

西部航空有限责任公司

国内务通告

收件方：各销售单位

发件方：西部航空市场销售部

签发人：滕洋

经办人：朱佳

联系电话：023-86798232

页数：10

抄送：西部航空财务部、客舱服务部、运行控制部

发布方式： 电子邮件 电子运价手册 市场销售平台

关于下发《西部航空国际航班旅行·家产品 票务规定》的通知

为进一步丰富我司产品，弥补国际航班中端产品的空缺，拟定对我司国际航班旅行·家产品进行全新打造。现下发《西部航空国际航班旅行·家产品票务规定》的通知。具体内容如下：

一、“旅行·家”产品 C 舱及 P 舱定义

尊享旅行家 C 舱：针对不仅要求客舱的服务，也重视优先值机，头等舱通道过安检，头等舱休息室等地面服务的旅客。旨在为旅客打造从地面到空中的全程尊享体验。

超级旅行家 P 舱：针对有一定服务需求的旅客，主要是在客舱服务的体验上。旨在为旅客提供在空中的舒适体验。

	尊享旅行家	超级旅行家舱
舱位	C 舱	P 舱
增值服务	①40KG 免费行李额②一次免费信息变更服务③优先行李及行李套④专享呼叫电话⑤经济舱前排座椅及旁边座位	①30KG 免费行李额②一次免费信息变更服务③优先行李及行李套④专享呼叫电话⑤经济舱前排座椅
客舱服务	①头等舱餐食及饮料 ②拖鞋③一次性毛巾 ④报纸⑤姓氏服务⑥腰枕⑦水果拼盘⑧洗漱包	①头等舱餐食及饮料 ②拖鞋③一次性毛巾 ④报纸⑤姓氏服务⑥腰枕⑦水果拼盘⑧洗漱包
地面服务	①优先值机②头等舱通道过安检③优先登机 ④头等舱休息室	头等舱休息室

二、产品价格

重庆-新加坡直达散客运价											
货币代码:CNY		票价类型	舱位	官网	OTA、呼叫中心	分销、直属柜台	运价基础	变更费用标准		退票费标准	
自	至			(OW)	(OW)	(OW)	FARE BASIS	航班起飞前72小时(不含)外	航班起飞前72小时(含)内	航班起飞前72小时(不含)外	航班起飞前72小时(含)内
CKG	SIN	尊享旅行家	C	2900	2980	3060	CCN1	免费	10%	5%	20%
		超级旅行家	P	2660	2740	2820	PCN1	免费	20%	10%	30%
TOUR CODE	分销、直属柜台(OW)		CKGCP001								
	OTA、呼叫中心(OW)		CKGCP002								
	官网(OW)		CKGCP003								
EI			Q/NON-END/PENALTY APPLY								
婴儿折扣			婴儿旅客在C/P舱订座票价为350CNY/人/每航段。免收退改手续费,无免费行李额度及增值服务。占座婴儿按儿童票价计算。								
儿童折扣			儿童旅客使用C/P舱,票价按照成人普通票价75%计算。退改收费规定同成人,行李、增值服务同成人普通旅客。 无成人陪伴儿童旅客(5-11岁):适用按成人普通票价。								
中国境内ADD-ON			允许,TC320-ADDON02。请在西部航空电子运价手册中查询。ADD-ON连接国际航段的城市点为经停点,经停点48小时内免费,超过48小时(含)按照300元/段收费。 例:旅客购买NKG-CKG-SIN客票,CKG为经停点,如在CKG停留48小时内免费,停留48小时(含)以上收取300元。								

