



文件编号 DOCUMENT NO. MS-D-Notification-2020-5

密 级 CONFIDENTIALITY 公开Unclassified

关于下发疫情防控期间西部航空针对延期返校学生实施 国内、国际航班客票免费退改规定的通知

签发时间 DATE OF ISSUANCE	2020年2月11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	朱紫伊
发布范围 SCOPE OF ISSUANCE	主送 TO	市场营销部		
	抄送 CC	财务部		
通告内容 CONTENT	<p>为进一步做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，根据局发明电要求，为方便学生旅客机票退改，现下发相关票务规定，具体如下：</p> <p>一、适用条件：</p> <p>(一) 适用范围：自2020年2月11日0时起，在此之前已购买航班日期在2020年2月11日（含）至2020年3月31日（含）由西部航空实际承运的国内、国际航班和市场方的国内代码共享航班。</p> <p>(二) 适用票证：847票证。</p>			

(三) 适用旅客：大中小学及幼儿园在读学生，需提供学校学生证或加盖学校公章的在校证明。

二、客票处理办法：

(一) 退票标准：在航班起飞前，学生旅客凭学生身份证明至原购票渠道办理未使用客票的免费退票业务，不收取退票手续费。在航班起飞前已经取消定座记录的学生旅客，可在客票有效期内原购票地错峰办理免费退票手续。

(二) 变更标准：

1. 学生旅客在航班起飞前，凭学生身份证明，可免费变更至2020年3月31日24时前同航线同服务等级航班一次，免收票款差价及变更手续费（从低服务等级变更至高服务等级可免收变更手续费，但需支付票款差价）。如客票完成首次变更后再次提出变更或退票申请，需在客票有效期内依据新客票使用条件办理。

2. 如客票符合西部航空国内业务提示(2020)012《关于下发疫情防控期间西部航空国内航班客票免费变更的通知》，可按此规定办理。

3. 各单位以OI换开的方式操作变更：

(1) 在后续航班相同舱位中订座；若无相同舱位，可在同服务等级有空余座的情况下联系呼叫中心K位。

(2) 各单位操作变更时，需在PNR中备注：“SSR CKIN PN PJJ3 HK1/PN”。各单位手工修改FN、FC等项保持新票票面价与旧票票面价一致。EI项打印：原客票限制条件，

PJJ3。

4. 旅客提出变更申请：

(1) 我司各直属售票处、呼叫中心所销售的客票、可至原购票地办理；

(2) 官网所销售的客票，由各直属售票处、呼叫中心负责处理；

(3) 代理人所销售的客票，可至我司各直属售票处、呼叫中心办理。

三、其他说明

(一) 各单位应将旅客身份证、学生身份证明扫描件上传相关系统或复印件上交我司财务，作为结算依据。学生身份证明包括但不限于全日制在读的学籍证明、学生证等加盖公章的可以证明学生身份的证明。

(二) 已办理完退票、变更业务的客票，我司不再返还已收取的退票、变更手续费和票款差价。

(三) 已购买 G 舱 PTD3 特殊客票的旅客，如符合本文第一点适用条件，须回原出票代理处办理免费退票业务，除原出票代理以外的任何单位均不允许办理退款。

(四) 我司直属售票处、呼叫中心销售的包机航班客票按照以上标准执行。

(五) 各销售单位在办理西部航空相关票务业务时，必须同时取消旅客不成行的航段或订座编码，不得虚耗航班座

	<p>位。若导致座位虚耗，则按照相关规定对责任单位进行处罚。</p> <p>(六) 除以上条款以外涉及不正常航班客票保障的，可按照现行的不正常航班票务规则办理。</p> <p>四、疫情防控期间，暂时无法提供学生身份证明的退票申请的对外答复口径：</p> <p>尊敬的旅客朋友：</p> <p>西部航空持续关注疫情进展并积极为广大旅客提供全方位的服务保障工作。若您暂时无法提供学生身份证明，可先取消航班座位，在客票有效期内，凭学生身份证明至原购票渠道办理退票手续。</p> <p>感谢您的理解。</p> <p>本文自下发之日起执行。请各单位严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。</p> <p>特此通知</p>
<p>注意事项 NOTES</p>	