

## 一、旅客姓名輸入準則

請依照旅客護照進行訂位，並在開票前再次確認旅客姓名是否正確。另外，請確認旅客訂位姓名與會員卡相符，以確保哩程及時累計。

項目	旅客資料 (同護照拼音)				訂位輸入		
	姓	名	中間名	稱謂	姓	名	稱謂
一般	WANG	DAMIN	-	先生	WANG	DAMIN	MR
含別名	LEE	MEI	IVY	女士	LEE	MEI IVY	MRS
有姓無名	CHEN	-	-	小姐	CHEN	FNU	MS
有名無姓	-	JOHN	-	男孩	JOHN	FNU	MSTR
姓單一字母	A	MARY	-	女孩	AA	MARY	MISS

註：若訂位旅客名字為單一字母時，則無需重複字母輸入。

## 二、旅客更改姓名作業標準

- 須於更改前致電星宇航空客服中心，取得授權後方可更改姓名及機票(包含未開票之訂位)。每位旅客於同一訂位紀錄中僅能更改姓名一次，並僅限星宇航空營運航班，以下改名情形，若未開票則不須提供護照(除 F 點)：

項目	狀況/說明
A	姓或名僅接受兩個字母內(含)之更改
	例：CHANG/WEIMI MR 改至 CHANG/WEIMING MR
B	發音相同，但拼音不同之更改
	例：HUANG/DAWEI MR 改至 NG/DAWEI MR
C	字母完全相同，但姓名顛倒之更改
	例：DAWEI/WU MR 改至 WU/DAWEI MR
D	稱謂之更改
	例：LEE/HUAFANG MS 改至 LEE/HUAFANG MR
E	加訂護照上之別名
	例：LIN/POFAN MS 改至 LIN/POFANMARY MS
F	因護照更名，更改訂位之姓名(另須附新舊護照)
	例：LIU/YANGMEI MS 改至 LIU/LIHUA MS

註 1：所有已開票訂位之改名均須附上護照。

註 2：符合上述標準時，須先致電星宇航空客服中心取得授權(含未開票之訂位)。客服人員將協助 1A 業者更改姓名；非 1A 業者(例：Travelsky)須再透過系統廠商更改姓名。

- 已開票之訂位，收費標準如下：

地區	費用
台灣地區	每次更改收取新台幣 300 元
非台灣地區	每次更改收取美金 10 元並依當地幣別收取

註 1：如僅更改稱謂則無須收費。

註 2：若旅客以信用卡支付，持卡人需持該信用卡及有效證件於機場櫃台或市區櫃台認證，並該旅客後續若有更改行程之要求，需透過星宇航空客服中心協助。

3. 未經授權擅自更改訂位代號之旅客姓名，星宇航空將取消該旅客之訂位紀錄。
4. 星宇航空不接受更換旅客之情況。

### 三、旅客聯絡資訊注意事項

根據國際航空運輸協會 IATA 第 830d 號生效決議規定，確保旅客在航班異常時能即時收到星宇航空之訊息通知，請務必按照以下格式輸入旅客的手機號碼和電子郵件地址。

1. 請各家旅行社(含 Amadeus 用戶)根據其訂位系統，輸入正確的 SSR CTCM/CTCE 格式，並確實將此 SSR 入至相對應的旅客上。
2. 若旅客不願意提供聯絡資訊，請輸入正確的 SSR CTCR 格式，並告知旅客此將導致其無法收到航空公司針對班機異動發送的訊息。
3. 通知訊息之語言代碼，TW 或 ZH 為繁體中文，EN 為英文，JA 為日文，請依照旅客偏好，確實輸入語言代碼。
4. 手機號碼請輸入國碼及手機號碼，若手機號碼第一碼為 0，則需省略。如台灣手機為 09XXXXXXXX，則輸入 8869XXXXXXXX。
5. Email 透過 SSR CTCE 輸入須轉換符號。

如：Email 帳號為 GDS\_@STARLUX-AIRLINES.COM，若透過 SSR CTCE 輸入，則須轉換 GDS./STARLUX./AIRLINES.COM

原始符號	轉換符號
- (Dash)	./
_ (下底線)	..
@	//

### 四、訂位規範

1. 禁止業者建立虛假姓名之訂位紀錄。
2. 請勿使用正式環境系統，進行訓練或測試。
3. 每日須確實清理 Queue 信箱，處理航空公司通知的班機異動或其他訊息，並即時通知旅客。

### 五、重複及反覆訂位

1. 禁止業者以下述方式為同一位旅客重複訂位：
  - 於同一訂位代號，使用相同或不同之 GDS 訂位系統，為旅客預訂邏輯上無法成行之

重複訂位。例：相同時間但不同航點之重複行程。

- 於不同訂位代號，使用相同或不同之 GDS 訂位系統，為旅客預訂完全相同之重複訂位，或邏輯上無法成行的重複訂位。

## 2. 禁止業者反覆訂位(Churning)：

- 於任何情形下皆嚴格禁止業者於單一或多個訂位代號中，無論艙等及行程是否相同，一再反覆取消又重新訂位行為。如反覆取消又重新訂位行為超過 5 次以上者，自第 6 次起每次反覆訂位行為，星宇航空將向業者收取每航段每位旅客美金 10 元之罰金，若嚴重違規，將暫停業者之訂位權限。