新加坡-重庆直达散客运价											
货币代码:GDS		票价类型	舱位	官网	OTA、呼叫中心	分销、直属柜台	运价基础	变更费用标准		退票费标准	
自	至			(OW)	(OW)	(OW)	FARE BASIS	航班起飞前72小时(不含)外	航班起飞前72小时(含)内	航班起飞前72小时(不含)外	航班起飞前72小时(含)内
SIN	CKG	尊享旅行家	C	644	662	680	CGS1	免费	10%	5%	20%
		超级旅行家	P	591	608	626	PGS1	免费	20%	10%	30%
TOUR CODE	分销、直属柜台 (OW)		SINCP001								
	OTA、呼叫中心 (OW)		SINCP002								
	官网 (OW)		SINCP003								
EI			Q/NON-END/PENALTY APPLY								
婴儿折扣			婴儿旅客在 C/P 舱订座票价为 77SGD/人/每航段。免收退改手续费，无免费行李额度及增值服务。占座婴儿按儿童票价计算。								
儿童折扣			儿童旅客使用 C/P 舱，票价按照成人普通票价 75% 计算。退改收费规定同成人，行李、增值服务同成人普通旅客。 无成人陪伴儿童旅客(5-11岁)：适用按成人普通票价。								
中国境内 ADD-ON			允许，TC320-ADDON02。请在西部航空电子运价手册中查询。ADD-ON 连接国际航段的城市点为经停点，经停点 48 小时内免费，超过 48 小时 (含) 按照 300 元/段收费。 例：旅客购买 NKG-CKG-SIN 客票，CKG 为经停点，如在 CKG 停留 48 小时内免费，停留 48 小时 (含) 以上收取 300 元。								

三、适用条件

- (一) 适用航班日期：2016 年 6 月 1 日起。
- (二) 适用出票日期：2016 年 6 月 1 日起，须航班计划离站时间前 48 小时出票。
- (三) 适用航线：西部航空重庆=新加坡航线。
- (四) 适用订座舱位：C 舱及 P 舱。
- (五) 产品代码：LXJ。
- (六) 适用旅客类型：散客。
- (七) 适用票证：847 电子客票。
- (八)

四、客票填开

- (一) 票价栏：打印产品价格。
- (二) 签注栏：Q/NON-END/PENALTY APPLY。
- (三) 票价级别/客票类别栏：按照价格表对应的运价基础打印。
- (四) 税款栏：按国际航段打印相应的税费及 Q 值。
- (五) 其它各栏填写同普通客票。

五、签转、变更、退票

变更费及退票费均按客票票面价计算，四舍五入到十位。

(一) 客票签转

不得自愿签转。

(二) 客票变更

1. C 舱变更规则

(1)航班计划离站时间 72 小时(含)前提出并取消座位,免收变更费。

(2) 航班计划离站时间 72 小时(不含)内至航班计划离站时间后取消座位,收取票面 10%变更费。

2. P 舱变更规则

(1)航班计划离站时间 72 小时(含)前提出并取消座位,免收变更费。

(2) 航班计划离站时间 72 小时(不含)内至航班计划离站时间后取消座位,收取票面 20%变更费。

3. 仅允许同舱变更,严禁变更至其他舱位。

4. 变更需在客票有效期内进行操作。

5. 旅客如需自愿降低舱位,按自愿退票处理后重购客票。

6. 变更日期每次均根据变更航段对应的票价计算组的票面价百分比、国际航段订座舱位对应规则、取消订座记录时间收取变更费用。

7. 航程中 ADD-ON 航段变更收费标准按照对应的 PN 国际航段规定执行。已使用西部航空全部国际航段,只变更西部航空 ADD ON 航段,不得变更。

8. 儿童旅客改期按照成人普通旅客改期相应规定执行,婴儿旅客免收变更费用。如婴儿旅客改期后旅行日期已满两岁(含),应按照对应舱位儿童旅客票价补齐差价。如儿童旅客改期后旅行日期已满十二岁(含),应按照对应舱位成人旅客票价补齐差价。

9. 变更费用标准:

(1) 西部航空航段完全未使用:

日期变更按照当日开放舱位重新订座, 运价适用旅行当日的运价。如票价发生改变, 则按新运价与原付款运价计算升舱差额, 同时收取相应的变更费用;

