



西部航空有限责任公司

West Air Co., Ltd

文件编号 DOCUMENT NO. MS-I-Notification-2019-24

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于修订并下发《西部航空国际航班商务经济舱产品票务规定》的业务通告

Notification on issuing the regulation of the Premium Class of West
Air international flights

签发时间 DATE OF ISSUANCE	2019 年 12 月 23 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	张维维
发布范围 SCOPE OF ISSUANCE	主送 TO	西部航空市场销售部、客舱与地面服务部		
	抄送 CC	西部航空财务部		
通告内容 CONTENT	因 C 舱及 D 舱产品优化调整，现修订并下发《西部航空国际航班商务经济舱产品票务规定》的业务通告。原 MS-I-Notification-2019-22 关于修订并下发《西部航空国际航班商务经济舱产品票务规定》的业务通告同时废止。 1 商务经济舱产品 C 舱及 D 舱定义 商务经济舱 C 舱：针对不仅要求客舱服务，也重视优先值机，头等舱通道过安检，头等舱休息室等地面服务的旅客。旨在为旅客打造从地面到空中的全程尊享体验。			

商务经济舱 D 舱：针对有一定服务需求的旅客，主要是在客舱服务的体验上。旨在为旅客提供在空中的舒适体验。

	商务经济舱 C 舱	商务经济舱 D 舱
舱位	C 舱	D 舱
增值服务	1.7KG 手提行李额度 +30KG 免费行李额度 2.优惠退改签政策	1. 7KG 手提行李额度 +30KG 免费行李额度 2.优惠退改签政策
客舱服务	1.前排座位 2.饮品 3.头等舱餐食 4.刊物 5.毛毯 6.一次性毛巾	1.前排座位 2.饮品 3.头等舱餐食 4.刊物 5.毛毯 6.一次性毛巾
地面服务	1.优先值机 2.头等舱安检通道 3.优先登机 4.头等舱休息室	1.头等舱休息室
1.1 航班起飞 4 小时外订购 CD 舱产品，餐食及饮品种类以产品标准配备；航班起飞 4 小时内订购 CD 舱产品，餐食及饮品种类以航班实际配送为准。 1.2 前排座位区域为第一至第二排座位。		

2 适用条件

2.1 适用航班日期：2019 年 12 月 24 日（含）起（以系统实际生效时间为准）。

2.2 适用出票日期：2019 年 12 月 24 日（含）起（以系统实际生效时间为准）。

2.3 适用航线：西部航空自营指定城市出港国际航线（PN 为市场方的代码共享航班除外）。包机航线根据销售需要选择是否进行 C 舱及 D 舱销售。

2.4 适用订座舱位：C 舱、D 舱。

通告内容 CONTENT	2.5 销售渠道：重庆-大阪销售渠道为 OTA、分销渠道、直属柜台、呼叫中心；重庆-普吉销售渠道为官网、OTA、分销渠道、直属柜台、呼叫中心。 2.6 产品代码：LXJ。 2.7 适用旅客类型：散客。 2.8 适用票证：847 电子客票。 2.9 票价： 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。 2.9.1 销售票价以政策呈报为准。 2.9.2 儿童票价 2.9.2.1 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。 2.9.2.2 原始运价为 B/H/K/L/M/X 舱，儿童、无成人陪伴儿童票价为成人销售票价的 75%；原始票价为 V/N/Q/P/A/U/T/Z 舱，与成人普通旅客同价。儿童退改收费规定同成人，行李同成人普通旅客，免收民航发展基金。 2.9.3 婴儿票价 2.9.3.1 婴儿指旅行开始之日 2 岁以下的未成年人。 2.9.3.2 婴儿旅客不占座位时，FAREBASIS 后加注 “IN”，婴儿票价为成人销售票价的 10%。免收退改手续费，无免费行李额度及增值服务。如需单独购买婴儿票，应首先查询与婴儿旅客一同出行的成人旅客销售票价，并按照成人销售票价的 10%对婴儿票进行手工改价（四舍五入至十位）。
---------------------------------------	---

