

不正常航班旅客服务指南（国内航班）

1 适用条件

适用航班：西部航空国内自营航线及包机航班（不含西部航空作为市场方的代码共享航班）。

2 定义

2.1 不正常航班分类

2.1.1 按造成航班不正常的原因根据民航局规定分为十二大类：天气、航空公司、流量、民航局航班时刻安排、军事活动、空管、机场、联检、油料、离港系统、旅客、公共安全原因。

2.1.2 按造成航班不正常的责任性质可分为承运人原因和非承运人原因两类：

2.1.1.1 承运人原因：飞机故障、航班计划、航材保障、航务保障、飞行机组保障、乘务组保障、安全员保障、地面保障、货运保障、运力调配、公司原因。

2.1.1.2 非承运人原因：天气原因、流量、空管、军事活动、公共安全、民航局航班时刻安排、机场、联检、油料、离港系统、旅客原因。

2.2 后续航班

航班不正常时，原则上须将旅客保护至后续可承接的第一个航班，遇特殊情况：

2.2.1 春运时间段内（按照国家公布时间）、国庆时间段内（国庆<9月28日至10月9日>）航班不正常，需将旅客保护至后续航班时：仅限签转、变更至当日航班，如当日无航班则签转、变更至原航班日期（前、后三天）可承接的第一个航班。

2.2.2 非春运及国庆时段，可将旅客签转、变更至航班起飞当日（不含）前后7天的航班。如：4月1日的航班，最晚可保护至4月8日。

2.3 联程运输：

2.3.1 联程运输：指由西部航空及与西部航空签有《互相销售国内航线多等级舱位客票协议》（以下简称互售协议）的其它承运人共同承运的或全部由西部承运的，且使用其中一方承运人的一本客票或者一本连续客票填开的单一运输合同。

2.3.2 连续客票：指开给旅客与另一本客票票号相连，共同构成一个单一运输合同的客票。

3 不正常航班识别

3.1 航班动态中各时间点定义：

3.1.1 计划离港：

指航班时刻管理部门批准的离港时间。即：订座终端或行程单上显示的航班离港时间。

3.1.2 离港：

指撤轮挡时间。即：机组得到空管部门推出或开车许可后，地面机务人员实施撤去航空器最后一个轮挡这一动作的时间。

3.1.3 预/实起飞：

指预计的航班起飞时间，如已实际起飞，则为轮子离地的时间。

3.1.4 计划到港：

指航班时刻管理部门批准的到港时间。

3.1.5 预/实落地：

指预计的航班到达时间，如已实际到达，则为轮子着陆的时间。

3.1.6 到港：

指挡轮挡时间。即：飞机在机位停稳后，地面机务人员实施挡上航空器第一个轮挡这一动作的时间。

3.2 不正常航班的定义

3.2.1 航班延误：指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过15分钟（不含）的情况。

3.2.2 航班出港延误：指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过15分钟（不含）的情况。

3.2.3 航班取消：指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延误而导致停止飞行计划的情况。

3.2.4 机上延误：指航班飞机关舱门后至起飞前或者降落后至开舱门前，旅客在航空器内等待超过机场规定的地面滑行时间的情况。

3.2.4.1 航班延误、机上延误的条款仅适用于已登机的旅客。

3.2.4.2 目前局方规定的地面滑行时间：

1)30 分钟：北京首都、上海虹桥、上海浦东、广州白云、深圳宝安、成都双流、昆明长水；

2) 25 分钟：西安咸阳、重庆江北、杭州萧山、南京禄口、厦门高崎、乌鲁木齐地窝堡、长沙黄花、武汉天河、郑州新郑、青岛流亭、天津滨海；

3)20 分钟：海口美兰、三亚凤凰、哈尔滨太平、大连周水子、贵阳龙洞堡、沈阳桃仙、济南遥墙、福州长乐、南宁吴圩、兰州中川；

4)15 分钟：除以上机场之外的其他国内机场。

注：如后期地面滑行时间有调整，则以最新下发的为准。

3.2.4.3 机上延误对应运行网上的时间点判断标准为：

1)起飞时机上延误时间点判断标准：预/实起飞-离港；

2)落地时机上延误时间点判断标准：到港-预/实落地。

3.2.5 满足 3.2.1-3.2.4 其中任意一种情况的，即可判定为不正常航班。但 3.2.1 航班延误、3.2.4 机上延误仅适用于已登机的旅客。

3.3 不正常航班的判定

3.3.1 PNR 上航段组显示了“UN”标识的航班。

3.3.2 若 PNR 上无“UN”标识，需核实我司是否发布航班调整通知单：

3.3.2.1 我司在运行网发布航班调整通知单，根据航班调整通知单的发布时间对比旅客所持客票的购票时间：

1) 如发布时间等于或晚于旅客出票时间，旅客所持客票符合“航班出港延误”的标准，退改签标准按本文执行；

2)如发布时间早于旅客出票时间，则旅客所持客票认定为正常航班客票。

3.3.2.2 我司未在运行网发布航班调整通知单：

按照不正常航班定义，核查我司运行网航班动态中该航班各时间点，如旅客所持客票符合“航班出港延误”的标准，退改签标准按本文执行。

3.3.3 西部官网、微信、APP、呼叫中心、西部各机场售票处等官方渠道出具的不正常航班证明。

3.3.4 始发站或目的地的机场，在同一城市的不同机场间变更，可以视为不正常航班。

3.3.5 联程或缺口程航班各段均为西部承运，或前段为西部承运后段为外航承运的，如按照本文标准判定第一段为正常航班，但旅客实际乘坐后，第一段实际到港时间至第二段计划离港时间晚于各地中转最短衔接时间（中转产品按其文件中最短衔接时间为准），则第一段可视为不正常航班，以不正常航班的标准处理后续票务业务。

