



西部航空有限责任公司

West Air Co., Ltd

文件编号 DOCUMENT NO.

PN-MS-I-Notification-2018-33 ( R )

PN-MS-I-Notification-2018-07

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

## 关于修订并下发《西部航空国际航线销售运价手册》的业务通告

Notification on revising and issuing international route fare manual of  
West Air Co., Ltd

签发时间 DATE OF ISSUANCE	2018 年 10 月 23 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	西部航空市场销售部、呼叫中心、各销售单位		
	抄送 CC	西部航空财务部		
通告内容 CONTENT	<p>因西部航空国际航线退改规则调整，现修订并下发《西部航空国际航线销售运价手册》（长期适用）。原 PN-MS-I-Notification-2018-07（R）PN-MKT-I-2017-024 关于修订并下发《西部航空国际航线销售运价手册》的业务通告同时废止。</p> <p>特别提示：</p> <p>1 西部航空国际航线的免费行李额全部实行计重制。</p>			

2 代理费标准以本文件为准，如系统有与本文件相悖之处，请手工修改后再进行出票。

3 ADD-ON 航段客票变更、退票规定调整，具体内容详见退改规则。  
ADD-ON 运价变动较为频繁，不纳入本手册，详见最新的 ADD-ON 运价政策表。ADD-ON 航段出票及使用须与国际航段配合。

4 本运价手册适用于西部航空国际航线，所有价格的货币单位根据始发地所在国的货币单位为准。

5 新旧规定过渡期票务处理原则：

5.1 2018 年 10 月 27 日（含）前销售的客票，在 10 月 27 日（含）前发生变更、退票、改签业务，仍按原原 PN-MS-I-Notification-2018-07（R）PN-MKT-I-2017-024 关于修订并下发《西部航空国际航线销售运价手册》的业务通告办理。

5.2 2018 年 10 月 27 日（含）前销售的客票，若在 10 月 28 日（含）后首次发生变更业务，仍按原 PN-MS-I-Notification-2018-07（R）PN-MKT-I-2017-024 关于修订并下发《西部航空国际航线销售运价手册》的业务通告办理。若变更后再发生变更、退票业务，则按照本规定执行。

5.3 2018 年 10 月 27 日（含）前销售的客票，若在 10 月 28 日（含）后发生退票业务，仍按原 PN-MS-I-Notification-2018-07（R）PN-MKT-I-2017-024 关于修订并下发《西部航空国际航线销售运价手册》的业务通告办理。

5.4 2018 年 10 月 28 日（含）后销售的客票，若发生变更、退票、改签

	业务，一律按本规定执行。
--	--------------

## 第一部分 散客销售运价表

### 1 重庆-新加坡直达散客运价

货币代码:		票价类型	舱位	中国航信分销/直属柜台/呼叫中心; Sabre/Abacus 分销; Amadeus 分销; Travelport 分销; Infini 分销 (OW)	运价基础 FARE BASIS	手提行李 额度	托运行李 额度	变更费用标准		退票费用标准		购票享受增值服务标准			
CNY								航班计划离站时间 72 小时 (不含) 前	航班计划离站时间 72 小时 (含) 内及航班计划离站时间后	航班计划离站时间 72 小时 (不含) 前	航班计划离站时间 72 小时 (含) 内及航班计划离站时间后	餐食	优选座位	贵宾厅休息室	信息免费变更一次
自	至														
CKG	SIN	超自由	Y	4080	YCN3	7KG	10KG	50%	60%	70%	80%	无			
			B	3700	BCN3										
			H	3340	HCN3										
			K	3020	KCN3										
			L	2700	LCN3										
			M	2420	MCN3										
			X	2160	XCN3										
			V	1890	VCN3										
		超优惠	N	1670	NCN5			70%	80%	90%	100%				
			Q	1470	QCN5										
			P	1290	PCN5										
			A	1110	ACN5										
			U	970	UCN5										
			T	850	TCN5										
			Z	750	ZCN5										
R	670	RCN5													
E	590	ECN5													

	I	570	ICN5							
TOUR CODE	中国航信分销、直属柜台、呼叫中心		CN18001							
	Sabre/Abacus 分销		CN18003							
	Amadeus 分销		CN18004							
	Travelport 分销		CN18005							
	Infini 分销		CN18006							
EI	Q/NON-END/PENALTY APPLY									
婴儿折扣	270CNY/人/每航段									
	婴儿旅客免收退改手续费，无免费行李额度。占座婴儿按儿童票价计算。									
儿童折扣	儿童旅客使用 Y/B/H/K/L/M/X/V 舱，票价按照成人普通票价 75% 计算，使用 N/Q/P/A/U/T/Z/R/E/I 舱，与成人普通旅客同价。退改收费规定同成人，行李同成人普通旅客。 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-ADDON06。请在 ADD-ON 运价政策中查询。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。									
票价使用说明	以上价格均为单程票面价，税费另计。如需订购往返程，使用本价单各舱位票价单段相加即为往返程票面价，该组合运价的适用条件按各订座舱位对应舱位规定执行。成人普通旅客、婴儿旅客、儿童旅客、无成人陪伴儿童旅客税费按相关规定执行。									

