

# 深航关于规范国际客票旅客姓名变更操作的通告

各分公司，各事业管理单位，各基地，各管理支持部门：

为了提升客户服务感知，解决一线人员在国际客票销售过程中遇到的因旅客姓名错误导致无法登机情况，切实保障旅客在购买深航客票后能够顺利出行，在确保旅客的证件号码及其他身份信息不发生改变、客票未使用的前提下，由相关出票单位协助旅客进行免费客票换开及原票全退操作。具体规定如下：

## 一、旅客姓名免费变更条件

(一) 英文姓名少输、多输或错输两个以内字母。例如：

“LI/SUMMER LING” 变更为 “LI/SUMMER LIN” 或者

“LI/SUMMER LIN” 变更为 “LI/SUMMER LING” ；

“LI/SUMMRE” 变更为 “ LI/SUMMER ” 。

(二) 英文姓名的姓和名前后颠倒。例如：“SUMMER/LI” 变成为 “LI/SUMMER” 。

(三) 性别(MR/MS/MRS)输错或者是特殊旅客标识(CHD/STU/EMI/LBR)漏输。例如 “LI/SUMMER” 变更为 “LI/SUMMER CHD” ； “LI/SUMMER MR” 变更为 “LI/SUMMER MS” 。

（四）旅客姓或名输入时复制了两次。“LI/SUMMER LING LING”，变更为“LI/SUMMER LING”。

（五）英文名字漏输分隔符。例如：“LISUMMER”变更为“LI/SUMMER”。

## 二、客票旅客姓名变更及退票操作规定

（一）符合免费更改条件的客票免费变更次数为一次，对已变更过的旅客，如再次变更，已出票编码按自愿退票处理，未出票编码按航班开放舱位重新订座出票。

（二）对于允许旅客变更姓名的操作，必须在航班起飞前办理。

（三）在符合免费更改条件的情况下，由原出票的售票处重新按正确的姓名、在同一航班上按照原舱位订座出票。旅客重新付款，原客票必须同时办理退座位及客票全退。

（四）旅客在机场发现因客票姓名差错导致无法乘机，且满足旅客姓名免费更改条件，由深航商旅公司柜台重新按正确的姓名、在同一航班上按照原舱位订座出票，并同时取消原客票座位，原客票由换开地或原出票地申请全退。

（五）原客票申请全退时，退票单位需按附件提供相关新旧客票票号信息，境内代理人上传至德付通平台，境外授权配置上传至 BSPlink 平台或发邮件至深航结算审核邮箱：szaireview@shenzhenair.com，深航直属柜台上传至服务器 ftp://10.13.131.53（国际）。

（六）若原订座舱位锁定，可向深航代理人服务热线申请座位（8：00-20：00 拨打 4007771188，20：00-次日 08：00 拨打 95361，申请 PNR 需备注原订座记录编码及原票号，格式：RMK：姓名修正，原 PNR，原票号），深航代理人服务热线在审核无误后予以 K 位，售票处重新出票。对于提前购票等特殊国际运价产品，由于时间差异等原因导致无法 Q 出原来价格的情形，由深航商旅公司柜台或 95361 操作人员手工修改票价与原票一致。

（七）以上规定仅适用于所有渠道销售的深航实际承运国际航线的散客和团队客票，与其它公司代码共享的非深航承运的航班不适用。

### **三、关于重复出票的退票操作规定**

对于同一旅客在同一日期、同一航班出现重复出票，允许旅客选择其中一张同等舱位或者低舱位全退，但必须在较高舱（同舱）已使用且在航班起飞两小时前取消座位，航班起飞前两小时内或起飞后按旅客自愿退票办理。

此业务规定自发布之日起执行，原相关通告〔2016〕49 号同时废止。

附件：旅客姓名变更提交材料模板

此通告。

深圳航空有限责任公司

2019年1月30日