(2) 西部航空航段已部分使用, 如改期出现票款差额, 变更费用与票款差价须同时收取。

10. 汇率选取的系统原则: 换开时汇率选取与新票票价的选取原则保持一致。

(三)退票规定

1. C舱退票规则

(1) 航班计划离站时间 72 小时(含)前提出并取消座位, 收取票面 5%退票费。

(2) 航班计划离站时间 72 小时(不含)内至航班计划离站时间后取消座位, 收取票面 20%退票费。

2. P 舱退票规则

(1) 航班计划离站时间 72 小时(含)前提出并取消座位, 收取票面 10%退票费。

(2) 航班计划离站时间 72 小时(不含)内至航班计划离站时间后取消座位, 收取票面 30%退票费。

3. 自愿退票时的退款金额计算

(1) 客票全部未使用, 根据退票航段对应票价计算组的票面价百分比、国际航段订座舱位对应规则、取消订座记录时间收取退票费用, 余额退还旅客。

(2)客票已部分使用

①如 ADD-ON 航段为西部航空承运，且旅客只使用了 ADD-ON 段：根据退票航段对应的票价计算组票面价百分比、国际航段订座舱位对应规则、取消订座记录时间收取退票费用，同时用对应票价计算组扣除 ADD-ON 航段旅行当日对应舱位的单程公布运价，余额退还旅客。

②已使用西部航空全部国际航段，只退西部航空 ADD ON 航段，不得退票。

4. 儿童退票按照成人退票相应规定执行。婴儿免收退票手续费。

5. 客票变更后退票，将按照新舱位标准扣除退票手续费，票款差价和变更费用不退。

(四)过渡期退改签

1. 2016年5月31日(含)前销售的重庆=新加坡客票，在5月31日(含)前发生变更、退票、改签业务，仍按 PNIR2016-027 关于修订并下发重庆-新加坡 2016 年销售公布运价的通知及 PNIR2016-028 关于修订并下发新加坡-重庆 2016 年销售公布运价的通知执行。

2. 2016年5月31日(含)前销售的重庆=新加坡客票，若在6月1日(含)后首次发生变更业务，仍按 PNIR2016-027 关于修订并下发重庆-新加坡 2016 年销售公布运价的通知及 PNIR2016-028 关于修订并下发新加坡-重庆 2016 年销售公布运价的通知执行。若变更后再发生变更、退票业务，则按照本规定执行。

3. 2016年5月31日(含)前销售的重庆=新加坡客票，

若在 6 月 1 日（含）后发生退票业务，仍按 PNIR2016-027 关于修订并下发重庆-新加坡 2016 年销售公布运价的通知及 PNIR2016-028 关于修订并下发新加坡-重庆 2016 年销售公布运价的通知执行。

4. 2016 年 6 月 1 日（含）后销售的重庆=新加坡客票，若发生变更、退票、改签业务，一律按本规定执行。

(五)不正常航班处理

因承运人或者非承运人原因，航班发生不正常时：

1. 非自愿变更：

在西部航空航班有空余座位的情况下，可免费变更至前后三天内我司同一航班，或出发地/目的地临近城市的航班。

2. 非自愿改签：

C 舱客票（含升舱改签后）及 P 舱客票，可免费签转至原航班起飞前后三天内海航集团下属与我司签有不正常航班签转及结算协议的航空企业的航班。

C 舱客票（含升舱改签后），可免费签转至原航班起飞前后三天内我司与其它已签署不正常航班签转及结算协议公司（除海航集团下属航空企业）的航班

3. 非自愿退票：

均可按非自愿退票办理，票款计算法按照西部航空最新下发的《西部航空国际不正常航班票务处理规定》办理。

六、政策制定

(一) 政策制定流程：根据市场销售需要，营销管理产品

负责人与国际业务经理、收益管理沟通，选取适用航线并对销售政策确认无误后，营销管理国际业务经理进行政策呈报。政策模板见附件。

(二) 建议呈报路径：呈报人（营销管理国际业务经理）-营销管理经理-收益管理经理。

七、其它规定

(一) 本产品不得与其它客票产品组合使用，不得享受双重优惠政策。

(二) 本产品不适用于西部航空规定限载的特殊旅客。

(三) 本产品包含的辅营产品参考其自身的产品规定。

(四) 如销售单位在航班计划起飞 48 小时（含）内出票，且未主动提醒旅客而造成服务投诉，销售单位应承担由此给旅客造成的损失，我司将给予责任单位每人 500RMB 的处罚。

(五) 西部航空官网销售根据官网上线时间为准。

本文件规定下发之日起正式生效。最终解释权归营销中心所有，联系人：朱佳，电话：023-86798232。请各单位严格遵照执行。

特此通知

西部航空市场销售部

2016 年 5 月 27 日