## 2 新加坡-重庆直达散客运价

货币代码：		票价类型	舱位	中国航信分销/直属柜台/呼叫中心；Sabre/Abacus 分销；Amadeus 分销；Travelport 分销；Infini 分销 (OW)	运价基础 FARE BASIS	手提行李 额度	托运行李 额度	变更费用标准		退票费用标准		购票享受增值服务标准				
自	至							航班计划离站时间 72 小时（不含）前	航班计划离站时间 72 小时（含）内及航班计划离站时间后	航班计划离站时间 72 小时（不含）前	航班计划离站时间 72 小时（含）内及航班计划离站时间后	餐食	优选座位	贵宾厅休息室	信息免费变更一次	
SIN	CKG	超自由	Y	830	YEH3	7KG	10KG	50%	60%	70%	80%	无				
			B	752	BEH3											
			H	683	HEH3											
			K	613	KEH3											

	超优惠	L	552	LEH3					
		M	495	MEH3					
		X	437	XEH3					
		V	389	VEH3					
		N	344	NEH5					
		Q	298	QEH5					
		P	261	PEH5					
		A	229	AEH5					
		U	198	UEH5					
		T	173	TEH5					
		Z	150	ZEH5					
		R	134	REH5					
		E	122	EEH5					
		I	119	IEH5					
TOUR CODE	中国航信分销、直属柜台、呼叫中心	EH18001							
	Sabre/Abacus 分销	EH18003							
	Amadeus 分销	EH18004							
	Travelport 分销	EH18005							
	Infini 分销	EH18006							
EI	Q/NON-END/PENALTY APPLY								
婴儿折扣	59SGD/人/每航段 婴儿旅客免收退改手续费，无免费行李额度。占座婴儿按儿童票价计算。								
儿童折扣	儿童旅客使用 Y/B/H/K/L/M/X/V 舱，票价按照成人普通票价 75% 计算，使用 N/Q/P/A/U/T/Z/R/E/I 舱，与成人普通旅客同价。退改收费规定同成人，行李同成人普通旅客。 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-ADDON06。请在 ADD-ON 运价政策中查询。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。								
票价使用说明	以上价格均为单程票面价，税费另计。如需订购往返程，使用本价单各舱位票价单段相加即为往返程票面价，该组合运价的适用条件按各订座舱位对应舱位规定执行。成人普通旅客、婴儿旅客、儿童旅客、无成人陪伴儿童旅客税费按相关规定执行。								

### 3 乌鲁木齐-新加坡直达散客运价

货币代码:		票价类型	舱位	中国航信分销/直属柜台/呼叫中心; Sabre/Abacus 分销; Amadeus 分销; Travelport 分销; Infini 分销 (OW)	运价基础 FARE BASIS	手提行李 额度	托运行李 额度	变更费用标准		退票费用标准		购票享受增值服务标准				
自	至							航班计划离站时间 72 小时 (不含) 前	航班计划离站时间 72 小时 (含) 内及航班计划离站时间后	航班计划离站时间 72 小时 (不含) 前	航班计划离站时间 72 小时 (含) 内及航班计划离站时间后	餐食	优选座位	贵宾厅休息室	信息免费变更一次	
URC	SIN	超自由	Y	4550	YCN4	7KG	10KG	50%	60%	70%	80%	无				
			B	4170	BCN4											
			H	3810	HCN4											
			K	3490	KCN4											
			L	3160	LCN4											
			M	2880	MCN4											
			X	2620	XCN4											
		V	2380	VCN4												
		超优惠	N	2140	NCN6			70%	80%	90%	100%					
			Q	1940	QCN6											
			P	1760	PCN6											
			A	1600	ACN6											
			U	1440	UCN6											
			T	1320	TCN6											
			Z	1220	ZCN6											
			R	1140	RCN6											
			E	1060	ECN6											
I	840		ICN6													
TOUR CODE		中国航信分销、直属柜台、呼叫中心		CN18001												
		Sabre/Abacus 分销		CN18003												
		Amadeus 分销		CN18004												

	Travelport 分销	CN18005
	Infini 分销	CN18006
EI	Q/NON-END/PENALTY APPLY	
婴儿折扣	370CNY/人/每航段 婴儿旅客免收退改手续费，无免费行李额度。占座婴儿按儿童票价计算。	
儿童折扣	儿童旅客使用 Y/B/H/K/L/M/X/V 舱，票价按照成人普通票价 75% 计算，使用 N/Q/P/A/U/T/Z/R/E/I 舱，与成人普通旅客同价。 退改收费规定同成人，行李同成人普通旅客。 无成人陪伴儿童旅客(5-11 岁)：适用按成人普通票价。	
票价使用说明	以上价格均为单程票面价，税费另计。如需订购往返程，使用本价单各舱位票价单段相加即为往返程票面价，该组合运价的适用条件按各订座舱位对应舱位规定执行。成人普通旅客、婴儿旅客、儿童旅客、无成人陪伴儿童旅客税费按相关规定执行。	