## 六、虛擬、候補、無效訂位之航段取消要求

訂位代號包含 DL/DS/GK/GL/HL/HN/HX/IX/MM/NO/PN/RM/SC/TK/TL/TN/UC/UN/US/UU/WK/WL 等狀態，業者須於班機起飛 24 小時前清除該航段。

## 七、未搭機(NO-Show)相關規範

若旅客未搭乘已取得確認機位之星宇航空航班，於該班機起飛 4 小時後，系統將會自動取消同張票上所有續回程機位，並於下次更改時依照票規收取未登機手續費，如須保留續回程機位，請於系統偵測前聯絡星宇航空。

## 八、特殊需求

業者可自行於訂位系統申請 WCHR/WCHS/WCHC 之服務；若旅客欲申請醫療服務、寵物託運、兒童旅客單獨搭機服務等其他特殊服務，請聯絡星宇航空客服中心或參考星宇航空官方網站。

## 九、特殊餐食

針對嬰幼兒、宗教飲食禁忌及健康因素等需求，可申請特別餐。

1. 星宇航空將竭力滿足旅客的特殊飲食需求，根據不同航程與機隊規劃，可能無法預訂部分特別餐。
2. 特殊餐食相關簡介及申請時間限制請參考星宇航空官方網站。
3. 基於衛生理由，星宇航空無法為任何旅客攜帶的個人食品重新加熱或冷藏。
4. 複合式需求餐須透過星宇航空客服協助預訂，並請注意"複合式需求餐"須於起飛 72 小時(不含例假日)前提出需求。

## 十、不佔位嬰兒旅客注意事項

考量安全因素及客艙裝載救生衣 / 氧氣面罩數量須符合飛航安全標準之限制。

不佔位嬰兒旅客訂位規範如下：

1. 星宇航空可接受出生 7 天以上未滿 2 歲之嬰兒旅客搭機，但須由年滿 18 歲之旅客陪同，依民航法規定，因安全考量凡年滿 2 歲以上的旅客均須佔位，嬰兒旅客在續程搭機日已滿 2 歲時，則該航段須佔位並支付兒童旅客票價。
2. 開立嬰兒旅客機票時，請確認所有 SSR INFT 狀態為 HK 訊息才可開立 infant 機票。

- 當 SSR INFT 的狀態回覆 UC 訊息即表示該航班不佔位嬰兒旅客已達上限，請勿再為嬰兒旅客訂位及開票。
- 未依照規定輸入或未依照正確格式輸入 SSR INFT ( 含出生年月日 )，將造成班機超收嬰兒旅客引發安全問題，違反民航局飛航安全規範所衍生罰金及旅客後續不便客訴等。本公司基於飛安考量，有權拒絕超額嬰兒旅客登機，並對違規業者處以 USD200 罰金。
- 星宇航空各機型不佔位嬰兒旅客額度如下：

機型	不佔位嬰兒旅客額度
A321neo	10
A330neo	15
A350-900	15

### 十一、正確輸入出生年月日

- 針對不佔位嬰兒旅客，訂位時請依照正確格式輸入 SSR INFT ( 含出生年月日 )。
- 針對未滿 12 歲之兒童旅客，訂位時請依照正確格式輸入 SSR CHLD ( 含出生年月日 )。

### 十二、嬰兒/兒童旅客同行之注意事項

- 每位父母、法定監護人或 18 歲以上之成人旅客，最多可與 2 位嬰兒旅客 ( 其中一位須購買佔位嬰兒機票 ) 同行或；
- 每位父母、法定監護人或 18 歲以上之成人旅客最多可與 1 位嬰兒(含佔位嬰兒)以及 2 位兒童旅客同行或；
- 每位父母、法定監護人或 18 歲以上之成人旅客可與最多 8 位兒童旅客同行，但其中 2 - 4 歲兒童不得超過 3 位。

範例如下：

年齡	18 歲以上 成人旅客	未滿 2 歲 嬰兒旅客	2 至 4 歲 兒童旅客	5 至 12 歲 兒童旅客
可接受人數	1 人	2 人	N/A	N/A
	1 人	1 人	2 人	
	1 人	N/A	3 人	5 人
	1 人	N/A	N/A	8 人

### 十三、美國運輸安全局(TSA)安全飛行計畫

為配合美國運輸安全局之安全飛行計畫，針對含往返美國航班之訂位代號，請務必於訂位時輸入以下旅客資訊(DOCS)：

- 護照英文姓名
- 性別
- 出生年月日 (西元)
- Redress Number (僅適用特定旅客)