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、 旅客姓名修正作業標準

1. 搭乘星宇航空班號並由星宇航空實際營運之航班，若符合以下情境，每位旅客於同一訂位紀錄可修正姓名一次，旅行業者更改前須致電星宇航空客服中心，客服人員將視業者系統協助修正姓名，或發送授權供業者透過原訂位系統修正姓名。

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
	例：LIU/YANGMEI MS 改至 LIU/LIHUA MS

註 1：針對已開票的訂位，除項目 D 外，如需修正姓名，皆須提供護照影本; 而項目 F 因為證件更名，不論是否已開票，皆須附上新舊護照影本做為佐證。

註 2 ：若訂位紀錄中含非星宇航空實際營運之共掛班號航班，則不允許修正姓名。

2. 業者可於姓名修正後，於 GDS 系統以稅目代碼 “XP” 依下述收費標準收取姓名修正服務費進行改票作業：

地區	費用 - 適用於原開票日為 2025 年 8 月 12 日（含）後之機票
台灣地區	新台幣 1,500 元
非台灣地區	美金 50 元，並依改票當天匯率以當地幣別收取

註 1：如僅更改稱謂則無須收取姓名修正服務費。

註 2：原始開票日為 2025 年 8 月 11 日前之機票，姓名修正服務費則依舊制收取新台幣 300 元 / 美金 10 元。

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

依據星宇航空全球票務貸項支付(ADM)規範，為有效控管機位並保障旅客權益，針對違反下述規範之業者，星宇航空將向旅行社開立 ADM，請業者務必遵循相關規範。

1. 禁止業者為同一旅客於同一 PCC，不限於同一個 PNR/訂位艙等，在同一日期/航班預訂一個以上的訂位，或於系統中反覆訂位又取消超過 5 次。
2. 業者須於班機表訂起飛 24 小時前移除無效、被動、候補航段之訂位，包含但不僅限於 AL,AN,BK,BN,GK,HL,HX,MK,ML,MN,PK.AK.XN.YK,YL,YN 等狀態。
3. 禁止業者建立虛假姓名或輸入不實機票號碼，試圖佔位及延緩開票期限。

4. 業者須遵照美國運輸安全局(TSA)之安全飛行計畫，針對其要求輸入 Secure Flight Passenger Data(SFPD)之航班，請於訂位時輸入以下旅客資訊(DOCS):旅客護照英文姓名、性別、西元出生年月日、redress number(僅適用特定旅客)。
5. 禁止業者預訂沒有計畫搭乘航段、未按搭乘順序訂位，或違反結合航段及 O&D 訂位原則。
6. 業者須遵照系統提示之最低轉機所需時間安排訂位，以確保旅客轉機順暢。

註 1：詳細 ADM 收費標準請參閱星宇航空全球票務貸項支付(ADM)規範。

五、 **Queue 信箱檢視**

請業者每日確實清理 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。

六、 **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，並須依照票規支付未登機手續費，如須保留續回程機位，請於系統偵測前聯絡星宇航空。

七、 **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。

八、 **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。

九、 **嬰兒旅客注意事項**

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. 開立不佔位嬰兒旅客機票時，請確認所有 SSR INFT 狀態為 HK 訊息才可開立機票。
3. 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，請勿再為不佔位嬰兒旅客訂位及開票。
4. 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），將造成班機超收不

佔位嬰兒旅客引發客艙裝載救生衣不足，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，有權拒絕超額不佔位嬰兒旅客登機。

5. 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	16
A350-900	16

十、 正確輸入出生年月日

1. 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）。
2. 針對佔位嬰兒旅客及未滿 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）。

十一、嬰兒/兒童旅客同行之注意事項

1. 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；
2. 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；
3. 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