#### 4 新加坡-乌鲁木齐直达散客运价

货币代码：		票价类型	舱位	中国航信分销/直属柜台/呼叫中心；Sabre/Abacus 分销；Amadeus 分销；Travelport 分销；Infini 分销 (OW)	运价基础 FARE BASIS	手提行李 额度	托运行李 额度	变更费用标准		退票费用标准		购票享受增值服务标准				
SGD								航班计划离站时间 72 小时 (不含) 前	航班计划离站时间 72 小时 (含) 内及航班计划离站时间后	航班计划离站时间 72 小时 (不含) 前	航班计划离站时间 72 小时 (含) 内及航班计划离站时间后	餐食	优选座位	贵宾厅休息室	信息免费变更一次	
自	至															
SIN	URC	超自由	Y	927	YEH4	7KG	10KG	50%	60%	70%	80%	无				
			B	850	BEH4											
			H	780	HEH4											
			K	710	KEH4											
			L	649	LEH4											
			M	587	MEH4											
			X	534	XEH4											
		V	480	VEH4												
		超优惠	N	435	NEH6			70%	80%	90%	100%					
Q	394		QEH6													

	P	358	PEH6						
	A	320	AEH6						
	U	292	UEH6						
	T	267	TEH6						
	Z	247	ZEH6						
	R	230	REH6						
	E	218	EEH6						
	I	175	IEH6						
TOUR CODE	中国航信分销、直属柜台、呼叫中心		EH18001						
	Sabre/Abacus 分销		EH18003						
	Amadeus 分销		EH18004						
	Travelport 分销		EH18005						
	Infini 分销		EH18006						
EI	Q/NON-END/PENALTY APPLY								
婴儿折扣	75SGD/人/每航段								
	婴儿旅客免收退改手续费，无免费行李额度。占座婴儿按儿童票价计算。								
儿童折扣	儿童旅客使用 Y/B/H/K/L/M/X/V 舱，票价按照成人普通票价 75% 计算，使用 N/Q/P/A/U/T/Z/R/E/I 舱，与成人普通旅客同价。退改收费规定同成人，行李同成人普通旅客。 无成人陪伴儿童旅客(5-11 岁)：适用按成人普通票价。								
票价使用说明	以上价格均为单程票面价，税费另计。如需订购往返程，使用本价单各舱位票价单段相加即为往返程票面价，该组合运价的适用条件按各订座舱位对应舱位规定执行。成人普通旅客、婴儿旅客、儿童旅客、无成人陪伴儿童旅客税费按相关规定执行。								

<p><b>通告内容</b> CONTENT</p>	<p style="text-align: center;"><b>第二部分 散客规则</b></p> <p><b>1 适用范围</b></p> <p>本运价手册适用于西部航空直属售票处、营业部及代理人销售使用。</p> <p>本运价手册的最终解释权归西部航空市场销售部。</p> <p><b>2 适用起始航班日期</b></p> <p>2018 年 10 月 28 日起，以系统查询日期为准。</p> <p><b>3 舱位布局</b></p> <p>3.1 头等舱备用舱为 F 舱。</p> <p>3.2 商务经济舱产品 C 舱及 D 舱,使用规定按产品规则执行。</p> <p>3.3 经济舱 ( Y ) 及其子舱位 ( B/H/K/L/M/X/V/N/Q/P/A/U/T/Z/R/E/I ) , Y/B/H/K/L/M/X/V 为超自由，N/Q/P/A/U/T/Z/R/E/I 为超优惠，使用规定按本业务通告执行。</p> <p>3.4 经济舱其余子舱位：G 为团队舱，使用规定按团队规则执行； J/W/S 为产品舱，使用规定按产品规则执行；O 为免票专用舱，使用规定按免票规则执行。</p> <p><b>4 运价组合</b></p> <p>4.1 西部航空 ADD-ON 运价均不得单独出票及使用 ,需与西部航空国际航线销售运价结合出票及使用。全程运价适用条件以西部航空国际航段适用的运价规则为准。</p> <p>4.2 组合销售</p> <p>销售来回程、缺口程机票时，根据西部航空国际航线始发散客单程运价组合使用( <b>有特殊说明的</b>运价除外 )，组合运价的适用条件按照各订</p>
--------------------------------	---

座舱位对应舱位规定执行，全程代理费按照较低的标准执行。

4.3 FARE BASIS 栏填写航段适用运价对应舱位的 FARE BASIS。

4.4 TOUR CODE 栏填写所使用价格的政策代码。TOUR CODE 栏最多允许输入 14 个字符。若需输入的 TOUR CODE 超过 14 个字符，其输入规则如下：

4.4.1 两个 TOUR CODE 有相同部分，则相同部分可省略，例如：EH18001 与 EH18006，可输入 EH18001/8006；

4.4.2 当两个 TOUR CODE 无相同部分，TC 项打一个完整的 TOUR CODE，另一 TOUR CODE 打在 FC 项。NOT VALID AFTER 栏必须填写，按照较严格的舱位规定的有效期填写。

## 5 最短中转衔接时间

各销售单位应严格遵守西部航空各机场最短衔接时间（MCT）的规定进行销售，严禁向旅客销售低于 MCT 的联程航段客票，否则，由此产生的一切不良后果均由销售单位承担。

