



西部航空有限责任公司

West Air Co., Ltd

文件编号 DOCUMENT NO. PN-MS-D-Notification -2019-041(R)
PN-MS-D-Notification -2018-039

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

关于修订并下发《西部航空网络销售平台规范及管理》的业务通告

Notification on issuing OTA (Online Travel Agency)'s specification and management regulations of West Air Co., Ltd

签发时间 DATE OF ISSUANCE	2019 年 4 月 28 日		签发人 ISSUED BY	赵彦
通告类型 TYPE	■阅知 Read ■落实 Implement □传达 Convey □反馈 Reply		联系人 CONTACT	高照东
发布范围 SCOPE OF ISSUANCE	主送 TO	西部航空市场销售部		
	抄送 CC	西部航空财务部、西部航空安全监察部		
通告内容 CONTENT	为提升网络销售平台的服务质量，进而提升西部航空服务品质和航班运营保障水平，现修订并下发《西部航空网络销售平台规范及管理规定》的业务通告。 1 网络销售平台定义及范围 1.1 网络销售平台指可销售西部航空机票的代理方所运营的网站、新兴的互联网平台、垂直搜索引擎、手机 APP、微信、小程序等。			

	1.2 网络销售平台范围包含但不限于携程、去哪儿、同程、途牛、飞猪、驴妈妈、航班管家、京东等。 2 网络销售平台规范 所有网络销售平台，必须按照西部航空的标准要求进行规范，具体如下： 2.1 购票环节规范 2.1.1 网络销售平台在订票页面须准确显示西部航空网上销售的客票价格、产品名称及产品包含的增值服务内容。 2.1.2 准确展示行李、餐食标准，其中行李额须展示在一级页面。 2.1.3 准确展示旅客预定舱位的退改签规定。 2.1.4 在合理位置展示下列文件的链接：西部航空运输总条件、西部航空乘客告知书、西部航空不正常航班服务、特殊旅客说明、购票须知。以上内容均以西部航空提供文件作为标准。 2.1.5 在各项客规链接展示页面，旅客须通过勾选或其他形式确认阅读并同意规定后方可进行下一步操作。 2.1.6 网络销售平台不得使用“搬砖”的形式通过我司网站倒卖机票。 2.1.7 网络销售平台不得打包销售西部航空明确禁止的附加服务。 2.1.7 除特殊情况经西部航空同意外，网络销售平台销售价格不得低于西部航空官方旗舰店价格。 2.1.8 未经西部航空授权，网络销售平台不得私自向代理开通白名单。 2.2 售后服务规范 2.2.1 对于购票成功的旅客，平台过短信或邮件等方式书面告知旅客客票的相关内容，包括餐食行李标准、航班号、航站楼、航段信息、起
--	---

	飞时间、提前值机提示这几项信息。 2.2.2 当发生不正常航班的时候，平台必须协助西部航在 30 分钟内空将不正常航班信息准确传达至旅客。 2.2.3 当出现与平台相关的投诉，平台必须积极配合调查处理并在西部航空要求的时限内进行反馈，若无法在时限内反馈须说明原因并申请延期。 2.3 客服服务规范 2.3.1 网络销售平台呼叫中心客服人员必须完全掌握西部航空的各项规定并在旅客电话咨询时准确的答复。 2.3.2 网络销售平台呼叫中心客服人员必须履行首问责任制，积极处理旅客提出的相关问题，不得推诿。 3 网络销售平台管理 西部航空营销管理中心指定工作人员对各网络销售平台进行监督管理，各网络销售平台须指定相关对接人配合西部航空的监督管理工作，具体如下： 4.1 营销管理中心负责对平台的各项规范进行检查并填写检查记录台账（附件 1），检查频率为每月一次。 4.2 当出现不合格内容时，营销管理中心将不合格内容发送至网络销售平台相关负责人，同时根据实际内容制定整改时限。 4.3 当网络销售平台无法按照时限整改相关内容时，营销管理中心需评估实际影响并上报营销管理中心经理。 4.4 因相关负责人未按标准、频率检查或未及时联系网络销售平台整改、上报，由营销中心经理对其考核扣分并纳入个人年度考核，若因
--	---

此造成有效投诉视情节轻重给予相关处罚。

5 网络销售平台违规处罚标准

5.1 当网络销售平台违反上述规范要求但未造成旅客投诉，须限期整改，在西部航空要求期限内整改合格则可免除处罚，否则按照 5000 元/次进行处罚。

5.2 当网络销售平台违反上述规范要求造成旅客投诉，按照 5000 元/次进行处罚。如果额外造成旅客索赔，还需承担旅客的赔偿责任。

5.3 对于网络销售平台通过我司官网“搬砖”倒卖机票的违规行为，按照每张客票 1 万元（往返程客票按两张计算）进行处罚。如果额外造成旅客索赔，还需承担旅客的赔偿责任。

5.4 当网络销售平台出现技术或人为差错，如旅客支付未出票、发送错误不正常航班短信等，按照 5000 元/次进行处罚，如果因此影响到我司航班人头减少，按照减少旅客人数及购买机票的航线 Y 舱全价追加处罚，同时承担旅客后续行程保障及损失赔偿工作。

6 处罚执行流程

6.1 营销管理中心通知网络销售平台对违规处罚进行确认。

6.2 网络销售平台确认后，营销管理直接向财务申请按照网络销售平台自营配置以 ADM 单的形式进行处罚。

7 处罚减免

7.1 对涉及到网络销售平台的所有处罚原则上不得减免，若网络销售平台积极整改并配合我司处理投诉，经请示营销经理同意后可以通过产品销售或航班宣传资源任务等形式进行减免。

本规定自下发之日起生效执行，原 PN-MS-D-Notification

	-2018-039 (R) PN-MS-D-Notification -2018-014 关于修订并下发《西部航空网络销售平台规范及管理》的业务通告同时废止，本规定最终解释权归市场销售部营销管理所有。联系人：高照东，联系电话：023-86796110。请各单位严格遵照执行。 特此通知 附件: 检查记录台账
注意事项 NOTES	

附件：

检查记录台账

[illegible]