



西部航空有限责任公司

West Air Co., Ltd

文件编号 DOCUMENT NO. PN-MS-I-Notification-2018-005(R)
PN-MKT-I-2017-015 (R)

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

关于修订并下发《西部航空国际不正常航班票务处理规定》的业务通告

Notification on revising and issuing regulation of front-line employees
authorization of marketing and sales department of West Air Co., Ltd

签发时间 DATE OF ISSUANCE	2018 年 2 月 28 日		签发人 ISSUED BY	李光伟
通告类型 TYPE	■阅知 Read■落实 Implement □传达 Convey□反馈 Reply		联系人 CONTACT	熊晶颖
发布范围 SCOPE OF ISSUANCE	主送 TO	市场销售部		
	抄送 CC	运行控制部地面服务事业部、安全监察部服务质量监察部、财务部、创新发展部		
通告内容 CONTENT	为规范我司国际不正常航班票务处理流程，同时有效提升国际不正常航班服务质量及旅客满意度，快速地处理好旅客客票的退改签工作，现修订并下发《西部航空国际不正常航班票务处理规定》。原文件 PN-MKT-I-2017-015 (R) PNIR2016-005 关于修订并下发《西部航空国际不正常航班票务处理规定》的通知同时废止。 具体内容如下：			

	1 定义 1.1 运行网航班动态中各时间点定义： 1.1.1 计划离港：指航班时刻管理部门批准的离港时间。即：订座终端或行程单上显示的航班离港时间。 1.1.2 离港：指撤轮挡时间。即：机组得到空管部门推出或开车许可后，地面机务人员实施撤去航空器最后一个轮挡这一动作的时间。 1.1.3 预计/实际起飞：指预计的航班起飞时间，如已实际起飞，则为轮子离地的时间。 1.1.4 计划到港：指航班时刻管理部门批准的到港时间。 1.1.5 预计/实际落地：指预计的航班到达时间，如已实际到达，则为轮子着陆的时间。 1.1.6 到港：指挡轮挡时间。即：飞机在机位停稳后，地面机务人员实施挡上航空器第一个轮挡这一动作的时间。 1.2 不正常航班定义 1.2.1 航班延误：指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过 15 分钟（不含）的情况。 1.2.2 航班出港延误 指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过 15 分钟（不含）的情况。 1.2.3 航班取消 指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延误而导致停止飞行计划的情况。 1.2.4 机上延误：指航班飞机关舱门后至起飞前或者降落后至开舱门前，旅客在航空器内等待超过机场规定的地面滑行时间的情况。 1.2.4.1 目前局方规定的地面滑行时间：
--	---

	1) 30 分钟：北京首都、上海虹桥、上海浦东、广州白云、深圳宝安、成都双流、昆明长水； 2) 25 分钟：西安咸阳、重庆江北、杭州萧山、南京禄口、厦门高崎、乌鲁木齐地窝堡、长沙黄花、武汉天河、郑州新郑、青岛流亭、天津滨海; 3) 20 分钟：海口美兰、三亚凤凰、哈尔滨太平、大连周水子、贵阳龙洞堡、沈阳桃仙、济南遥墙、福州长乐、南宁吴圩、兰州中川; 4) 15 分钟：除以上机场之外的其他国内机场。 注：如后期地面滑行时间有调整，则以运行控制部最新下发的为准。 1.2.4.2 机上延误对应运行网上的时间点判断标准为： 1) 起飞时机上延误时间点判断标准：预/实起飞-离港 2) 落地时机上延误时间点判断标准：到港-预/实落地 1.2.5 满足 1.2.1-1.2.4 其中任意一种情况的，即可判定为不正常航班。但 1.2.1 航班延误、1.2.4 机上延误仅适用于已办理乘机手续的旅客。 1.2.6 当航班备降时，如备降机场与计划目的地机场属同一城市，且实际离港（或到港）时间较计划离港（或到港）时间在规定范围内，为正常航班。 2 不正常航班的识别 2.1 PNR 上航段组显示了“UN”标识的航班。 2.2 若 PNR 上无“UN”标识，需核实我司是否发布航班调整通知单： 2.2.1 我司在运行网发布航班调整通知单 根据航班调整通知单的发布时间对比旅客所持客票的购票时间：
--	---

	2.2.1.1 如发布时间等于或晚于旅客出票时间，旅客所持客票符合“航班出港延误”的标准，退改签标准按本文执行； 2.2.1.2 如发布时间早于旅客出票时间，则旅客所持客票认定为正常航班客票。 2.2.2 我司未在运行网发布航班调整通知单： 按照不正常航班定义，核查我司运行网航班动态中该航班各时间点，如旅客所持客票符合“航班出港延误”的标准，退改签标准按本文执行。 2.3 西部航空官网、微信、APP、呼叫中心、西部航空各机场售票处等官方渠道出具的不正常航班证明。 2.4 联程或缺口程航班各段均为西部航空承运，或前段为西部航空承运后段为外航承运的，当前后段航班计划时间满足各地中转最短衔接时间时，如按照本文标准判定第一段为正常航班，但旅客实际乘坐后，第一段实际到港时间至第二段计划离港时间小于各地中转最短衔接时间（中转产品按其文件中最短衔接时间为准），则第一段可视为不正常航班，以不正常航班的标准处理后续票务业务。 2.5 在航班发生取消、出港延误之前取消座位，且在发生不正常之后提交退票申请的按自愿退票处理。在航班发生不正常之后取消座位并提交退票申请的按非自愿退票处理。 2.6 机上延误、航班到港延误的条款仅适用于有办理乘机手续记录的旅客，未办理乘机手续的旅客仅适用 1.2.2-1.2.3 的条款。 3 不正常航班票务处理原则 3.1 此不正常航班票务处理规定适用于西部航空自营国际航班，包括
--	--

