
首都航空国际及地区航线业务通告

收件方：首都航空市场营销部

发件方：首都航空市场营销部

签发人：王敏 经办人：姜媛

联系电话：010-69615120 页数：8

抄 送：收入结算中心

首都航空国际及地区航班旅客姓名以 及证件信息变更操作规定

一、适用范围

（一）适用航班

1. 全程为首都航空实际承运的国际及地区航班（含包机航班）；

2. 主航段为首航且含外航 ADDON/SPA 航段的国际联程客票；

3. 首航为市场方的代码共享航班。

（二）适用旅客类型：团队、散客客票。

（三）适用客票：在客票有效期内，电子客票状态为 OPEN FOR USE。

二、旅客姓名打印规范

（一）旅客姓名栏须按有效身份证件上的全名打印。外籍旅客打印姓名时，姓在前名在后，姓与名中间需用“/”隔开，MR，MS 等称谓不做强制要求。

例：MR GOLD SMITH 应填写 SMITH/GOLD MR。

(二) 如部分旅客只有姓(名), 没有名(姓)的情况, 这个时候可以将旅客的姓(名)写全, 之后用“/”加性别的方式输入旅客姓名, 例如 BATEER/MR;

(三) 外国旅客“姓”中如果有“-“或“ ”打印时可省略“-“或“ ”。

例: Dawn Stuart-Dinsdale 应填写 STUARTDINSDALE/DAWN MS,
Beatrice Lamon Degerine 应填写 LAMONDEGERINE/BEATRICE MS。

(四) 外国旅客“姓”如果为单字母, 可按如下格式打印。

例: Miss Moan Y, 可打印为 YY/MOAN MS 或 YMOAN/ MS。

(五) 证件号不变的情况下, 外籍旅客姓名中 MIDDLE NAME 丢失, 可为旅客免费添加。如旅客“姓名”太长无法全部打印时, 可为其添加 MIDDLE NAME 首字母。

(六) 若涉及外航联运客票改名(HU 除外), 可在呼叫中心购买同一行程客票, 票款、税费旅客自付, 原票在原出票地非自愿退票。

(七) 若旅客“姓”或“名”太长姓名栏无法满足打印时, 外国旅客可将姓写全, 第一个名字写全, 其他名字用首字母做缩写; 中国旅客须按姓名顺序打印, 一直打印到民航终端无法接受打印为止(不超过 29 个字符)。旅客全部完整名字可在电子客票行程单中手工添加, 并加盖首航委托的直属售票处或授权代理人公章。

(八) 值机单位凭旅客购票时的有效身份证件号码核实旅客

身份后，在登机牌上对无法打印全的旅客名字进行手工添加及加盖公章（不仅限于票务章）。

（九）旅客凭加盖公章的登机牌及本人有效身份证件通过安全检查。

（十）采取以上措施后，在经核实旅客购票信息无误的情况下，如个别机场仍因旅客姓名打印问题无法通过安全检查，我司客票可按非自愿退票处理。

三、旅客姓名免费变更规定

（一）旅客姓名免费变更的前提条件是：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。

（二）仅按本文件规定变更的旅客姓名不变更航班及日期的旅客，可给予免费变更姓名一次；若变更旅客姓名与自愿变更客票日期或航班同时进行，需按客票适用规定收取相应变更后给予变更姓名一次；已经办理过姓名变更的客票再次办理改名按自愿退票处理。

（三）旅客姓名错误、遗漏或多输字母、复姓名中名字错误等未超过 3 个（含）字母，可按照本规定给予免费姓名更改一次。

（四）但以下情况，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）字母的限制。

1. 汉语拼音、英文姓与名颠倒，但不涉及字母错误时；
2. 英文姓名 FIRST NAME、MIDDLE NAME 颠倒时；

-
3. 台湾、香港、澳门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/XX。
 6. 旅客凭曾用名购票后，如能提供户口簿原件、新旧护照原件等文件证明是同一人的，可按照本规定给予免费更改姓名一次。
 7. 旅客姓名后未加身份识别标识（例如称谓，头衔），但不涉及字母错误。
 8. 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。