2.9.3.3 2 岁以下婴儿需占用座位时，与儿童旅客同价。

2.9.3.4 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。

2.9.4 一名成人可携带一名按婴儿折扣票价收费的婴儿，第二名婴儿按儿童票价收费。

2.9.5 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。

2.10 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。

3 客票填开

3.1 票价栏：打印产品价格。

3.2 签注栏：Q/NON-END/PENALTY APPLY。

3.3 FARE BASIS 栏：成人普通旅客、儿童旅客、占座婴儿旅客填写航段适用运价对应舱位的 FARE BASIS。婴儿旅客不占座位时，FARE BASIS 后加注“IN”。如自动匹配的票价级别栏不符，请手工修改为相应票价等级栏。

3.4 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。

3.5 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。

3.6 其它各栏填写同普通客票。

4 签转、变更、退票

4.1 票价计算组

该产品为单程运价，每段国际单程运价为一个票价计算组，可与同产品单程运价进行组合使用。该组合运价的使用条件按照较严格的舱位规定执行，且全程代理费按照较低的标准执行。

4.2 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。

4.3 变更费及退票费均按客票票面价计算。CNY，四舍五入至十位。

4.4 自愿签转：不得自愿签转。

4.5 自愿变更

4.5.1 变更需在客票有效期内进行操作。

4.5.2 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。

4.5.3 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。

4.5.4 变更费用标准（CNY，四舍五入至十位）：

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
	商务经济舱 C 舱	40%	50%
	商务经济舱 D 舱	45%	55%
4.5.5 变更：仅允许同舱变更，若同舱价格不同，则在收取变更费后补足票价差额，实行少补多不退的原则。 4.5.6 正常情况下均不得自愿降舱且新票价不得低于原票价。如需降舱或新票价低于原票价，按自愿退票处理。 4.5.7 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。 4.6 退票规定 4.6.1 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（如护照等）。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。 4.6.2 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。 4.6.3 有以下任何一种情况，西部航空拒绝退票： 4.6.3.1 逾期未提出退票申请。 4.6.3.2 退票申请时未能提供有效证件或票证。 4.6.3.3 经计算已无余款可退。			

4.6.3.4 未按照规定要求按顺序使用的航段不可退票。

4.6.4 自愿退票时的退款金额计算

4.6.4.1 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。

4.6.4.2 退票手续费标准 (CNY , 四舍五入至十位):

票价类型	退票手续费	
	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
商务经济舱 C 舱	60%	70%
商务经济舱 D 舱	65%	75%

4.6.4.3 客票变更后退票，将按照新舱位标准扣除退票手续费，票款差价和变更费用不退。

4.7 不正常航班处理

4.7.1 非自愿变更： 在西部航空航班有空余座位的情况下，可免费变更至前后三天内我司同一航班，或出发地/目的地临近城市的航班。

4.7.2 非自愿改签：

4.7.2.1 C 舱客票，可免费签转至原航班起飞前后三天内与我司签有不正常航班签转及结算协议的航空运输企业的航班。

4.7.2.2 D 舱客票，仅可免费签转至原航班起飞前后三天内与我司签有不正常航班签转及结算协议的海航集团下属各航空运输企业的航班。

4.7.3 非自愿退票：均可按非自愿退票办理，票款算法按照西部航空最

新下发的《西部航空国际不正常航班票务处理规定》办理。

5 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。

5.1 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 5%。

5.2 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 5%。

5.3 儿童/婴儿代理费率同成人。

5.4 用西部航空票证代开其他航空公司公布运价时，全程代理费为 0%。

西部航空公布运价与外航公布运价组合票价时，可以使用西部航空票证进行此类行程的销售，但适用的票务规则、免费行李额等按各自航空公司的相关规定分别执行，全程代理费为 0%。

6 政策呈报

政策呈报路径为：营销中心国际业务经理—营销中心经理—收益中心国际业务经理—收益中心经理—市场营销部副总经理。

7 其它规定

7.1 本产品不得与其它客票产品组合使用，不得享受双重优惠政策。

7.2 本产品不适用于西部航空规定限载的特殊旅客。

7.3 本产品包含的辅营产品参考其自身的产品规定。

7.4 本产品销售单位需在旅客购买此产品时告知旅客产品增值服务、地面服务、客舱服务等内容，提示旅客临近购买将导致的服务差异。如因未告知旅客服务权益造成投诉，销售单位应承担由此给旅客造成的损失，同时

	我司将给予责任单位每人 500RMB 的处罚。 请各一线单位接到通知后 ,立即组织全体销售人员以及营业部所辖销售代理企业进行培训。
注意事项 NOTES	本文件规定自政策下发之日起正式生效。本规定最终解释权归营销管理所有，联系人：张维维，电话：023-86859567。请各单位严格遵照执行。