### 5.1 境外机场最短中转衔接时间

境外机场	西部航空国际=外航国际	西部航空国际=外航国内
新加坡 SIN	180 分钟	180 分钟

### 5.2 境内机场最短中转衔接时间

境内机场	西部航空航班所在航站楼	国内航班 = 国内航班	国内航班 = 国际航班
乌鲁木齐 URC	国内航班 T1 航站楼 国际航班 T3 航站楼	120 分钟,不同航站楼 150 分钟	180 分钟
重庆 CKG	国内航班 T2B 航站楼	120 分钟,不同航	180 分钟

	国际航班 T3 航站楼	站楼 150 分钟	
<p>注：中转 MCT 时间如有调整，以西部航空另行下发文件为准。</p> <p><b>6 儿童/婴儿折扣</b></p> <p>注：儿童 / 婴儿的判定以其乘坐第一始发西部航空国际或地区主航段时的年龄为依据。</p> <p><b>6.1 儿童票价</b></p> <p>6.1.1 儿童指旅行开始之日年满 2 周岁但不满 12 周岁的未成年人。</p> <p>6.1.2 儿童旅客使用 Y/B/H/K/L/M/X/V 舱，票价按照成人普通票价 75% 计算（另有规定的除外），FAREBASIS 后加注“CH25”。使用 N/Q/P/A/U/T/Z/R/E/I 舱，与成人普通旅客同价。退、改收费规定同成人，行李、增值服务同成人普通旅客。</p> <p>6.1.3 无成人陪伴儿童不适用儿童折扣，按成人票价购票，免收民航发展基金。</p> <p>6.1.4 出于安全考虑，每一名年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客至多可携带两名普通儿童，超过两名儿童的其他儿童旅客按无成人陪伴儿童进行购票（每航班限载 5 名无成人陪伴儿童）。每名普通儿童所购客票必须与随行成人同服务等级就坐，否则按无成人陪伴儿童办理，若不满足无陪儿童办理标准，不予以售票。</p> <p><b>6.2 婴儿票价</b></p> <p>6.2.1 婴儿指旅行开始之日 2 岁以下的未成年人。</p> <p>6.2.2 婴儿旅客不占座位时，FAREBASIS 后加注“IN”。免收退改手续费，无免费行李额度及增值服务。</p> <p>6.2.3 2 岁以下婴儿需占用座位时，适用儿童运价规定，当订座舱位无</p>			

儿童折扣优惠时，适用订座舱位对应的成人普通运价。

6.2.4 若婴儿在旅行过程中已满2周岁，西部航空航班无需补收婴儿与儿童的票价差额；若儿童在旅行过程中已满12周岁，西部航空航班无需补收儿童与成人的票价差额。若行程中含有外航航段，则外航航段需按外航公布的票价购买儿童票。

6.3 每一名年满18周岁且具有完全民事行为能力的成人旅客可携带最多不超过2名（含）婴儿旅客；旅客携带2名婴儿成行时，1名婴儿按规定购买婴儿折扣票价，另1名婴儿按儿童折扣票价收费。

## 7 销售代理费

注：以下代理费率标准不分全程为西部航空承运或西部航空与外航联运的情况。

7.1 中国境内代理人销售的国际散客客票（另有规定除外）：代理费为全程销售运价的2%。

7.2 境外地区代理人销售的国际散客客票（另有规定除外）：代理费为全程销售运价的2%。

7.3 儿童/婴儿代理费率同成人。

## 8 行李规则

航线	旅客类型	免费行李额	
		手提行李	托运行李
重庆=新加坡、乌鲁木齐=新加坡	成人	7KG	10KG
	儿童	等同成人免费行李额。	
	婴儿	无免费行李费，可免费携带一件全折叠式婴儿坐车。	

注：1.请销售单位注意提醒旅客根据自身需求提前购买托运行李额，以免耽误行程。

2.手提行李体积不得超过 20 厘米×30 厘米×40 厘米，否则应作为托运行李运输。

3.托运行李每件重量最大不能超过32公斤，体积不能超过40厘米×60厘米×100厘米。

8.1 航班免费行李额以系统显示为准。

8.2 符合证件要求和旅客性质要求的可以在指定航线上享受特殊行李优惠的旅客在购票时如未享受到相应的行李优惠，可进行免费换开，调整行李额，并保持原舱位和票价不变。如客票换开时税费有相应调整，则按多不退少补的原则执行。

8.3 对于有特殊规定的行李，请参照具体的文件规定打印免费行李额、计收逾重行李费。

8.4 西部航空实际承运的国内段免费行李额与国际航段相同。

## **9 运价销售规定**

9.1 适用于 847 票证（含 847 本票及以 847 确认的中性客票），不适用于包机票证。

9.2 所有销售运价，按实际行程对应运价表运价执行。散客必须定妥座位，不允许 OPEN。

9.3 运价表中的所有销售运价均不包含税费。

9.4 运价表中的货币单位以始发地所在国的货币单位为准（特殊规定的除外）。中国境内销售中国境外始发的航班和中国境外销售中国境内始发的航班，请以订座系统查询的价格为准。