3.3.6 在航班发生取消、出港延误之前取消座位，且在发生不正常之后提交退票申请的按自愿退票处理。在航班发生不正常之后取消座位并提交退票申请的按非自愿退票处理。

3.3.7 机上延误、航班延误的条款仅适用于已登机的旅客，未办理乘机手续的旅客仅适用 3.3.1-3.3.2 的条款。

4 不正常航班票务处理原则

4.1 优先变更至我司航班（航班起飞前后 7 天，春运、国庆时段前后 3 天），国内航班取消、航班出港延误或满足其他不正常航班定义的航班，可申请非自愿退票，免退票手续费，无任何经济赔偿。

4.2 变更至西部航空中转联程航班。

4.3 变更至西部航空航班始发点或目的地临近城市航班。

4.4 签转至海航集团下属有不正常航班签转及结算协议的航空企业的航班（以候补形式）。

4.5 签转至西部航空与其它已签署不正常航班签转及结算协议公司的航班（以候补形式）。

4.6 使用其它交通工具将旅客运送至目的地。

4.7 按非自愿退票处理。

5 非自愿变更

航班取消、延误、航程改变或不能提供原定座位时，西部应优先安排旅客乘坐西部后续航班。除此之外，西部根据旅客客票的使用条件，在征得旅客及有关承运人同意后，为旅客妥善办理签转手续。

6 非自愿退票

6.1 航班不正常时，旅客提出退票，按非自愿退票处理。

6.2 西部航空国内航班在始发地发生不正常时，非自愿退票应退还全部票款。

6.3 其他不正常航班非自愿退票请咨询西部航空机场柜台或官方热线 95373。

不正常航班旅客服务指南（国际航班）

1 适用条件

适用航班：西部航空国际自营航班，包括散客及团队旅客。（不含西部航空作为市场方的代码共享航班）。

2 定义

2.1 运行网航班动态中各时间点定义：

2.1.1 计划离港：指航班时刻管理部门批准的离港时间。即：订座终端或行程单上显示的航班离港时间。

2.1.2 离港：指撤轮挡时间。即：机组得到空管部门推出或开车许可后，地面机务人员实施撤去航空器最后一个轮挡这一动作的时间。

2.1.3 预计/实际起飞：指预计的航班起飞时间，如已实际起飞，则为轮子离地的时间。

2.1.4 计划到港：指航班时刻管理部门批准的到港时间。

2.1.5 预计/实际落地：指预计的航班到达时间，如已实际到达，则为轮子着陆的时间。

2.1.6 到港：指挡轮挡时间。即：飞机在机位停稳后，地面机务人员实施挡上航空器第一个轮挡这一动作的时间。

2.2 不正常航班定义

2.2.1 航班延误：指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过 15 分钟（不含）的情况。

2.2.2 航班出港延误：指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过 15 分钟（不含）的情况。

