

# 广西北部湾航空有限责任公司业务通告

北航市国际业（2023）023号

## 关于更新下发《广西北部湾航空国际及地区客票错购票务处理规定（第二版）》的业务通告

签发时间	2023年3月29日	签发人	兰图
通告类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	联系人	罗妍
发布范围	主送	航空股份各营业部、95370国际管理组、北部湾航空售票处、北部湾航空市场营销部	
	抄送	北部湾航空财务部、北部湾航空服务督察	
通告内容	<p>为切实改进和提升票务服务工作，切实从旅客角度出发，现更新并下发北部湾航空国际客票错购票务处理规定。</p> <p>本文件自下发之日起执行，原北航市业国际（2023）021号关于下发《广西北部湾航空国际及地区航线旅客错购票务处理规定》的业务通告同时废止。</p> <p>特此通知</p> <p>附件：《广西北部湾航空国际及地区客票错购票务处理规定（第二版）》</p>		
注意事项			

附件

# 广西北部湾航空国际及地区客票错购 票务处理规定（第二版）

## 一、适用范围及操作权限

### （一）适用客票

使用 872 票证填开的国际散客客票。

### （二）姓名修改权限

北部湾航空直属售票处、95370 国际呼叫中心。

## 二、“姓名书写错误”、“证件信息输错”导致的错购

### （一）国际及地区航班旅客姓名打印规范

一般情况下，旅客姓名顺序为先姓氏后名字，少数情况是先名字后姓氏或不分姓氏和名字的。在预订机票时使用的旅客姓名都应遵循与旅行证件中的旅客姓名相匹配的原则，按照旅行证件中旅客姓名栏的顺序进行打印。

1. 旅客姓名栏须按有效乘机证件上的全名打印。姓氏在前、名字在后，中间使用“/”隔开，姓名中的横线、点号均省略，姓名后添加称谓，如 MR、MRS、MS/MISS，称谓不是必输项。对于某些特殊类别的旅客，售票员需依据不同特殊服务类别的具体规定，在特殊旅客姓名后面标注特殊服务标识，如，CBBG，STCR，EXST 等。姓名与称谓、特殊服务标识之间使用

一个空格隔开。

2. 若旅客“姓”和“/”或“名”太长，姓名栏无法满足打印时（如：中航信订座系统姓名栏字符总长度限制不超过 29 个字符时），可视具体情况采用如下方式进行：

3. 打印完整姓氏和名字、中间名打印首字母，如仍无法满足，可打印完整姓氏，名字、中间名分别打印首字母；如姓氏过长超出订座系统字符限制，按照旅行证件中旅客姓氏的顺序进行打印，打印到订座系统字符限制的最高限。

4. 因字符长度限制而采用了上述第 3 点缩略方式输入的情形下，中航信订座系统需使用 SSR CKIN GX PAX FULL NMXXXX /Pn（旅客序号）指令输入证件上姓名全名，例：SSR CKIN GX PAX FULL NM FREDERICK/ADOLPH BLAINE CHARLES DAVID EARL/P1。其它 GDS 所出客票按系统供应商标准备注。

5. 旅客姓名只有一个单词或无姓氏情况下，则用在单词或名字加“/”再加称谓的方式输入，例：HARRISON/MR。如儿童或婴儿旅客姓名只有一个单词时，应填写为 HARRISON/CHD 或 HARRISON/INF。

6. 为与系统匹配，根据 AIRIMP 规定，针对单字母姓氏，姓氏和名字一起输入在姓氏处，斜杠“/”后面名字处输入称谓。例：Miss Moan Y  
打印姓名：YMOAN/MISS, Miss Tuyetmai Van A  
打印姓名：ATUYETMAIVAN/MISS

7. 婴儿、儿童客票姓名后需有 INF、CHD 标识，姓名与标识之间使用一个空格隔开。

## （二）姓名输错、证件信息输错处理规定

同一客票，姓名与证件信息，只能更改其中一项，且每张客票只能更改一次：

#### 1. 姓名输错、证件信息输错更改规定

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、因失误导致证件信息输入错误时，可按以下规定处置：

##### (1) 旅客姓名免费更改范围

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（含）的英文字母，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。包括但不限于如下情形：

- ①汉语拼音、英文姓与名发生颠倒（姓名颠倒、名字颠倒）时；
- 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；
- 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/MR。

##### (2) 证件号码免费修改范围

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）。旅行证件发生变更或丢失（如使用临时证明乘机）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；如需更改，按自愿退票并以市场开放价格重购。