9.5 请严格按照运价表中的运价与订座舱位、票价类别的匹配关系销

售，违者将按较高运价补收差额并且处以每张机票经济舱最高运价罚款。如销售时使用了未提供运价的订座舱位，将按照公布运价补收差额。

9.6 特殊旅客客票限在西部航空指定售票处出票并在做出相应安排后方可承运，详情请与西部航空直属柜台、经西部航空特别授权的合办柜台或 95373 咨询。

9.7 与成人同行的儿童须购买与其同行成人相同服务等级的客票。如旅客要求为儿童及同行成人购买不同服务等级的客票时，儿童须在满足我司无成人陪伴儿童运输条件的前提下，办理无成人陪伴服务，且飞机上必须按所购客票的服务等级分别就坐。若儿童不符合我司无成人陪伴儿童运输要求，则不允许儿童购买与同行成人服务等级不同的儿童客票。

9.8 旅客自行负责根据航班信息办理所需证件，并确认证件有效性。因证件不符不能登机或出入境，西部航空不承担相关责任。如需变更日期及退票，均按自愿变更、自愿退票处理。

9.9 西部航空为市场方的代码共享航班运价以及使用规则均按照西部航空相应的规定执行（有特殊规定的除外），免费行李额按系统显示执行。

## **10 订座（API 信息录入）**

10.1 按照运价手册中的价格销售客票，散客各航程必须定妥座位，不允许 OPEN。

10.2 DAPI：/P1（旅客序号）指令格式见下（其中横线处的信息必须输入）：

SSR DOCS 航空公司代码 Action-Code 1 证件类型/发证国家/证件号码/国籍/出生日期/性别/证件有效期限

/SURNAME(姓)/FIRST-NAME(名)/MID-NAME(中间名)/持有人标识 H/P1

## 11 客票填写规定

11.1 散客出票时限以系统显示时限和订座单位所留时限两个时限的早者为准。

11.2 旅客姓名后面输入正确的称谓，如 CHD、INF（不占座婴儿）、INS（占座婴儿）等，但 MR、MS 等称谓不做强制要求。

11.3 “FARE BASIS” 栏：

11.3.1 填写运价表中与订座舱位相匹配的运价基础代号。例如：

“BCN3”。

11.3.2 儿童旅客如使用成人普通票价 75% 优惠，需在 FAREBASIS 后加注 “CH25”，婴儿旅客在任意舱位订座，均在 FAREBASIS 后加注 “IN”。

11.4 “ENDORSEMENT/RESTRICTION” 栏：填写

“Q/NON-END/PENALTY APPLY”，表示不得签转，适用相应的退改签规则。

11.5 使用自动出票指令，以订座系统中 Q 出价格作为销售价和票面价的客票，将以票面价作为结算标准，客票不打 TOUR CODE。使用手工出票指令，必须按照运价政策完整输入 TOURCODE 和 FARE BASIS。TOUR CODE 栏填写所使用价格的政策代码，如果只使用一个政策，则在 TC 项输入该运价对应的完整准确的 TOUR CODE 号即

可；如果是两个政策组合使用，TC 项输入第一个国际航段的完整准确的 TOUR CODE，第二国际航段的完整准确的 TOUR CODE 打在 FC 项的最后，格式为：FC 运价计算过程的最后空格 TEXT/TC TOURCODE。

#### 11.6 “NOT VALID AFTER” 栏：

11.6.1 除另有约定外，定期普通客票的有效期自旅行开始之日起，一年内运输有效；如果客票全部未使用，则视为不定期客票，客票有效期从填开客票之日起，一年内运输有效。

11.6.2 除另有约定外，客票有效期的计算，从旅行开始或填开客票之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时为止。

11.6.3 除另有规定外，则客票运价有效期自变更后客票始发日期开始计算，需同时修改 NOT VALID AFTER 项（统一由西部航空直属售票处或 95373 办理）。

11.6.4 优惠票价的客票有效期，按照西部航空优惠票价客票使用规定计算。

#### 12 航程中的航段使用顺序

西部航空国际航段所有舱位订座的客票，必须按照客票乘机联上列明的航程，从始发地开始按顺序使用，未按顺序使用的乘机联，西部航空不予承运。未按顺序使用的客票作废，不得退票、不得变更或继续使用。

因航班不正常导致不能按照客票乘机联上列明的航程顺序使用的情况，则按照西部航空国际不正常航班票务处理规定进行处理。

经停航班严禁在经停点终止行程，如有自愿终止行程行为，客票自动

作废，票款及相关税费不退。

### 13 票价计算组

西部航空所有国际运价均为单程运价，每段国际单程运价为一个票价计算组。每段国际航段至多包含一段 ADD-ON 航段，且将 ADD-ON 运价与国际航段运价视为一个票价计算组，ADD-ON 航段适用规则同国际航段。

