



發文日期:2023年04月13日

東航訊息

業務/促銷專案() 航班訊息() 訂位訊息() 票務訊息(**V**) 其他()

MU【東方航空】重申關於東航旅客姓名或證件號修改以及輸入的相關規定

致各同業：

請務必配合以下訂位開票注意事項

一、姓名或證件號修改規則

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

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。
2. **請於出票前輸入正確 DOCS，將予以規範內的改名協助；若於出票後才補入 DOCS 或 FOID 則不予受理。**
3. 客票部分使用後，不得修改姓名或證件號。
4. “姓”、“名”只可按以下條件更改：
 - (1) 姓和名顛倒或名字顛倒；
 - (2) 姓名重複；
 - (3) 英文姓名的個別字母出錯（原則上修改不超過六個字母）；
 - (4) 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、相關聯的證明檔）；
 - (5) 英文姓名之間的“斜杠”錯位；
 - (6) 性別稱謂的增、減或更改；
 - (7) 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）；
5. 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。

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.ceair.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

6. 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，確認一致後方可進行更改。
7. 受理時限：不得晚於航班起飛前 2 小時提出申請。
8. 若 PNR 有二人以上，請先行分割；完成更名後 PNR 會被東航接收，未來旅客若要再變更行程，務必重訂 PNR，不可在原 PNR 進行更改。
9. 名字修改後退票，仍由原出票地辦理退票。
 - (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。
 - (2) 僅針對 781 票本、東上聯航實際承運的航班。
 - (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。
 - (4) 受理單位：東航台灣呼叫中心、臺北售票處。
10. 【重要提醒】請各同業務必按照以上規範提交東航受理單位，申請姓名或証件號修改之修改，請勿自行操作，以確保旅客搭機權益。

二、如果旅客臺胞證過期仍在新辦中的情況下，訂位時須輸入的證件資料建議如下。

1. 若旅客正在辦理臺胞證而執意預訂機票，按規定“僅允許旅客修改系統中的名字或證件號碼一次”，只要保證臺胞證號不變的原則下，效期可先輸搭機日，等新臺胞証辦核發後再變更效期，以確保旅客搭機權益。
2. 若旅客欲辦理落地簽，因須持有效台灣地區居民身份証正本辦理落地簽，則告知旅客以身份證預訂，效期可先輸搭機日；**並於落地後提供落地簽及身份證辦理一次性證件號免費變更，以確保旅客後續行程之搭機權益。**
3. 按規定“僅允許旅客修改系統中的名字或證件號碼一次”；請務必在確認旅客姓名無誤的情況下再做此操作，以確保旅客搭機權益。

三、為讓旅客後續搭機有效累積里程及積分，請提醒旅客以下添加台胞証流程。

1. 請先以「有效護照進行申辦」成功加入會員後。
2. 再透過「東方航空大陸版 APP」或「東方萬里行全球版會員官網」於出入境許可證介面中，添加有效台胞證件及台灣地區居民身份証等資料。
3. 東方萬里行官網: <https://easternmiles.ceair.com/>
4. 東方航空 APP: <https://app.ceair.com/>

四、輸入旅客的行動電話號碼

- 根據 IATA 第 830d 號決議，各銷售代理必須取得旅客的聯絡方式並輸入在訂位紀錄中，為了能夠讓旅客即時收到起飛時間變更或航班取消等最新航班動態，請務必配合以正確的 **OSI CTCM** 指令輸入旅客的**行動電話號碼**，以利旅客即時獲取東航航班訊息，以免影響旅客搭機權益。各銷售代理在售票過程中，務必告知購票人有義務提供旅客真實有效的聯繫方式，若旅客不願意提供任何聯絡方式，各銷售代理應主動告知旅客將無法接獲航空公司航班異動訊息，並於 PNR 備註。
- 輸入旅客聯繫資訊(電話)及正確相應格式示例：

(各 GDS 指令僅供參考，請以 GDS 資訊為准)

Sabre	3OSI MU CTCM00886920123456-1.1	CTCM 與號碼中間不添加其他字母及空格，並加上 00886
Amadeus	OS MU CTCM00886920123456/P1	
Galileo	SI.MU* CTCM00886920123456/P1	
Travelsky	OSI MU CTCM00886920123456/P1	

五、輸入旅客的有效證件號碼

- 為了確保航班正常起飛及避免旅客投訴，請按照要求務必於電代內輸入正確的旅客有效證件號碼，避免造成旅客不便，**以確保旅客搭機權益**。
- 臺灣旅客購買純大陸內陸、兩岸航線及臺灣始發的國際中轉產品，請務必填寫有效期內之台胞證資料。

Travelsky 格式示例：

SSR DOCS MU HK1 T/CN/

07749575/TW/24APR67/M/23APR02/ZHANG/DALONG/P1

六、輸入旅客的 E-MAIL

- 為協助旅行同業即時通知旅客相關旅行限制與航班異動訊息，除了正確錄入旅客可聯繫的電話號碼外，**也請於 PNR 錄入旅客 E-MAIL**，以便航空公司通知旅客相關訊息。

(各 GDS 指令僅供參考，請以 GDS 資訊為准)

輸入旅客聯繫資訊(E-MAIL)及正確相應格式示例：

GDS	Example/示例	備註
Sabre	3OSI MU CTCE mufm//GMAIL.COM-1.1	@符號替換為//，“_”符號替換為
Amadeus	OS MU CTCE ABC//DEF.COM	

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.ceair.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

	或 OS MU CTC TPE EMAIL ABC//DEF.COM	" .. " - "符號替代為" ./"
Travelsky	OSI MU CTCE example//gmail.com	

七、預訂大陸內陸航線 FOID 證件資料輸入規定

- 為了更明確旅客所持旅行證件種類搭機，現細化旅客證件代碼(如下表)。請代理在為旅客預訂大陸內陸航線時，務必在訂位記錄(PNR)上輸入正確 SSR FOID 指令中的旅客證件代碼和證件號，以確保旅客搭機權益。
- 若旅客持下列以外之證件種類，請參照航信旅客服務系統證件輸入規則。
- SSR FOID 輸入旅客的身份資料

Travelsky 指令格式：

SSR FOID YY(航司代碼) HK/NI110101XXXXXXXX(18 位)/Pn(旅客序號)

SSR FOID YY(航司代碼) HK/PPXXXXXX(護照號，最長 15 位)/Pn(旅客序號)

SSR FOID YY(航司代碼) HK/IDXXXXXX(最長 15 位)/Pn(旅客序號)

證件名稱	證件代碼	字母/數字限制
大陸公民身分證號	NI	18 位
護照	PP	最長 15 位
港澳通行證	ID	最長 15 位
電子港澳通行證		
台灣地區居民來往大陸通行證(臺胞證)		
大陸居民往來台灣地區通行證(大通證)		
港澳居民往來大陸通行證		

八、以下事宜敬請旅行同業予以配合與協助。

- 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、時刻異動、航班取消等。

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.ceair.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