

文件编号 DOCUMENT NO. MS-D-Notification-2020-97

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于修订并下发《西部航空市场营销部不正常航班处理标准及管理规定》的业务通告

签发时间 DATE OF ISSUANCE	2020年12月8日		签发人 ISSUED BY	李博
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	喻爽
发布范围 SCOPE OF ISSUANCE	主送 TO	各销售单位		
	抄送 CC	市场营销部、运行控制部、安全监察部、财务部、郑州分公司、呼叫中心		
通告内容 CONTENT	为进一步提升我司不正常航班服务效率与服务品质,提升客户满意度,现修订并下发《西部航空市场营销部不正常航班处理标准及管理规定的业务通告》。 本文件自 2020 年 12 月 12 日起生效执行,原文件 PN-MS-D-Notification-2020-62 关于修订并下发《西部航空市场营销部不正常航班处理标准及管理》的业务通告同时废止,请各单位遵照执行。			

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 不正常航班相关用语含义

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。

1.3 不正常航班分类

1.3.1 按造成航班不正常的原因根据民航局规定分为十大类：天气、空管、军事活动、公共安全、公司原因、机场保障、联检、油料保障、离港系统、旅客原因。

1.3.2 按造成航班不正常的责任性质可分为承运人原因和非承运人原因两类。

1.3.2.1 承运人原因：地面安全事件、飞行安全事件、工程机务、公司

计划、航材保障、航行保障、飞行保障、乘务保障、空警保障、机场保障、货运保障、其它原因。

1.3.2.2 非承运人原因：天气原因、空管原因、军事活动、公共安全、场区次序、机场设施、安全检查、联检、油料保障、离港系统、旅客原因。

1.4 不正常航班调整分类 根据航班时刻调整通知单发布单位的不同，将不正常航班调整分为航班计划性调整与航班临时性调整。

1.4.1 航班计划性调整：由市场销售部航线网络规划中心对航班进行的调整称为航班计划性调整。

1.4.2 航班临时性调整：由运行控制部对航班进行的调整称为航班临时性调整。

1.5 服务等级

1.5.1 我司服务等级：指经济舱、公务舱。

1.5.2 改变服务等级：经济舱、公务舱之间的变更。

1.6 后续航班不正常时，原则上须将旅客保护至后续可承接的第一个航班，遇特殊情况（如旅客有投诉意向等）：

1.6.1 春运时间段内（以国家规定的春运时间为准）、国庆时间段内（国庆<9月28日至10月9日>）航班不正常，需将旅客保护至后续航班时：可签转、变更至原航班日期（前、后三天）的航班。

1.6.2 非春运及国庆时段，可将旅客签转、变更至航班起飞当日（不含）前后7天的航班。如：4月1日的航班，最晚可保护至4月8日。

1.7 联程运输

1.7.1 联程运输 指由西部航空及与西部航空签有互售协议的其它承运

人共同承运的或全部由西部承运的，且使用其中一方承运人的一本客票或者一本连续客票填开的单一运输合同。

1.7.2 连续客票：指开给旅客与另一本客票票号相连，共同构成一个单一运输合同的客票。

1.8 不正常航班的判定

1.8.1 PNR 上航段组显示了“UN”标识的航班。

注：航班号变更、航班延误在 15 分钟(含)以内 PNR 上显示有“UN”标识的情况除外。

1.8.1.1 涉及 PNR 航段组显示 UN 的客票，若航班属于出港时间调整可办理客票非自愿退改；若航班属于到港时间调整，已办理乘机手续的旅客可办理客票非自愿退改。

注：仅适用于航班出港、到港时间推迟 15 分钟(不含)以上和航班出港时间提前的航班。

1.8.1.2 不符合以上情况的客票仅西部航空的客票无法办理非自愿退改，但编码 UN 仍属于不正常航班，可适用于旅客后段的外航客票(符合本文件多航段退改签规定的)按不正常航班规定处理。

1.8.2 若 PNR 上无“UN”标识，需核实我司是否发布航班调整通知单：

1.8.2.1 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：

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) 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。

1.8.2.2 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。

1.8.3 西部官网、微信、APP、呼叫中心、西部各机场售票处等官方渠道出具的不正常航班证明。

1.8.4 始发站或目的地的机场, 在同一城市的不同机场间变更, 可以视为不正常航班。

1.8.5 联程或缺口程航班各段均为西部承运, 或前段为西部承运后段为外航承运的, 前后段航班计划时间满足各地中转最短衔接时间(中转最短衔接时间原则上为 2 小时, 具体以各地机场规定为准)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晚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。