### 14 取消订座记录时间的计算：

以整张客票中未使用的首个航班（含 ADD-ON 航班）作为起始时间计算点，结合需变更航段在系统中取消订座记录时间判定收费标准。

例：旅客购买 NKG-CKG-SIN-CKG-NKG 往返程客票。

A 客票全部未使用，旅客提出变更全部航段。NKG-CKG 作为所有航段的起始时间计算点。

B 客票已使用 NKG-CKG，旅客提出变更 SIN-CKG。CKG-SIN 为整张客票中未使用的首个航班，作为起始时间计算点。

### 15 客票变更

#### 15.1 同票价变更

15.1.1 变更需在客票有效期内进行操作。

15.1.2 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。

15.1.3 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 ADD ON 航段，不得变更。

15.1.4 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。

15.1.5 以 IATA 正常公布运价销售的客票可免费变更日期。

15.2 不同票价变更：

15.2.1 当航班开放的可利用舱位高于原客票指定舱位时，须补收  
差价至可利用的高票价舱位。

15.2.2 旅客自愿提高舱位票价时，同时收取提升后舱位票价与  
原舱位票价的差额和变更费用。

15.2.3 旅客如需自愿降低舱位，按自愿退票处理后重购客票。

15.2.4 Y-I 舱可变更至商务经济舱产品，新票价必须高于老票  
价，同时收取变更后的舱位票价与原舱位票价的差额和变更费  
用。

15.3 变更费用标准：

15.3.1 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。如导致票价发生改变，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；

15.3.2 西部航空航段已部分使用，如升舱与改期同时进行，  
变更费用与高低舱位之间的差价须同时收取。

15.3.3 变更费按原票票面收取；每次变更均收取变更费，退  
票时变更费不退；变更费与客票差价需同时收取，若客票差价  
为 0，则仅收取变更费。

15.3.3 变更费用标准（CNY，四舍五入至十位；SGD，四舍五入至个

位。)：

票价类型	变更费用	
	航班计划离站时间 72 小时 (不 含) 前	航班计划离站时间 72 小时(含) 内及航班计划离站时间后
超自由	50%	60%
超优惠	70%	80%

15.3.4 不得改变航程。

15.3.5 电子客票使用 OI 指令重新出票时，需重新计算票价和税费。

票价如产生差价，需旅客补齐。税费如产生差额，执行多不退少补原则。

15.3.6 多段同时变更，按变更航段对应票价计算组票面价计算变更费用。

15.3.7 旅客出票后，不得增加 ADD-ON 航段，如需增加，按自愿退票处理。如果变更 ADD-ON 航段，按变更航段对应国际航段票面价计算变更费用。已使用西部航空全部国际航段，只变更 ADD-ON 航段，不得变更。如新运价与原付款运价产生票价差额，则需旅客补齐。

15.3.8 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。

例 1：旅客购买 NKG-CKG-SIN 客票，CKG-SIN 为国际主航段（M 舱订座/票价为 2420 元），NKG-CKG 为 ADD-ON 航段（E 舱订座/票价为 0 元），NKG-CKG-SIN 整个票价计算组的票面价为 2420 元。

A 客票全部未使用，旅客在 NKG-CKG 航班计划离站时间 72 小时（不含）前，申请变更 NKG-CKG，应收取 NKG-CKG-SIN 票面价 50%作

为变更费用，即：2420\*50%=1210 元。当航班开放的可利用舱位高于原客票指定舱位时，须同时补收差价至可利用的高票价舱位。

B 客票全部未使用，旅客在 NKG-CKG 航班计划离站时间 72 小时（不含）前，申请变更 NKG-CKG-SIN，应收取 NKG-CKG-SIN 票面价 50% 作为变更费用，即：2420\*50%=1210 元。当航班开放的可利用舱位高于原客票指定舱位时，须同时补收差价至可利用的高票价舱位。

C 客票已使用 NKG-CKG，旅客在 CKG-SIN 航班计划离站时间 72 小时（不含）前，申请变更 CKG-SIN，应收取 NKG-CKG-SIN 票面价 50% 作为变更费用，即：2420\*50%=1210 元。当航班开放的可利用舱位高于原客票指定舱位时，须同时补收差价至可利用的高票价舱位。

例 2：旅客购买 NKG-CKG-SIN-CKG-NKG 来回程客票：CKG-SIN 为去程国际主航段（M 舱订座/票价为 2420 元），NKG-CKG 为去程 ADD-ON 航段（E 舱订座/票价为 0 元），去程 NKG-CKG-SIN 为一个票价计算组，票面价为 2420 元。SIN-CKG 为回程国际主航段（E 舱订座/票价为 590 元），CKG-NKG 为回程 ADD-ON 航段（E 舱订座/票价为 0 元），回程 SIN-CKG-NKG 为一个票价计算组，票面价为 590 元；NKG-CKG-SIN-CKG-NKG 来回程客票票面价为 3010 元。

A 客票全部未使用，如旅客申请变更 NKG-CKG，如在 NKG-CKG 航班起飞前 72 小时（不含）外，收取 NKG-CKG-SIN 票价计算组的票面价 50% 作为变更费用，即：2420\*50%=1210 元。当航班开放的可利用舱位高于原客票指定舱位时，须同时补收差价至可利用的高票价舱位。

