

# 云南祥鹏航空有限责任公司( 市场营销部 )

市场部业〔2023〕15号

签发日期：2023年5月26日

签发人：康春建

通告主题	关于下发《祥鹏航空国际客票错购票务处理规定》的通知		
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>为切实改进和提升票务服务工作，结合实际业务，现特下发国际客票错购的票务处理规定，此次主要修订：</p> <p>一、整合旅客姓名变更文件、国际客票证件修改文件、国际重复客票退票规定文件；</p> <p>二、新增旅客姓名打印规范；</p> <p>三、调整姓名变更业务操作单位及变更流程</p> <p>四、修订姓名变更内容范围；</p> <p>五、重新梳理证件修改流程；</p> <p>本文件自下发之日起生效，原〔2022〕658号文件、</p>		

	<p>8LGJ2017-042 号文件、8LTG2019-003 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客票错购票务处理规定的通告</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

# 祥鹏航空国际及地区航班旅客客票错购票务处理规定的 通告

### 一、“姓名书写错误”导致的错购：

#### (一)旅客姓名打印规范：

1. 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) 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：

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因字符长度限制而采用了上述①缩略方式输入的情形下，中航信订座系统需使用 SSR CKIN UQ PAX FULL NMXXXX /Pn（旅客序号）指令输入证件上姓名全名，例：SSR CKIN UQ 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。

(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。

(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

(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。

(6)旅客姓名后面应输入正确的旅客身份类别识别代码，如 SD(留学生)、ASD(留学生家属)、CHD、INF（不占座婴儿）、DL(劳工)、SC（海员）等。

## (二) 旅客姓名变更适用条件

### 1. 适用客票

使用 859 票证填开的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）。

2. 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。

3. 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/客户服务平台/95326 呼叫中心收到申请人证件原件/复印件/证件扫描件的时间为准。

#### 4. 操作单位：

祥鹏航空直属售票处、客户服务平台、95326。

#### 5. 姓名变更内容范围：

(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；

例如：原名 AUCHMANMODE，错订成 AUCH/MANMODE，需要复原成 AUCHMANMODE/MR

⑥儿童旅客错购成成人客票时；

⑦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。

### （三）其他注意事项

1. 同一客票，姓名与证件信息，只能更改其中一项，且每张客票有且只有一次免费更改机会。

2. 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。

### （四）姓名变更业务操作单位及变更流程

1. 全程为祥鹏航空实际承运航段

（1）祥鹏航空客户服务平台/呼叫中心/直属售票处姓名变更处理流程：

①呼叫中心/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，并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。直属售票处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，售票员留存复印件备案。若因特殊情况无法执行以上操作，亦可按各操作单位现行处理流程处理。

②各业务单位使用指令 `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，若有修改记录，则客票按照自愿退票处理；

③若无修改记录，则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。

③各操作单位在 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各操作单位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。

⑥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/呼叫中心/直属售票处截止受理姓名变更业务。两个小时（含）以内，祥鹏航空客户服务平台/呼叫中心/直属售票处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，祥鹏航空客户服务平台/呼叫中心/直属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。

## **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，祥鹏航空客户服务平台/呼叫中心/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) 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）。

### 3. 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。

### 4. 特殊情况：

(1) 原则上旅客姓名更改需按以上规定办理，在操作姓名变更操作时，需同时核对旅客有效乘机证件号码与原客票证件号码一致，若姓名及证件号均不一致，则将不予变更，按自愿退票处理。



(2) 若旅客更改姓名后，因新旧护照更换导致证件号不一致，应提供新旧护照复印件，在证明是同一人的情况下，允许办理证件号变更一次。

(3) 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況，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。

## 二、“证件号码错误”导致的错购

(一) 证件号码修改范围：

①证件号码：可以更改，且最多只能更改其中 3 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 3 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。

## （二）修改渠道：

### 1. 未出票编码

可直接联系原出票地修改，旅客必须使用有效的乘机证件购票；

### 2. 已经出票编码

（1）以下情况可直接通过我司直属售票柜台或呼叫中心修改，不需要证件原件或扫描件：

①护照号正确，需要修改出生年月日或护照有效期；

②护照号、出生日期、护照有效期完全正确，需要修改护照号字母，如：G12345678 改为 E12345678；

③代理编码未录入旅客证件信息，需要将证件信息补充录入；

2. 以下情况可直接通过我司直属售票柜台或呼叫中心修改，但需要证件原件或扫描件：

①护照和通行证更换；（出票前不能主动引导旅客用非常规证件出票；出票后可按照旅客要求将护照变更为其他通行证，或将通行证变更为护照；护照与通行证均需核查）；

②新旧护照更换；

③出生日期，护照有效期完全正确，护照号码错误在 3 个字母或者数字以内，核实护照原件或发护照扫描件核实后为旅客变更；

（三）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，经原售票处或祥鹏航空客户服务平台审核属于本规定的姓名及证件免费更改范畴的，原客票可按非自愿退票处理。

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。

### 三、“重复购票”导致的错购

(一) 定义：同一乘机人（姓名、证件号码一致）购买两张或两张以上8L客票（航段、航班日期、航班号等航班信息完全一致），视为重复购票。

(二) 退票规则：两张客票票价相同时，旅客可向任一原销售单位提出免费退票申请；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；其他多张客票如需退票按自愿退票规则办理。免费退票还需同时满足以下条件：

1. 在出票后24小时(含)内且航班计划出港时间前24小时(含)前取消座位，在退票有效期内申请退票；
2. 重复购买的两张客票购票时间间隔需在24小时以内(含)。

(三) OI 换开以及 TKNE 改期的客票，换开日期及改期日期视同为销售日期。

注：上述规则，票证不限。

#### (四) 退票地点

原出票地、祥鹏直属售票处、有票务合作协议的售票处（原则上需在原出票地点办理，售票处视现场情况而定）。

#### (五) 退票流程

1. 旅客提出退票申请时，各销售单位须按上述规定确认旅客申请退票的客票符合全退规则后，为旅客办理免费退票，须在退票单上注明旅客申

退原因、旅客重复购票的客票票号，并将旅客申退说明（含旅客重购客票票号）提交财务或上传至退票凭证系统。

2. 如因旅客两张客票不在同一家代理人处购买，造成需退票的代理人无法核实旅客两张客票的航段、航班日期、购票间隔、退座时间等是否符合上述全退规定时，需退票的代理人可联系我司客户经理申请协助核实旅客需成行的客票信息，我司客户经理核实客票信息并确认需退票客票符合全退规定，则将旅客需成行的客票相关信息截屏，邮件反馈至需退票的代理人处。需退票的代理人根据客户经理反馈的邮件内容确认客票符合全退条件后，可为旅客办理免费退票，须在退票单上注明旅客申退原因、重复购票票号，并将旅客申退说明（含旅客重购客票票号、客户经理邮件）提交财务或上传至退票凭证系统。

#### （六）其他

95326 客服热线接到旅客咨询，判断是否符合本文件免费退票规定、核对客票信息以及验证旅客身份后，95326 客服热线可协助旅客取消座位，并建议旅客向原销售单位提出退票申请。

### 四、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）若旅客提出的需求超出本文规定的范畴或已投诉，按各自单位的工作流程处理。