



西部航空有限责任公司

West Air Co., Ltd

文件编号 DOCUMENT NO. PN-MS-I-Notification-2018-31 (R)

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

关于修订并下发《西部航空国际航班重复购票的退票操作规范》的业务通告

Notification on issuing the Operation of West Air international flight refund of duplicate ticket

签发时间 DATE OF ISSUANCE	2018年9月6日	签发人 ISSUED BY	赵彦
通告类型 TYPE	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 Read <input checked="" type="checkbox"/> 落实 Implement <input type="checkbox"/> 传达 Convey <input type="checkbox"/> 反馈 Reply	联系人 CONTACT	项娟
发布范围 SCOPE OF ISSUANCE	主送 TO	市场营销部、呼叫中心、各直属售票处	
	抄送 CC	西部航空财务部	
通告内容 CONTENT	为切实改进和提升票务服务，同时规范我司重复购票的退票管理，细化重复购票的退票流程，现下发《西部航空国际航班重复购票的退票操作规范》的业务通告。 1 定义 同一乘机人（姓名、证件号码一致）购买两张或两张以上航段、航班日期、航班号等航班信息完全一致的客票，视为重复购票。 2 退票规定		

2.1 重复购票退座时间在航班计划离站时间 24 小时内及离站后按自愿退票办理。

2.2 重复购票退座时间在航班计划离站时间 24 小时(含)前可免费退一张客票,其他多张客票如需退票按自愿退票规则办理。

2.4 免费退票手续需同时符合以下三个条件:

2.4.1 旅客重复购买的是航班计划离站时间 24 小时前的客票;

2.4.2 旅客重复购买的客票的购票时间间隔须在 24 小时以内;

2.4.3 提出免费退票手续的客票,在出票后 24 小时(含)内提出重复购票退票申请且在航班计划离站时间 24 小时(含)前取消航班座位。

2.5 申请及办理退票地点仅限原出票地,旅客可向任一原销售单位提出免费退票申请。退票时销售单位需在退款单或退款说明中注明“重复购票”及另一张客票票号。

3 退票流程

3.1 原销售单位为西部航空直属售票处、境外销售总代理、呼叫中心、官方网站、APP 移动客户端,工作人员核查无恶意占座行为、未重复免费多退客票后,可直接办理免费退票手续。原销售单位须在退票单上注明旅客申请退票原因、旅客其他重复客票票号,并将旅客申请退票说明(含旅客重复客票票号)提交财务(qy_liang@hnair.com)备案,或上传退票凭证系统。

3.2 原销售单位为代理人、B2B 或 OTA 平台,代理人或平台工作人员可通过西部航空国际业务(非工作日及节假日由西部航空呼叫中心负责查询)查询旅客重复购票信息,如航班日期、购票时间、票价、旅客姓名、证件号码、航段、舱位、航班号等。查询后,由代理人或平台工作人员自行核查是否符合我司规定的重复购票退票标准,核查无

恶意占座行为、未重复免费多退客票后，在黑屏系统提交免费退票申请，并将旅客申请退票的说明（含旅客重复客票票号）等上传退票凭证系统，同时将以上凭证邮件发送至西部航空营销管理中心国际业务处备案。若因未及时将备案情况发送至国际业务导致免费退票申请被拒，国际业务可根据文件规定酌情处理。

3.3 财务部结算中心每月将代理人、B2B 或 OTA 平台提交的重复购票申请从系统导出，发送至营销管理中心国际业务处，国际业务根据此前代理人发送的备案记录逐一核查，无恶意占座行为、未重复免费多退客票，且符合本文规定的结算中心予以结算。

4 其他

4.1 各销售单位须严格按本文件执行，如有违规操作者，一经查实，客票一律按自愿退票处理，同时对每张申退客票处以航段 Y 舱票价 3 倍的罚款。

4.2 超出本文件免费退票规定范畴的，原则上一律按自愿退票处理。但如旅客有明确投诉倾向的情形、或其他特殊情况的，为积极响应民航总局“真情服务”相关要求，以解决问题保障旅客为第一要务，为现场旅客提供更多人性化服务，有效提升现场服务质量，核查未虚耗我司航班座位后（虚耗标准：未乘机且未取消航班座位），可通过偏离操作为旅客办理退票，须遵照西部航销〔2018〕654 号关于修订并下发《西部航空市场营销部一线员工授权管理规定》的通知执行（如后期文件发生变更，以最新下发的规定为准）。

特此通知

注意事项 NOTES	本文件规定自 9 月 10 日起正式生效执行。原 PN-MKT-I-2017-027 (N) 关于下发《西部航空国际重复客票退票规定》的通知同时废止。 请各单位严格遵照执行。
-----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------