B 客票全部未使用，如旅客申请变更 CKG-SIN-CKG-NKG 航段客票，

如在 NKG-CKG 航班计划离站时间 72 小时内，应收取去程 NKG-CKG-SIN 票价计算组的票面价 60%和回程 SIN-CKG-NKG 票价计算组的票面价 80%作为变更费，即： $2420*60\%=1452\approx 1450$ ， $590*80\%=472\approx 470$ ，合计  $1450+470=1920$  元。当航班开放的可利用舱位高于原客票指定舱位时，须同时补收各变更航段差价至可利用的高票价舱位。

C 客票已使用 NKG-CKG，如旅客申请变更 CKG-SIN，如在 CKG-SIN 航班计划离站时间 72 小时（不含）前，收取 NKG-CKG-SIN 票价计算组的票面价 50%作为变更费用，即： $2420*50\%=1210$  元。当航班开放的可利用舱位高于原客票指定舱位时，须同时补收差价至可利用的高票价舱位。

D 客票已使用 NKG-CKG，如旅客申请变更 SIN-CKG-NKG，如在 CKG-SIN 航班计划离站时间 72 小时内，收取 SIN-CKG-NKG 票价计算组的票面价 80%作为变更费用，即： $590*80\%=472\approx 470$  元。当航班开放的可利用舱位高于原客票指定舱位时，须同时补收差价至可利用的高票价舱位。

E 客票已使用 NKG-CKG-SIN-CKG，如旅客申请变更 CKG-NKG，此航段不得变更。

#### 15.3.9 因病变更

旅客因病提出变更航班，提供相关证明后，同舱改期可免收变更费，不允许改期的客票因病变更，同舱改期也可免收变更费。因变更导致的升舱需补交升舱差额；因变更导致适用的运价发生改变，则按新运价与原付运价计算差额，多不退少补。但因病变更需满足以下条件：

旅客须在航班规定离站时间前提出并退座,在西部航空当地办事处或西部航空总代、西部航空直属售票处、西部航空呼叫中心（仅办理呼叫中心销售的客票）办理非自愿变更手续，非自愿变更凭证内的主要内容（病人姓名、时间、病症）必须相符，不得涂改，否则视为虚假凭证，不予因病变更。旅客在办理因病变更手续时，必须提供凭证原件由西部航空当地办事处或西部航空总代、西部航空直属售票处、呼叫中心售票员验证，并需办事处/售票处负责人签字，上交财务部结算中心的凭证应尽量为原件，如旅客确需报销，上交凭证也可为复印件。

15.3.9.1 航班规定离站时间/截载时间前提出因病变更的凭证为：在中国内地由中国境内县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）以及以上医疗单位主治医师签字、医疗单位盖章的正规诊断证明、病历、医院电脑打印的 300 元（CNY）含以上医药费收费单，凭证的签发与打印日期必须均在航班规定截载时间前。诊断证明在境外或港澳台地区必须有政府部门认可具备行医资格的医生填写。

15.3.9.2 在机场或经停站（备降站）突发病情提出病退的凭证为：机场医疗中心出具的诊断证明、病历，若一时无法取得医疗单位证明，必须经当日航班乘务长及场站负责人共同在机票上签字。

## **16 退票规定**

### **16.1 退票地点**

旅客自愿/非自愿退票均应在原出票地办理，出示相关证件（如身份证、护照等），若旅客购买的是纸质客票还须持有效票证（包括旅客的乘机联、旅客联）。如非旅客本人退票，还需提供代理退票人的证件和旅客本人的委托书。

## 16.2 退票期限

旅客或购票单位申请退票，如果客票完全未使用，须从购票之日起开始 12 个月以内申请退票；如果客票已部分使用，应在旅行始发之日起 12 个月以内申请退票。OPEN 票需在购票之日起 12 个月以内申请退票。

## 16.3 有以下任何一种情况，西部航空拒绝退票：

16.3.1 逾期未提出退票申请；

16.3.2 退票申请时未能提供有效证件或票证；

16.3.3 经计算已无余款可退。

16.3.4 未按照规定要求按顺序使用的航段不可退票。

## 16.4 自愿退票时的退款金额计算

16.4.1 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。

### 16.4.2 客票已部分使用

16.4.2.1 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。

16.4.2.2 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。

16.4.2.3 如原舱位无公布单程票价，则按照高一级舱位公布单程运价

扣减，且运价及运价有效期均需高于原舱位。

16.4.3 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。

16.4.4 升舱后退票，将按照新舱位标准扣除退票手续费，升舱差价和变更费用不退。

注：此规定同样适用于西部航空促销运价的退票处理。

16.4.5 退回税款

16.4.5.1 退票时须一并退还旅客购票时缴交的尚未发生的税款。

16.4.5.2 但当客票出现以下任何一种情况，西部航空拒绝退税：

- 1) 逾期未提出退票申请；
- 2) 退票申请时未能提供有效证件或票证；
- 3) 未按照顺序使用的航段不可退税。

16.4.5.3 当客票规定不允许退票时，则客票票款部分不退，未使用的税费退还旅客。

16.4.5.4 当客票经计算应退金额出现负数时，则客票票款部分不退，仅退还未使用的税款。

16.5 退票手续费标准(CNY，四舍五入至十位；SGD，四舍五入至个位。)：

票价类型	退票费用	
	航班计划离站时间 72 小时 (不含) 前	航班计划离站时间 72 小时(含) 内及航班计划离站时间后
超自由	70%	80%
超优惠	90%	100%