	散客及团队旅客。 3.2 非西部航空原因航班不正常，可为旅客提供的服务为： 免费改期、免费退票；协助旅客变更航程、签转，产生的差额由旅客支付。 3.3 西部航空原因航班不正常，可以为旅客提供的服务为： 免费改期、退票、签转、变更航程。 3.4 不正常航班票务服务优先顺序：改期-退票-变更航程-签转至与西部航空有签转协议的航空公司-签转至与西部航空无签转协议但与西部航空有联运协议的航空公司。 4 不正常航班票务处理单位 4.1 由西部航空直属售票处、西部航空境外销售总代理负责处理客票相关的变更、改期、换开等操作。 4.2 原出票地代理人负责处理客票的改期、退票操作。如原出票代理人无国际票务处理能力，则可转由不正常航班处理小组（95373）处理。不正常航班处理小组工作时间：7*24 小时。注：请各单位严格执行此项国际票务处理顺序。 4.3 95373 其他座席根据授权情况，协助处理紧急情况下的旅客问题；对于无权处理或况不紧急的问题填写首问单转不正常航班处理小组。 5 非自愿变更 5.1 西部航空后续航班有空余座位可免费变更至我司原航班（不含）起飞前后五天内（含）同一航班（中国春运、国庆及境外当地法定节假日时段仅能变更至前后三天），西部航空不正常航班处理小组、西部航空各直属售票柜台、西部航空境外销售总代理、95373 可进行如
--	---

	下操作： 5.1.1 后续航班可提供原舱位座位时，电子客票需相应修改 TKNE 项。如后续航班上无原舱位座位，则需联系不正常航班处理小组 95373-1-3，申请在原舱位 K 位。以上操作，出票代理人也可执行。 5.1.2 若未能及时申请 K 位的情况下，且在当地机场值机系统可接受情况下，可订在 Y 舱订座并用 GOSHOW 的方式操作。 5.2 应旅客要求，为旅客变更航程，西部航空不正常航班处理小组、西部航空各直属售票柜台、西部航空境外销售总代理、95373 可进行如下操作： 5.2.1 变更航程的原则为：选取始发站/目的站与原航程始发站/目的站相同或临近的国家或城市且始发站或目的站中至少有一个站必须与机票上列明的站点相同。 5.2.2 西部航空原因造成西部航空国际航段不正常 5.2.2.1 由西部航空的直达航班变更航程为西部航空其他直达航班或西部航空与外航联程航班， (1) 原客票按非自愿退票处理，重新为旅客出票，不产生票款和税费差额。新开客票税费按照系统显示的为准，新开客票 SCNY 应为原客票应退金额减去新开客票税费的差额。同时，需将新开客票应收销售价在 FC 项中以“CNYxxx(xxx 为销售价)”形式注明。新客票 Farebasis 按照原客票相应信息输入，TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”。新客票 FC 项 NUC 按照 0.00 输入。EI 项注明“INVOL REISSUED DUE TO FLT PN 航班号 航班日期”以表示“几月几日航班不正常非自愿换开客票”。
--	---

	(2) 在按旅客要求变更航程后,如旅客自愿退票,按原客票的舱位等级对应的退票规定收取退票手续费。 5.2.2.2 由西部航空的直达航班变更航程为外航直达航班或外航联程航班,原客票可按非自愿退票处理,重新为旅客购票,新购客票和原客票间的票款及税费差额列支不正常航班费用。 5.2.3 非西部航空原因造成西部航空国际航段不正常 原客票按非自愿退票处理,协助旅客新购客票,新购客票和原客票间的票款及税费差额由旅客支付。 5.3 西部航空国内航段不正常 按照现行国内不正常航班票务处理文件中非自愿变更的相关规定执行。 6 非自愿退票 6.1 退票原则:原出票地办理退票。 6.2 非自愿退票标准:西部航空国际航段取消,或者航班离港时间变更 5 小时(不含)以上(西部航空或非西部航空原因),包括已知航班计划时刻变更 5 小时(不含)以上的航班。若旅客不同意以上条款,需请示当日值班 01 同意后再进行处理。 6.2.1 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。 6.2.2 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。(来回程航段中的已使用航程构成单程运价计算组,其运价按照 1/2RT 计算)。 6.2.3 如需另外计算 SPA 航段运价,按照西部航空运价表中对应的 SPA
--	--

