

海南航空控股股份有限公司 国际业务文件

主送：各营业部及境外办事处、各直属售票处、呼叫中心

发件方：市场营销委员会国际部

经办人：李敏

页数：10

抄送：财务部

请到取

请回复

请签收

请查阅

急件

关于修订并下发《海南航空国际客票错购 票务处理规定》的通知

各销售单位：

为切实改进和提升票务服务工作，现修订并下发海南航空国际客票错购票务处理规定。具体内容请见附件。本文件自下发之日起生效，原《HUIGW22013 关于下发海南航空国际客票错购票务处理规定的通知》同时废止。

特此通知

附件：海南航空国际客票错购票务处理规定

市场营销委员会国际部

2023年4月26日

附

海南航空国际客票错购票务处理规定

1 适用范围及操作权限

1.1 适用客票

使用 880 票证填开的国际散客票。

1.2 姓名修改权限单位

海南航空各境外办事处、各直属售票处、95339 热线。

2 “姓名书写错误”、“曾用名改现用名”、“证件信息输错/更新”导致的错购

2.1 旅客姓名打印规范

大多数情况下，旅客姓名顺序为先姓氏后名字，也有少数情况是先名字后姓氏或不分姓氏和名字的。无论是上述的哪种情况，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。

2.1.1 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服类别的具体规定，在特殊旅客姓名后面标注特服标识，如，CBBG，STCR，EXST 等。姓名与称谓/特服标识之间使用一空格隔开。

- 2.1.2 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：
- 2.1.2.1 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。
- 2.1.2.2 因字符长度限制而采用了2.1.2.1缩略方式输入的情形下，中航信订座系统需使用SSR CKIN HU PAX FULL NMXXXX /Pn（旅客序号）指令输入证件上姓名全名，例：SSR CKIN HU 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。
- 2.1.3 旅客姓名只有一个单词或无姓氏情况下，则用在单词或名字后加“/”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。
- 2.1.4 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

2.1.5 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空格隔开。

2.2 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：

2.2.1 姓名输错、曾用名改现用名、证件信息输错或变更规定

旅客由于书写、拼写、曾用名改现用名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、证件到期更换新证件或证件丢失等需要变更时，可按本规定处置。

2.2.1.1 旅客姓名免费更改范围

1) 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）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) 旅客因个人姓名变更，将曾用名改现用名，在能够判定乘机人为同一人的前提下，允许变更。

2.2.1.2 证件信息免费修改范围

- 1) 证件内容部分修改
 - 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）。如因旅行证件到期发生变更或证件丢失（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（如需）。
- 2) 符合证件信息免费修改范围的变更，须留存旅客证件的复印件或扫描件以备查。

2.2.1.3 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 海航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 符合免费变更范围的旅客姓名变更，须留存旅客证的件复印件或扫描件以备查。

2.2.1.4 旅客姓名更改流程

海航境外办事处或直属售票处、95339 热线在订座系统里提取 PNR，修改旅客姓名：

- ① 全程为海南航空实际承运航段（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/Pn+海航直属售票处/95339+工作人员姓名”例如，95339 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 95339 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 备注海航办事处或直属售票处、95339 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+海航办事处/直属售票处/95339+工作人员姓名”，例如，95339 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 95339 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 海航为市场方的代码共享航班，参照第 2.2.1.4 条第②点规定处置。
- ④ 不符合第 2.2.1.4 条第①-③点规定情况的，请自行联系原购票地处理。

2.2.2 错购客票免费退票规定

符合本文件第 2.2.1.1 条和第 2.2.1.2 条所列范围的错购票，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、证件免费更改范畴的，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。

2.2.3 特殊情况处理

旅客由于其他无法预见的原因、或旅客诉求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 95339 热线或前往海航直属售票处，经请示 95339 热线主管或直属售票处主管同意后，按姓名免费更改规定处理，由 95339 热线或直属售票处在 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。

3 “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航段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：

3.1 退票规定

3.1.1 退座时间在航班起飞前 24 小时内按自愿退票办理；

3.1.2 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：

3.1.2.1 票价相同时，旅客可向任一原销售单位提出免费退票申请；

3.1.2.2 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（若购票时间一致，根据旅客意愿退票）。

3.1.3 免费退票手续需同时符合以下三个条件：

3.1.3.1 旅客重复购买的是航班起飞前 24 小时或以外的客票；

3.1.3.2 旅客重复购买的客票的出票时间间隔须在 24 小时(含)以内；

3.1.3.3 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。

3.2 退票地点

原出票单位、海航直属售票处（特殊情况下）。

3.3 退票流程

3.3.1 重复购票的出票单位为代理人、代理人销售平台：

3.3.1.1 原则上由原出票单位退款：由代理人或平台工作人员将退票申请转至管辖营业部/办事处（无管辖营业部/办事处的，转至区域中心所在地营业部/办事处），由营业部/办事处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/办事处客户经理或销售经理审核同意的邮件按财务规定的流程上传退票凭证系统或上交我司财务；

3.3.1.2 如因特殊原因需经直属售票处退款：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。请提示客人由于非原出票地退票，退款期限比正常退款时限延长，旅客无异议后再操作退款。

3.3.2 重复购票的出票单位为海航直属售票处、呼叫中心、官网/海外网、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；

3.3.3 以上免费退票均须在退票单/退票系统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。

4 其他情况导致的错购

4.1 其他情况导致的错购，原则上按自愿退改规则执行；

4.2 超出文件规定范围，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，可按市场营销委员会业务值班制度规定请示国际业务值班员，由市场营销委员会国际业务值班员按其工作流程最终决策。各单位按市场营销委员会国际业务值班员的指示办理。

4.3 本文件 4.1 与 4.2 涉及的应用，原则上均须按市场价重出与原票行程一致的新票，执行申请流程。投诉事件按公司投诉相关处置流程执行。

4.4 各单位需做好台账记录并保存批示邮件，以备核查。

4.5 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。