### （3）旅客姓名免费更改注意事项

①符合本文件姓名修改范围不收取服务费，且仅免费更改一次，已经办理过姓名更改的客票再次办理按自愿退票处理；

②旅客姓名免费更改前提条件：客票状态为 OPEN FOR USE，同时旅客有效乘机证件号码与原客票证件号码一致；

③北部湾航空员工优惠免票及折扣票、家属折扣票等的姓名以优惠机票系统申请页面展示的信息为准。

### （4）旅客姓名更改流程

北部湾航空直属售票处、95370 呼叫中心一线操作人员在订座系统里提取 PNR，修改旅客姓名：

①全程为北部湾航空实际承运航段（含包机），不包含 SPA 及外航 ADD ON 航段的电子客票修改：

A. 在 RMK 备注里做“修改姓名/95370+工作人员姓名”例如，95370 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 95370 lixx”。

B. 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 95370 及操作人姓名。

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：

A. 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+95370+工作人员姓名”，例如，95370 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/jv12t 95370 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”。

B. 新客票需按市场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）。

C. 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。

③北部湾航空为市场方的代码共享航班，参照 SPA 航段及/或外航 ADD ON 航段客票旅客姓名更改流程第②点规定处置。

④不符合旅客姓名更改流程第①-③点规定情况的，请自行联系原购票地处理。

### （三）姓名、证件输错错购免费退票规定

客票因姓名、证件输错错购后，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。

### （四）特殊情况处理

旅客由于其他无法预见的原因、或旅客诉点有舆情风险等特殊情形导致姓名错购需要免费更改姓名，在不存在换人风险的情况下，可电话联系

95370 服务热线，经请示 当班主管同意后，按姓名免费更改规定处理，由 95370 热线在 PNR 中用旅客标识/1 指令修改旅客姓名，并用 RMK 指令备注：XXX（授权人）AUTH NM CHG。

### 三、“重复购票”导致的错购

同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号、相同航段上购买了两张或两张以上客票时，符合以下规定时，可办理免费退票手续：

#### （一）退票规定

1. 客票退座时间在航班计划起飞前 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。

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

#### （5）补充说明

如同一旅客的客票**自愿**变更改期后，由其他航班改期至同一航班上，此种情况不属于重复购票，可按照自愿退票处理。

举例：旅客先后分别购买了航班日期为 7 月 30 日、8 月 15 日 GX8811

南宁-西安航班客票各一张，之后将7月30日GX8811南宁-西安客票自愿改期至8月15日的GX8811南宁-西安航班上，并要求免费退票，此种情况即使满足上文第3点三个条件也不属于重复购票，应按照自愿退票处理。

如同一旅客的客票自愿变更改期后，由同一航班改期至其他日期的同一航班上，此种情况不属于重复购票，可按照自愿退票处理。

举例：旅客先后购买了航班日期为7月30日GX8811南宁-西安航班客票两张，之后将其中一张客票自愿改期至8月15日GX8811南宁-西安航班上，要求退其中一张票，此种情况即使满足上文第3点三个条件也不属于重复购票，应按照自愿退票处理。

如同一旅客的客票非自愿变更改期后，由同一航班改期至其他航班上，此种情况可以属于重复购票，可按本文重复购票规定办理。

举例：旅客先后购买了航班日期为7月30日GX8811南宁-西安航班客票两张，申请免费退掉后买的一张客票（座位已取消），但由于非自愿原因，原保留的客票被改期至8月1日GX8811南宁-西安航班上，此种情况原申请退的客票可以属于重复购票，可按本文重复购票规定办理。

如同一旅客的客票改期前后都属同一个航班，则可按本文重复购票规定办理。

举例：旅客先后购买了航班日期为7月30日GX8811南宁-西安航班客票两张，两张客票改期后都在8月1日GX8811南宁-西安航班上，满足上文第3点三个条件情况下，可以属于重复购票，可按本文重复购票规定办理。

## （二）退票地点

原出票地。旅客可向原销售单位提出免费退票申请。退票时销售单位

需在退款单或退款说明中注明“重复购票”及另一张客票票号。

### （三）退票流程

#### 1、原销售单位为 BSP 线下代理人、OTA 销售平台线下 BSP 终端：

由 BSP 线下代理人或 OTA 平台工作人员将退票申请转至对应销售经理或线上渠道经理处，BSP 线下代理人需拨打 0771-5573983 与所辖区域销售经理沟通，OTA 平台工作人员需将申请发送至线上渠道经理邮箱或电话联系 0771-5573701，由销售经理或线上渠道经理核查无恶意占座行为、未重复免费多退客票并符合我司规定的重复购票退票标准后，原出票单位应将相关书面申请材料发送至销售经理或线上渠道经理指定邮箱，由销售经理或线上渠道经理将其所在中心经理审核同意的邮件回执给原出票单位，收到回执后原出票单位方可为旅客办理免费退票手续，同时须将审核同意的邮件上传退票凭证系统或上交我司财务部（结算中心 bbwhksrjszx@hnair.com 公共邮箱）。

