



西部航空有限责任公司

West Air Co., Ltd

文件编号 DOCUMENT NO. MS-I-Notification-2020-2

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于修订并下发《西部航空国际航班座位虚耗管理规定及流程》的业务通告

Notification on issuing wastage management and
procedures of International flights
of West Air Co., Ltd

签发时间 DATE OF ISSUANCE	2020 年 5 月 30 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	西部航空市场营销部、呼叫中心、各营业部、集团内各航司		
	抄送 CC	西部航空财务部		
通告内容 CONTENT	为进一步加强国际航班座位虚耗管理，规范代理人操作，减少虚耗带来的收益损失，实现航班收益最大化，经市场营销部研究决定，现修订并下发《西部航空国际航班座位虚耗管理规定及流程》的业务通告。 1 航班实际虚耗范围 1.1 航班起飞后系统显示NOSHOW，且属于以下范围内的PNR： 1.1.1 虚假RR状态的PNR；			

	1.1.2 输入假票号的PNR； 1.1.3 对自动清位项进行非法操作，干扰自动清位系统的PNR； 1.1.4 航班规定离站时间前REFUNDED且未取消座位的PNR； 1.1.5 航班规定离站时间前EXCHANGED且未取消座位的PNR； 1.1.6 航班规定离站时间前变更或升舱后未及时取消座位的PNR； 1.1.7 直属销售单位、代理人终端重复订座，其中相同航段、姓名在航班起飞后NOSHOW的PNR； 1.1.8 上述未列明但属于航班实际虚耗的PNR。 注：因西部航空超售导致产生实际虚耗的PNR除外。 1.2 航班规定离站时间前实际HK/RR状态占座，影响我司航班正常销售的终端，其中包括以下情况： 1.2.1 空压我司航班座位，超过15分钟以上，造成RC不匹配，没有产生PNR的终端； 1.2.2 航班规定离站时间前虚假姓名HK/RR状态占座的终端； 1.2.3 航班规定离站时间前大量重复占座的终端。 2 实际虚耗航班座位的处罚标准 2.1 发生虚耗后，境内代理人需补齐所占航班舱位票款，并按所占航班座位缴纳违约金，违约金标准为1500元/座位，对情节严重的代理进行屏蔽限制其查询权限或取消其出票授权。境外代理人以控制出票权限为主，对情节严重的代理进行屏蔽限制其查询权限或取消其出票授权。 2.2 如有上述未列明且对航班造成虚耗的编码，根据实际虚耗对航班
--	--

的影响，由营销管理中心经理制定处罚标准。

3 实际虚耗航班座位的减免规定

对我司授权代理，如出现一线工作人员操作失误等原因，代理人可提交减免申请，我司将根据境内代理人虚耗情节严重程度、境内代理人销售贡献等申请减免违约金，但境内代理人需补齐所占航班座位票款。

4 检查流程

4.1 营销管理中心指定专人为虚耗信息分析员。

4.2 虚耗信息分析员使用虚耗查询系统提取前一日PN为承运方的航班的所有异常NOSHOW数据，以邮件形式将NOSHOW数据发送至西部航空航班监控组、西部航空收益航线管理，并抄送市场营销部分管部门领导、营销管理中心经理、收益管理中心经理及其他业务口相关人员。

4.3 每月月初虚耗信息分析员汇总上月所有异常 NOSHOW 数据并邮件发送至国际业务。

4.4 国际业务收到邮件后，查处所负责航线的虚耗 NOSHOW 数据，并在当日内通过虚耗查询系统向代理发送虚耗处罚邮件，并要求代理人在收到邮件次日 12:00 以前反馈。

4.5 国际业务在虚耗系统上通过邮箱、电话或 QQ 等联系方式提醒代理人及时回复邮件，若未在规定时间内反馈或无法联系到代理人，航线销售可直接在虚耗系统提交虚耗处罚，按规定予以处罚。

5 处罚或减免流程

5.1 直接处罚：国际业务直接在虚耗系统上操作，通过虚耗查询系统由航线销售提交给营销中心经理处进行审核，审核通过后，由营销中心经理提交给财务部开具 ADM 单。

	5.2 减免申请：由代理人列明理由并邮件向我司提出减免违约金申请，公司内部按照“国际业务-营销管理中心经理-市场营销部副总经理”的顺序流程进行邮件申报，经审批同意后方可进行减免。 6 其他 6.1 国际国内联程航班虚耗按照国际航班虚耗进行处理。 6.2 查询期间如有违规 GOSOHOW 的编码，将编码详情和大概情况发送至运行控制部，并抄送营销管理中心经理。
注意事项 NOTES	本规定自下发之日起生效执行，请各单位遵照执行。原规定“PN-MKT-I-2017-028 (R) PNIR2016-011 关于修订并下发《西部航空国际航班座位虚耗管理规定及流程》的通知”同时作废。 本规定最终解释权归西部航空市场营销部营销管理中心所有，联系人：张维维。