



發文日期:2021 年 03 月 24 日

東航訊息

業務/促銷專案() 航班訊息() 訂位訊息() 票務訊息() 其他(V)

重申關於東航旅客姓名或證件號修改規定的通知

致各同業：

凡符合本公司乘機人姓名或證件號碼修改規則的客票，不區分購買渠道，均可進行**一次免費變更**。具體說明如下：

一、姓名或證件號修改規則

1. 在購票過程出現乘機人姓名或證件號碼出錯需要更改的情況，**僅允許旅客修改系統中的姓名或證件號碼一次**。原則上不得更改出生年月日。

※請於出票當下輸入正確 DOCS，將予以規範內的改名協助；若於出票後補入 DOCS 則不予受理。

2. 客票部分使用後，不得修改姓名或證件號。

3. “姓”、“名”只可按以下條件更改：

a. 姓和名顛倒或名字顛倒；

b. 姓名重複；

c. 英文姓名的個別字母出錯（原則上修改不超過六個字母）；

d. 曾用名、冠夫姓、中間名的添加（旅客出具新舊姓名之間合理的、相關聯的證明文件）；

e. 英文姓名之間的“斜杠”錯位；

f. 性別稱謂的增、減或更改；

g. 雙重旅行證件姓名不一致，在確認出生年月日及證件照片相符後，可修改姓名（旅客需提供兩種姓名對應的相關證件）；

4. 若更改二位（含）以內的證件號，核對無誤後可直接更改；若更改二位以上，則須提供需變更的證件影本/掃描件。

注釋：允許修改證件的前提是基於客票從未修改過姓名或證件資訊。

5. 旅客因不同證件替換需更改姓名或證件號，應提供需變更的證件及原證件的影本/掃描件，本公司在確認證件影本/掃描件清晰後，核對資訊是否為同一旅客，確

中國東方航空 台灣分公司

客戶服務專線：412-8118

台北市中山區民生東路三段 2 號 6 樓 A 室

Website: www.ce-air.com

China Eastern Airlines Taipei Office

客戶服務傳真：02-8712-6818

Rm. A, 6F., No. 2, Sec. 3, Minsheng E. Rd. Taipei, Taiwan

認一致後方可進行更改。

6. 受理時限：不得晚於航班起飛前 2 小時提出申請。
7. 名字修改後退票，仍由原出票地辦理退票。

注釋 1：同一客票，姓名與證件號，只能更改其中一項，且只能更改一次。

注釋 2：僅針對 781 票本、東上聯航實際承運的航班。

注釋 3：涉及到有外航的客票，無法進行名字修改操作，請旅客聯繫原購票地，或自願退票後重新購票。

二、受理單位

東航台灣呼叫中心、台北售票處及高雄售票處。

以下事宜敬請旅行同業予以配合與協助。

1. 請務必時時查看 Queue 信箱，並即時執行 SSR 相關訊息或通知旅客，例如：航班動態或時刻異動。
2. 各同業務必於電代內輸入旅客有效的聯繫電話（手機），以確保航班變動時，旅客能即時獲得航班時刻的最新資訊。
3. 為了確保航班正常起飛及避免旅客投訴，請各代銷售單位按照要求，務必於電代內輸入正確的旅客有效證件號碼，以免造成旅客不便。
輸入旅客證件資訊及正確相應格式示例：
SSR DOCS MU HK1 T/CN/07749575/TW/24APR67/M/23APR02/ZHANG/DALONG/P1
4. 行程中涉及內陸航線&台灣始發國際中轉，請輸入台胞證號。

特此通知

中國東方航空台灣分公司
客運銷售部

中國東方航空 台灣分公司
客戶服務專線：412-8118
台北市中山區民生東路三段 2 號 6 樓 A 室
Website: www.ce-air.com

China Eastern Airlines Taipei Office
客戶服務傳真：02-8712-6818
Rm. A, 6F., No. 2, Sec. 3, Minsheng E. Rd. Taipei, Taiwan