2.2.3 航班取消：指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延误而导致停止飞行计划的情况。

2.2.4 机上延误：指航班飞机舱门后至起飞前或者降落后至开舱门前，旅客在航空器内等待超过机场规定的地面滑行时间的情况。

2.2.4.1 目前局方规定的地面滑行时间：

1) 30 分钟：北京首都、上海虹桥、上海浦东、广州白云、深圳宝安、成都双流、昆明长水；

2) 25 分钟：西安咸阳、重庆江北、杭州萧山、南京禄口、厦门高崎、乌鲁木齐地窝堡、长沙黄花、武汉天河、郑州新郑、青岛流亭、天津滨海；

3) 20 分钟：海口美兰、三亚凤凰、哈尔滨太平、大连周水子、贵阳龙洞堡、沈阳桃仙、济南遥墙、福州长乐、南宁吴圩、兰州中川；

4) 15 分钟：除以上机场之外的其他国内机场。注：如后期地面滑行时间有调整，则以运行控制部最新下发的为准。

2.2.4.2 机上延误对应运行网上的时间点判断标准为：

1) 起飞时机上延误时间点判断标准：预/实起飞-离港

2) 落地时机上延误时间点判断标准：到港-预/实落地

2.2.5 满足 2.2.1-2.2.4 其中任意一种情况的，即可判定为不正常航班。但 2.2.1 航班延误、2.2.4 机上延误仅适用于已办理乘机手续的旅客。

2.2.6 当航班备降时，如备降机场与计划目的地机场属同一城市，且实际离港（或到港）时间较计划离港（或到港）时间在规定范围内，为正常航班。

3 不正常航班的识别

3.1 PNR 上航段组显示了“UN”标识的航班。

3.2 若 PNR 上无“UN”标识，需核实我司是否发布航班调整通知单：

3.2.1 我司在运行网发布航班调整通知单，根据航班调整通知单的发布时间对比旅客所持客票的购票时间：

3.2.1.1 如发布时间等于或晚于旅客出票时间，旅客所持客票符合“航班出港延误”的标准，退改签标准按本文执行；

3.2.1.2 如发布时间早于旅客出票时间，则旅客所持客票认定为正常航班客票。

3.2.2 我司未在运行网发布航班调整通知单：按照不正常航班定义，核查我司运行网航班动态中该航班各时间点，如旅客所持客票符合“航班出港延误”的标准，退改签标准按本文执行。

3.3 西部航空官网、微信、APP、呼叫中心、西部航空各机场售票处等官方渠道出具的不正常航班证明。

3.4 联程或缺口程航班各段均为西部航空承运，或前段为西部航空承运后段为外航承运的，当前后段航班计划时间满足各地中转最短衔接时间时，如按照本文标准判定第一段为正常航班，但旅客实际乘坐后，第一段实际到港时间至第二段计划离港时间小于各地中转最短衔接时间（中转产品按其文件中最短衔接时间为准），则第一段可视为不正常航班，以不正常航班的标准处理后续票务业务。

3.5 在航班发生取消、出港延误之前取消座位，且在发生不正常之后提交退票申请的按自愿退票处理。在航班发生不正常之后取消座位并提交退票申请的按非自愿退票处理。

3.6 机上延误、航班到港延误的条款仅适用于有办理乘机手续记录的旅客，未办理乘机手续的旅客仅适用 2.2.2-2.2.3 的条款。

4 不正常航班票务处理原则

4.1 非西部航空原因航班不正常，可为旅客提供的服务为：

免费改期、免费退票；协助旅客变更航程、签转，产生的差额由旅客支付。

4.2 西部航空原因航班不正常，可以为旅客提供的服务为：

免费改期、退票、签转、变更航程。

5 不正常航班票务处理单位

5.1 由西部航空直属售票处、西部航空境外销售总代理负责处理客票相关的变更、改期、换开等操作。

5.2 原出票地代理人负责处理客票的退票操作。

5.3 旅客也可联系西部航空客服热线 95373 咨询票务处理事宜。

6 非自愿变更

6.1 西部航空后续航班有空余座位可免费变更至西部航空原航班（不含）起飞前后五天内（含）同一航班（中国春运、国庆及境外当地法定节假日时段仅能变更至前后三天）。

6.2 变更航程的原则为：选取始发站/目的站与原航程始发站/目的站相同或临近的国家或城市且始发站或目的站中至少有一个站必须与机票上列明的站点相同。

6.3 西部航空国内航段不正常

按照国内不正常航班票务处理文件中非自愿变更的相关规定执行。

7 非自愿退票

7.1 退票原则：原出票地办理退票。

7.2 非自愿退票标准：西部航空国际航段取消，或者航班离港时间变更 5 小时（不含）以上（西部航空或非西部航空原因），包括已知航班计划时刻变更 5 小时（不含）以上的航班。

7.2.1 如果客票完全未使用，退还旅客购票时实际支付的全部款项，不收取任何费用。

7.2.2 如果客票已经使用，将旅客购票时实际支付的金额减去已使用航段的相应价值，余额退还旅客，不收取任何其它费用。

7.2.3 西部航空国内航段不正常

按照国内不正常航班票务处理文件中非自愿退票的相关规定执行。

7.2.4 其他不正常航班非自愿退票请咨询西部航空机场柜台或官方热线 95373。

8 其它

8.1 西部航空国内航班不正常导致无法及时衔接的西部航空国际航班，则可按照本操作规定对旅客提供变更、退票、签转的服务。

8.2 由于西部航空国际航班不正常，导致旅客无法正常搭乘西部航空后续联运航班，则可按照本操作规定对旅客提供变更、退票、签转的服务。

8.3 旅客自愿改期，所改日期的航班被取消或时刻变更时，**30** 天内西部航空无法提供后续航班的，可对该客票做非自愿退票处理，不可为旅客办理非自愿签转。但可协助旅客购买西部航空中转航班或外航的新客票，并由旅客支付差价。

8.4 无论承运人或非承运人原因，对于按照旅客意愿变更后续航班的，若后续航班正常，旅客再次提出变更或退票，一律按自愿变更、退票处理。

8.5 签转至外航的客票，在外航航班正常的情况下，如旅客提出退票，按外航的自愿退票规定处理。如旅客提出签转回西部航空航班：在外航航班正常的情况下，需参照自愿签转的规定办理；在外航航班不正常的情况下，如双方有不正常航班签转协议，应请旅客到外航的柜台办理签转至西部航空航班的手续。

8.6 系统“UN”的计划性航班时刻调整，无论国内、国际航班，一律按照非自愿变更处理。