



西部航空有限责任公司

West Air Co., Ltd

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

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于下发启用《西部航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》（2020年版）的业务通告

签发时间 DATE OF ISSUANCE	2020 年 11 月 2 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	项娟
发布范围 SCOPE OF ISSUANCE	主送 TO	市场营销部、呼叫中心、各直属售票处、各销售单位		
	抄送 CC	西部航空各部门		
通告内容 CONTENT	为进一步提升服务质量，现梳理并修订了《西部航空旅客、行李国际运输总条件》，已向民航相关单位进行报备，并于 2020 年 11 月 04 日正式启用执行。 为做好《西部航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》（2020 年版）培训与公示相关事宜，请各相关单位落实如下工作： 1 各一线销售、保障单位自文件下发之日起立即组织并尽快完成对员工培训（含代理销售人员、地面服务代理人员）。 2 市场营销部电商辅营中心于 11 月 3 日前将《西部航空有限责任公			

司旅客、行李国际运输总条件》(2020 年版)上传西部航空官方网站 (www.westair.cn) 对外进行公示。

3 请各海航集团协议柜台、直属售票处、呼叫中心、境外总代、一线单位将《西部航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》(2020 年版)用 A4 纸打印摆放各售票处,明确告知旅客运输总条件全部内容,确保旅客在购票环节阅知。

4 各部门根据《西部航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》(2020 年版)内容,修订各部门手册。

5 根据《关于进一步规范民航旅客购票相关信息告知工作的通知》(局发明电〔2017〕1279 号)文件相关要求,请市场营销部产品营销中心督促销售代理人,将运输总条件的全部内容作为购票前的必读内容和必选项,确保旅客在购票环节阅知;西部航空呼叫中心应通过短信或邮件等适当的方式,明确告知旅客运输总条件的全部内容,确保旅客在购票环节阅知;市场营销部电商辅营中心应在官网、APP 等购票环节,将运输总条件的全部内容纳入到旅客购票时的必读内容,以必选项的形式确保旅客在购票环节阅知。

6 《西部航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》(2020 年版)自 11 月 4 日起正式启用,届时《西部航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》(2019 年第 1 版)将同时废止。

特此通知

附件:1. 西部航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件

2. 《西部航空旅客、行李国际运输总条件》修订明细表

注意事项 NOTES	请各单位严格遵照执行。
----------------------------------	-------------