例 1：旅客购买 NKG-CKG-SIN 客票，CKG-SIN 为国际主航段 (M 舱

订座/票价为 2420 元)，NKG-CKG 为 ADD-ON 航段（E 舱订座/票价为 0 元），NKG-CKG-SIN 整个票价计算组的票面价为 2420 元。

A 客票全部未使用，旅客在 NKG-CKG 航班计划离站时间 72 小时（不含）前，申请退票，应收取 NKG-CKG-SIN 票面价 70%作退票费用，即： $2420 \times 70\% \approx 1690$  元，余款 730 元退换旅客。

B 客票已使用 NKG-CKG，旅客在 CKG-SIN 航班计划离站时间 72 小时（不含）前申请退票，应收取 NKG-CKG-SIN 票面价 70%作为变更费用，即： $2420 \times 70\% \approx 1690$  元；并扣除 NKG-CKG 航段单程公布运价 1350 元，余款为  $2420 - 1690 - 1350 = -620$  元。由于余款为负数，无余额可退，故仅退还旅客未使用的相关税费。

例 2：旅客购买 NKG-CKG-SIN-CKG-NKG 来回程客票：CKG-SIN 为去程国际主航段（M 舱订座/票价为 2420 元），NKG-CKG 为去程 ADD-ON 航段（E 舱订座/票价为 0 元），去程 NKG-CKG-SIN 为一个票价计算组，票面价为 2420 元；SIN-CKG 为回程国际主航段（E 舱订座/票价为 590 元），CKG-NKG 为回程 ADD-ON 航段（E 舱订座/票价为 0 元），回程 SIN-CKG-NKG 为一个票价计算组，票面价为 590 元；NKG-CKG-SIN-CKG-NKG 来回程客票票面价为 3010 元。

A 客票全部未使用，如旅客申请退票，如在 NKG-CKG 航班计划离站时间 72 小时内，应收取去程 NKG-CKG-SIN 票价计算组的票面价 80%和回程 SIN-CKG-NKG 票价计算组的票面价 100%作为退票费，即： $2420 \times 80\% = 1936 \approx 1940$  元， $590 \times 100\% = 590$  元，合计  $1940 + 590 = 2530$  元。余款 480 元退还旅客。

B 客票已使用 NKG-CKG，如旅客申请退票，如在 CKG-SIN 航班计划

离站时间 72 小时（不含）前，应收取去程 NKG-CKG-SIN 票价计算组的票面价 70%和回程 SIN-CKG-NKG 票价计算组的票面价 90%作为退票费，即：2420\*70%≈1690 元，590\*90%≈530 元，1690+530=2220 元；并扣除 NKG-CKG 航段旅行当日单程公布运价 1350 元，余额为 3010-2220-1350=-560 元。由于余款为负数，无余额可退，故仅退还旅客未使用的相关税费。

C 客票已使用 NKG-CKG-SIN-CKG，如旅客申请 CKG-NKG 退票，票款不退，仅退还未使用的相关税费。

#### 16.6 非自愿退票时的退款金额计算

16.6.1 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。

16.6.2 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。

16.6.3 如需另外计算 ADD-ON 航段运价，按照 ADD-ON 运价表对应的运价为准。

16.6.4 退票时须一并退还旅客购票时缴交的尚未发生的税款。

16.7 因病退票，旅客须在航班规定离站时间前提出并退座，原则上须在原出票地办理非自愿退票手续，特殊情况可在西部航空当地办事处或西部航空总代、西部航空直属售票处办理。病退凭证内的主要内容（病人姓名、时间、病症）必须相符，不得涂改，否则视为虚假凭证，不予病退。旅客在办理病退手续时必须提供凭证原件由售票员验证；上交财务部结算中心的凭证应尽量为原件，如旅客确需报销，上交凭证也可为复印件。

	<p>16.7.1 航班规定离站时间/截载时间前提出病退的凭证为：在中国内地由中国境内县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）以及以上医疗单位主治医师签字、医疗单位盖章的正规诊断证明、病历、医院电脑打印的 300 元（CNY）含以上医药费收费单，凭证的签发与打印日期必须均在航班规定截载时间前。诊断证明在境外或港澳台地区必须有政府部门认可具备行医资格的医生填写。</p> <p>16.7.2 在机场或经停站（备降站）突发病情提出病退的凭证为：机场医疗中心出具的诊断证明、病历，若一时无法取得医疗单位证明，必须经当日航班乘务长及场站负责人共同在机票上签字。</p> <p>16.7.3 患病旅客的陪伴人员要求退票，须与患病旅客同时提出，按非自愿退票规定处理。陪伴人员的限额为 1 名。</p> <p>16.7.4 如因病情严重，本人无法亲自办理退票手续，其委托代理人必须持患病旅客本人的有效身份证件原件及代办人身份证原件办理退票手续。</p> <p>16.8 以 IATA 公布运价销售的客票退票，无退票费。</p>
<p><b>注意事项</b> <b>NOTES</b></p>	