客姓名更改操作规定的通知》。

天航市场销售部国际业务分部
2019 年 1 月 23 日

附表：业务办理流程图

