

云南祥鹏航空有限责任公司(市场营销部)

业务通告〔2022〕658号

签发日期：2022年12月1日

签发人：康春建

通告主题	关于调整祥鹏航空国际及地区航班旅客姓名变更操作规定的通告		
发布机构	祥鹏航空市场营销部		
密级	<input checked="" type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 秘密 <input type="checkbox"/> 机密		
通告类别	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 需要落实 <input type="checkbox"/> 需要反馈	反馈 联络人	王雪儿
是否急件	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	反馈 时间	-
通告内容	<p>为进一步完善旅客姓名变更票务处理规定，特修改祥鹏航空国际航段更改姓名服务操作规定，本次主要修改内容如下：</p> <ol style="list-style-type: none">重新梳理呼叫业务中心及客户服务平台姓名变更流程；出境航班姓名变更时限调整为2小时。 <p>本文件自2022年12月1日起生效，原8LGJ2018-025号文件同时终止。</p> <p>特此通知</p> <p>附件：1. 祥鹏航空国际及地区航班旅客姓名变更操作规定的</p>		

	<p>通告</p> <p>附件：2. 姓名修改申请表</p>
通告发布范围	
主送	航空集团各销售单位、地面保障单位
抄送	祥鹏航空财务部

编写：王雪儿

审核：王雪儿

附件 1

关于调整祥鹏航空国际及地区航班旅客姓名变更操作规定的通告

一、更改姓名条件：

(一)适用航班：祥鹏航空国际及地区航班（含包机航线、SPA 及/或外航 ADD ON 航段的联运国际客票，祥鹏航空为市场方的代码共享航班除外）。

(二)适用客票类型：在客票有效期内，电子客票状态必须为 OPEN FOR USE。

(三)变更时限：

出境航班的变更截止时间为起飞 2 小时之前；

入境航班的变更截止时间为起飞 24 小时之前。

变更申请时间以柜台收到申请人证件原件/复印件或者客户服务平台邮箱收到申请人证件扫描件的时间为准。

(四)姓名变更内容范围：

1. 姓名错误、遗漏或多输字母等不得超过 3 个字母。

例如：“Zhang/Sanfeng”可改为“Zhang/Shanfeng”

“Zhang/Sanfeng”可改为“Zhang/Sifeng”

“Zhang/Sanfeng”可改为“Zhang/Liufeng”

2. 姓名颠倒,但不涉及字母错误。

如：“Sanfeng/Zhang”可改为“Zhang/Sanfeng”

3. 旅客姓名后未加身份识别标识,但不涉及字母错误。

4. 外籍旅客姓名漏掉中间名,超过3个字母,但不涉及其他字母错误。

5. 多个航段出在同一个票号中的,可进行免费姓名变更。

6. 旅客姓名未变更前凭曾用名购票,实际乘机时有效证件为新姓名,如能提供户口簿原件、户籍证明原件等证明是同一人的,销售单位在留存旅客相关证件复印件后可予免费变更姓名一次。旅客姓名已经变更后仍凭曾用名购票,如要求改为新名字将不予变更,按自愿退票处理。

7. 符合变更要求的姓名有且只有一次免费变更机会。

8. 超出以上变更范围和条件的旅客姓名变更一律按自愿退票处理。

二、 姓名变更业务操作单位及变更流程

(一)全程为祥鹏航空实际承运航段

1. 呼叫中心及客户服务平台姓名变更处理流程:

1) 申请人致电呼叫中心或客户服务平台提交姓名变更需求时,呼叫中心直接将客户信息转交至客户服务平台,由客户服务平台进行处理。

2) 客户服务平台收到旅客姓名变更需求时,需联系旅客提供护照首页的扫描件,核实备案,客户服务平台按本规定审核提交的姓名变更需求,确认符合修改条件后,直接进行更改操作。若因特殊情况

无法执行以上操作，亦可按客户服务中心现行处理流程处理。

3) 客户服务平台负责按本规定审核提交的姓名变更需求后，在原 PNR 中直接用旅客标识/1 指令变更姓名后封口（或 1/1，4/1 等），系统不接受时，可先输入 RP LKE 终端号，然后再按改名指令输入并封口，同时用 RMK 指令备注“XMG”代码。客户服务平台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。

4) 客户服务平台在 PNR 中输入 RP LKE 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 8L CTCM 手机号码/Pn 格式输入旅客本人有效联系电话。后期若航班发生不正常，由客户服务平台根据相关文件负责通知及保障旅客。

5) 若往返程、联程、缺口程等客票在部分航段已使用后提出姓名变更需求，可在审核无误后，在原 PNR 中将已使用航段相关信息删除，再按以上变更流程处理。

6) 客户服务平台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。

7) 原则上国际航班起飞前两个小时（含）内，祥鹏航空客户服务平台截止受理姓名变更业务。两个小时（含）以内，客户服务平台工作人员可视实际情况的可操作性办理该项业务。在办理该业务之前客户服务平台相关工作人员需提醒旅客如因操作时间不足导致姓名变更不成功造成误机，祥鹏航空不承担任何责任，客户服务平台需在征得旅客同意上述条款后方可进行姓名变更操作。