	运价为准。 6.2.4 如去程西部航空国际航班发生不正常，旅客要求保留回程座位在接收旅客保障要求后，经旅客确认且同意不通过原客票使用该航程，并提供完成原计划行程的出行证明，即已购外航机票或路面交通凭证等（扫描件即可），方可按航班时间顺序，填写《电子客票状态修改申请单》至预授权座席（ysq@hnair.com），将旅客无法成行的航程的客票状态变更为 USED/FOLWN，在使用 TSU 指令修改客票状态时，需备注该票款退款情况：已退/未退。计算应退票价时，单程西部航空国际航段价值按照去程实际订座舱位往返程运价的 1/2 计算，其他航段的价值按照相应的销售价计算，不收取退票手续费。 6.2.5 退票时，在退票单上注明“INVOL REF DUE TO FLT PN 航班号 航班日期”以表示“几月几日航班不正常非自愿退票”，同时需将西部航空航段“UN”状态的 PNR 信息打印出来附在退票单后。同时需将西部航空航段“UN”状态的 PNR 信息打印出来附在退票单后（作为附件凭证和财务结算，无此附件不予全退）。 6.2.5 西部航空国内航段不正常 按照现行国内不正常航班票务处理文件中非自愿退票的相关规定执行。 7 非自愿签转 由西部航空不正常航班处理小组、西部航空售票柜台、销售总代或场站人员进行如下签转操作。 7.1 与接收公司有签转协议的，按签转协议使用 FIM 单进行签转，并按签转协议价格结算。电子客票需将签转航段状态修改成
--	---

	FIM/EXCHANGE，同时取消该航段座位，避免虚耗座位。 7.2 不使用 FIM 单签转时，或签转至与接收公司无签转协议的，可将原客票按非自愿退票处理，协助旅客购买一张外航同航程客票（尽量协商低价购买）。 7.3 西部航空国内航段不正常 按照国内不正常航班票务处理文件中非自愿签转的相关规定执行。 7.4 允许非自愿签转的客票 7.4.1 各等级舱位正常销售的散客客票； 7.4.2 儿童（CHD）、婴儿（INF）等销售客票； 7.4.3 外航销售的含有西部航空航段的客票； 7.4.4 民航总局、民航报社、各地区管理局优惠票、免票。 7.5 不得非自愿签转的客票 协议免票和优惠票、集团内部职工优惠票、规定任何情况均不得签转的特殊产品优惠票、免票以及其它未包含在第七条第三款内的所有客票均不得签转。公务票、宾客免票及优惠票原则上不得签转，除非当日公司值班 01 同意。 注：签转前提必须征得旅客以及接收公司双方同意。 7.6 签转的次序 7.6.1 优先改签重要旅客（VIP、CIP）、特殊旅客、中转外航国际航班旅客、中转国内旅客（不含同机中转旅客）、联程旅客、有紧要事务的旅客； 7.6.2 重要旅客改签要通知所改签航班要客保障单位做好要客服务； 7.6.3 可以根据旅客的要求并征得承运方同意后改签。
--	---

	7.7 签转舱位规定（西部航空或非西部航空原因） 7.7.1 原则上必须将旅客签转到原有客票对应的服务等级舱位； 7.7.2 持普通舱客票的旅客，如接收方普通舱无空余座位，使用 FIM 单可将其安排至公务舱，票款及税费差额由原承运人承担，差额由双方公司财务轧差结算。 7.8 使用 FIM 单（Flight Interruption Manifests—航班中断舱单）的非自愿签转操作流程： 7.8.1 签转旅客时，电子客票将签转航段的状态改为“FIM/EXCHANGE”； 7.8.2 签转方根据实际签转人数填制 FIM 单，一式二份，经签转方、接受方客运值机部门负责人或场站代表签字并加盖“经办单位公章”认可后，各持一份； 8 其它 8.1 西部航空国内航班不正常导致无法及时衔接的西部航空国际航班，则可按照本操作规定对旅客提供变更、退票、签转的服务。 8.2 由于西部航空国际航班不正常，导致旅客无法正常搭乘西部航空后续联运航班，则可按照本操作规定对旅客提供变更、退票、签转的服务。 8.3 旅客自愿改期，所改日期的航班被取消或时刻变更时（短期取消的航班，尽量劝说旅客改期到后续航班），30 天内西部航空无法提供后续航班的，可对该客票做非自愿退票处理，不可为旅客办理非自愿签转。但可协助旅客购买西部航空中转航班或外航的新客票，并由旅客支付差价。
--	--

	8.4 无论承运人或非承运人原因，对于按照旅客意愿变更后续航班的，若后续航班正常，旅客再次提出变更或退票，一律按自愿变更、退票处理。 8.5 签转至外航的客票，在外航航班正常的情况下，如旅客提出退票，按外航的自愿退票规定处理。如旅客提出签转回西部航空航班：在外航航班正常的情况下，需参照自愿签转的规定办理；在外航航班不正常的情况下，如双方有不正常航班转协议，应请旅客到外航的柜台办理签转至西部航空航班的手续。 8.6 系统“UN”的计划性航班时刻调整，无论国内、国际航班，一律按照非自愿变更处理。
注意事项 NOTES	