如呼叫中心遇到来电咨询，可主动咨询来电者为代理人或旅客本人，在根据文件标准答复的同时，如来电方是代理人，请指引其联系我司销售经理或线上渠道经理，按照文件后续要求流程办理。如来电方是旅客，可指引旅客联系原出方。

#### 2、原销售单位为官网、微信、B2B 平台：

关于官网、微信退票操作：若旅客本人购票，需提交非自愿退票，注明申退原因为“重复购票”，并备注其他重复购票的客票号码。

一线操作人员核查无恶意占座行为、未重复免费多退客票后，可直接办理免费退票手续。原销售单位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，并将旅客申请退票说明（含旅客

重复客票票号)提交财务(结算中心bbwhksrjszx@hnair.com公共邮箱)备案,或上传退票凭证系统。

3、原销售单位为呼叫中心、直属售票处及直连OTA渠道:

一线操作人员核查无恶意占座行为、未重复免费多退客票后,可直接办理免费退票手续。原销售单位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,并将旅客申请退票说明(含旅客重复客票票号)提交财务(结算中心bbwhksrjszx@hnair.com公共邮箱)备案,或上传退票凭证系统。

4、各单位如发现代理人恶意行为,可联系渠道管理业务口,按我司《客运销售代理协议》相应条款进行处罚;如发现旅客有经常性或恶意行为,不得免费退票。

(四)有超出我司重复购票退票规定范畴的原则上一律按自愿退票处理。但如旅客有明确投诉倾向的情形或其他特殊情况的,为积极响应民航总局“真情服务”相关要求,以解决问题保障旅客为第一要务,为现场旅客提供更多人性化服务,有效提升现场服务质量,核查未虚耗我司航班座位后(虚耗标准:未乘机且未取消航班座位),旅客向原出票单位提出申请并说明具体原因,可按照如下特殊流程处理:

1、原销售单位为BSP线下代理人、OTA销售平台线下BSP终端:由BSP线下代理人或OTA平台工作人员转至对应销售经理或线上渠道经理,受理人员需仔细核查有无恶意占座行为后交由对应中心经理审批,酌情调减部分或全部退票费。

2、原销售单位为呼叫中心:由呼叫中心人员核查有无恶意占座行为后转呈记录单至相关业务口,酌情调减部分或全部退票费。

3、原销售单位为直属售票处、官网、微信及直连 OTA 渠道：由售票处人员或官网微信后台人员细核查有无恶意占座行为后交由相应的直属售票处高级经理审批或官网微信后台人员所在中心经理审批，酌情调减部分或全部退票费。

4、直属售票处、呼叫中心接到旅客咨询，按文件规定建议旅客向原出票单位提出退票申请，如旅客表示已联系过原出票单位但未达到其满意度或旅客强烈要求由直属售票处、呼叫中心办理，此类情况直属售票处、呼叫中心根据出票终端依据转单流程转呈对应业务口处理，由业务单位评估请示所属中心高级经理审批处理，酌情调减部分或全部退票费。

#### 四、“航班日期”、“航班时刻”、“航程方向”导致的错购

乘机人不变，承运航司不变，因旅客操作或系统原因导致：

乘机日期即航班日期错选；

航班时刻错选；

航程方向相反即始发地与目的地选反。

仅满足以上任一条或任两条均视为错购，满足以下三个条件可按照非自愿办理免费退票手续。但同时满足三个条件则认为不是不同客票，不得作为错购退票，原则上按自愿退改规则执行。

（一）免费退票手续需同时符合以下三个条件：

1、旅客需要在错购票后 24 小时内（含）前取消错购客票座位，如属于当天的航班，则需在航班起飞前 4 小时（含）前取消错购票的座位，避免影响二次销售。否则按自愿退票处理；

2、新票使用过后，原票方可申请全退。

3、新票的出票时间须在错购票之后，仅免退首张错购票。

(二) 退票地点：原出票地。

(三) 退票流程：

退票时销售单位需在退款单或退款说明中注明“航班日期错购”或“航班时刻错购”或“航程方向错购”及另一张客票票号。

## 五、其他情况导致的错购

(一) 其他情况导致的错购，原则上按自愿退改规则执行；

(二) 旅客由于其他无法预见的原因或旅客诉点有舆情风险等特殊情形导致错购需要免费退票的，在确定不存在换人风险、座位无虚耗（虚耗标准：未取消航班座位且未乘机）情况下，由旅客本人提出合理诉求或/及相关佐证，可由各销售单位或受理单位代为提申请：

(1) 各单位附上旅客提供的材料或情况陈述，根据以上**第三部分“重复购票”导致的错购**第（四）项对应渠道管理窗口，进行请示，按照最后请示结果办理。

(2) 各单位需做好台账记录并保存批示邮件，以备核查。

(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。