2. 祥鹏航空直属售票处姓名变更处理流程：

- 1) 由乘机人或其委托人提供乘机人有效身份证件原件供直属售票处审核，确认符合修改条件后，使用指令 detr:tn 票号,h 查看乘机人的有效票号是否有姓名变更的记录，售票员审核无误后留存复印件备案。
- 2) 售票处在原 PNR 中直接用旅客标识/1 指令变更姓名后封口（或 1/1，4/1 等），系统不接受时，可先输入 RP LKE 终端号，然后再按改名指令输入并封口，同时用 RMK 指令备注“XMG”代码。
- 3) 售票处在 PNR 中输入 RP LKE 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 8L CTCM 手机号码/Pn 格式输入旅客本人有效联系电话。后期若航班发生不正常，由客户服务平台根据相关文件负责通知及保障旅客。
- 4) 若往返程、联程、缺口程等客票在部分航段已使用后提出姓名变更需求，可在审核无误后，在原 PNR 中将已使用航段相关信息删除，再按以上变更流程处理。
- 5) 原则上国际航班起飞前两个小时（含）内，售票处截止受理姓名变更业务。两个小时（含）以内，售票处工作人员可视实际的可操作性办理该项业务。在办理该业务之前售票处相关工作人员需提醒旅客如因操作时间不足导致姓名变更不成功造成误机，祥鹏航空不承担任何责任，售票处需在征得旅客同意上述条款后方可进行姓名变更操作。

(二)客票上的行程中含 SPA 航段及/或外航 ADD ON 航段客票的修改，客户服务平台和直属售票处按照以下流程操作：

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+操作单位+工作人员姓名”，例如，95326 李三修改了一个 PNR 里的第二个旅客姓名，在 RMK 里标注为“changed name/PNR 编码/P2 95326 lisan”。同时在 FC 项中输入原客票票号，IE 项的最前面增加“CHNA”。
2. 如果原票是通过祥鹏直属柜台，海外网站或者呼叫业务中心购买，新客票开出后，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回原出票地办理全退。
3. 如果原票是代理出具的以 859 确认的中性票，新客票开出后，旅客需按实际销售价格支付票款及税费，由直属柜台主管或客户服务平台主管审核，审核后在《姓名修改申请表》签字同意，并将签字后的《姓名修改申请表》（请见附件一）扫描发至客户邮箱作为后续办理退票手续凭证。之后旅客凭签字的《姓名修改申请表》回原出票地办理未使用航段的全退手续。

（三）儿童客票 CHD 标识的打印

1. 若在办理乘机手续前，发现儿童旅客所持有效证件与客票上所列信息不符，未打印“CHD”标识时，此类客票如旅客提出姓名变更需求，且同意不退还票款及税费差额，售票柜台处及客户服务平台可参照本文件操作办法给予免费变更，例：ZHANG/XIAO 改为 ZHANG/XIAO CHD。
2. 若在办理乘机手续前，发现儿童旅客所持有效证件与客票上所列信息不符，未打印“CHD”标识时，此类客票若旅客提出姓名变更需

求，且要求退还票款及民航发展基金差额，此类客票按原舱位及原票价重新订座出票，若原舱位关闭，可向客户服务平台申请K位，并在PNR中以OSI格式备注原PNR信息（例如：OSI 8L LOST CHD CODE,KG56R）；若原舱位销售票价大于订座舱位对应公布普通票价的75%，则在C、Y舱重新订座出票，原客票可按非自愿退票处理。

3. 若发现成人客票打印“CHD”标识，按即时开放舱位，重新订座出票，原客票按自愿退票处理，产生票款及税费差额由旅客自行承担。

(四)特殊情况：

1. 原则上旅客姓名更改需按以上规定办理。

2. 如销售单位及旅客对姓名音似字、形似字存在争议，或其他无法预见的原因导致旅客姓名填开出错，而旅客又有明确投诉意向，或旅客已向各级服务质量督察部门投诉等特殊情况，各级受理单位可启动以下特殊处理流程：

祥鹏各直属售票处需邮件请示市场销售部客户服务中心分管领导或请示祥鹏市场部值班领导同意；按旅客姓名免费更改规定处理。直接在PNR中用旅客标识/1指令修改旅客姓名，并用RMK指令备注：XXX AGREEN XMG，直属售票处及客户服务平台自行做好特殊情况旅客姓名更改台账备查。

附件 2

姓名修改申请表

操作单位：

办理时间：

原票信息			
票号	英文名/姓名拼音	未使用航段 票款	未使用航段 税费

新票信息			
票号	英文名/姓名拼音	票款	税费

货币单位：人民币

经办人：

审核人签字：