（五）旅客姓名免费变更流程

1. 全部航段为首都航空实际承运或 HU+JD 国际段（含包机航班）的电子客票及代码共享航班客票的修改（仅限 898 客票）：在 RMK 备注里做“修改姓名/PX+95375+工作人员姓名”例如，95375 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 95375 lixx”。

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 95375 及操作人姓名。

2. 客票上的行程中含外航 ADDON/SPA 航段客票的修改（无论票证是否为 898），则按以下方式操作：

(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+95375+工作人员姓名”，例如，95375 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 95375 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”。

新客票开出后，旅客需按实际销售价格支付票款及税费，原客票可按非自愿退票办理（退票在原出票地办理）。

(2) 由于俄罗斯特殊情况，俄罗斯地区代理人销售的客票可邮件沟通当地办事处，由办事处根据本规定判断是否符合免费改名，并答复代理人，由代理人按照正确的姓名重新开具新客票，且航程日期以及旅客其他信息与原客票必须一致。并在新客票 PNR 中的 RMK 备注里做“姓名修改/原客票 PNR 记录”，例如，俄罗斯代理人修改了一个 PNR 里的第二个旅客姓名，在 RMK 里标注为“changed name/jv12t”。同时在 EI 项的最前面备注“CHNA 原票票号”。

(3) 如原舱位已关舱，新票只能随舱销售，并遵循多不退少补原则。

五、证件信息免费修改规定

(一) 在客票有效期内，电子客票状态必须为 OPEN FOR USE。

(二) 变更证件号有且只有一次变更机会，若证件号变更后旅客再次提出变更，该客票按自愿退票处理。

(三) 证件号码和姓名只能变更一个，若证件号码和姓名同时出错，则该客票按自愿退票处理。

(四) 证件号更改范围：

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）。

但若在旅行途中，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. 除性别外的其他信息均不变，只变更性别。

5. 针对上述未提及的证件信息，均默认为不得更改。

六、旅客姓名及证件号免费变更办理单位

旅客姓名及证件号免费变更须由首都航空呼叫中心办理。

旅客或代理人发现客票名字、证件号错误后，可联系呼叫中心 95375 通过电话提出更改旅客姓名、证件号，境外旅客或代理人可联系当地办事处（无办事处的代理人可联系国际渠道，由国际渠道联系呼叫中心），由办事处联系呼叫中心。工作人员接到旅客姓名、证件号更改申请后，在确认属本文件规定的可更改范围内，可直接按本文件规定进行姓名、证件号更改，更改时需要

查验旅客证件原件或复印件。

七、儿童客票 CHD 标识的打印

(一) 旅客在购买客票时，需按照实际乘机日期与购票人出生日期计算，确定购买儿童票或成人票。若由于个人原因导致客票种类错误无法乘机的，客票按自愿退票处理，重新购买。

注：首航对于儿童的判定以其乘坐第一始发首航国际主航段时的年龄为依据。

(二) 如遇特殊情况，可按照如下应急方案处理：

1. 旅客在购买儿童客票时，客票价格和应缴税费均按照儿童标准计费，但未标注 CHD 标识的客票，可免费为旅客办理直接添加 CHD 标识。

2. 旅客欲购买儿童客票，实际出票客票类型为成人，且客票价格和应缴税费均按照成人标准收取的。若旅客自愿放弃票价差额和相应税款，可为旅客免费添加 CHD 标识，并告知旅客后续自愿变更以及签转只能按照自愿退票处理；如后续发生航班不正常按照非自愿退票处理。若旅客提出退还差价按照自愿退票办理。

3. 旅客在购买客票时，若实际乘机日期已符合成人客票标准，但实际客票为儿童客票的，只能按自愿退票处理。

八、原则上国际航班起飞前两个小时（含）内（收到旅客相应文件时间为准），首都航空呼叫中心截止受理姓名变更业务。两个小时（含）以内，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,首都航空不承担任何责任,呼叫中心需在征得旅客同意上述条款后方可进行姓名变更操作。

九、本文件自下发之日起执行,同时《JDIR19002 关于下发首都航空国际客票修改旅客姓名及证件号的规定》《JDIR17043 关于国际航班旅客购票类型变更操作规范的通知》。其他未尽事宜,按我司现行各票务规定处理。

首都航空市场部国际业务中心

2023 年 5 月 4 日