1.8.6 旅客在航班发生取消、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。

1.8.7 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。

1.8.8 因局方政策或规定限制, 无法提前按计划性取消操作, 只能由控制席临时操作取消, 介于保护成本原因, 市场部将提前锁舱停止销售以及旅客提前保护, 以市场营销部部门领导批示航班取消方案邮件为

准，此类航班旅客保护成本列支为不正常航班费用。

2 国内不正常航班旅客信息通知程序 相关流程及规定参照现行《西部航空国内不正常航班旅客信息通知程序》执行。

3 不正常航班大面积延误保障 相关流程及规定参照现行《西部航空国内不正常航班旅客信息通知程序》执行。

4 国内不正常航班票务处理

4.1 适用条件适用航班：西部航空国内自营航线及包机航班（不含西部航空作为市场方的代码共享航班）。

4.2 不正常航班票务处理原则

4.2.1 优先变更至我司航班（航班起飞前后 7 天，春运、国庆时段前后 3 天）。

4.2.2 变更至我司中转联程航班。

4.2.3 变更至我司航班始发点或目的地临近城市航班。

4.2.4 签转至海航集团下属航空企业的航班。

4.2.5 签转至我司与其它已签署不正常航班签转及结算协议公司的航班。

4.2.6 使用其它交通工具将旅客运送至目的地。

4.2.7 按非自愿退票处理。

4.2.8 原则上不得签转至外航航班。经沟通，如旅客不同意以上

4.2.1-4.2.7 的条款，方可将旅客签转至外航航班的对应服务等级中（可签转至与我司航线相同的外航航班中，或与我司航班始发地或目的地临近城市的外航航班中）。

4.2.9 承运人原因航班不正常，按照本文非自愿退改签的票务规定办

理。非承运人原因航班不正常，旅客要求签转其他外航时：若西部航空与外航有签转协议，可协助旅客办理免费改签；若西部航空与外航无签转协议，签转费用由旅客自行承担。

4.3 非自愿签转

4.3.1 与接收公司签有《不正常航班客票签转及结算协议》（以下简称签转协议）的按签转协议办理。

4.3.1.1 电子客票有 IET 协议的可以使用 FIM 单（需将签转航段状态修改成“FIM EXCHANGE”）、GOSHOW 的方式进行签转；无 IET 协议的可使用 FIM 的方式签转。

4.3.1.2 在办理签转业务时，应对比票面价格和协议结算价格，尽量选择结算价格相对较低的签转方式。

4.3.2 签转舱位规定：

4.3.2.1 原则上必须将旅客签转到原有客票对应的服务等级。

4.3.2.2 不允许办理我司经济舱签转至外航头等舱或公务舱，遇特殊情况，需向西部航空当日 01 同意后办理。

4.3.3 不得非自愿签转的客票：

4.3.3.1 西部航空协议免票及优惠票、集团内部职工优惠票、免票、特殊产品优惠票、公务/宾客免票及优惠票，除另有规定外，原则上不得非自愿签转，除非由责任部门邮件请示当日公司 01 值班员同意。

4.3.3.2 民航局、民航报社、各地区管理局的优惠票/免票允许非自愿签转。

4.3.3.3 产品类客票签转规则以该产品规定为准，如产品文件未明确，则需产品归口部门领导或当日 01 值班员同意后进行签转。

4.3.4 签转的次序：

4.3.4.1 签转的次序：重要旅客（VVIP、VIP、CIP）、需要特殊服务的旅客、中转国际航班旅客、国内中转旅客（不合同机中转旅客）、联程旅客、有紧要事务的旅客。

4.3.4.2 重要旅客签转需按照接收方航空公司的要客保障及信息申报流程办理。

4.3.4.3 特殊旅客（含残疾人旅客）的签转要先征得接收方航空公司的同意后，按照接收方的流程办理并为特殊旅客（含残疾人旅客）重出外航客票，我司客票按非自愿退票处理，差额列支我司不正常航班费用。

4.3.5 非自愿签转操作流程

4.3.5.1 航班调整通知单在航班计划起飞当日凌晨（00：00点）之前发布

1）计划性航班调整：时间调整为推迟15分钟（含）之内的客票不允许非自愿退改；时间调整在2小时（含）之内的客票原则上不允许签转至外航，若特殊情况需签转时，须邮件请示销售服务中心经理同意后，方可执行；时间调整超过2小时的客票，不正常航班小组务必要与旅客充分沟通，旅客对我司保护方案均不满意时，方可选择签转至外航。

2）不允许办理10人（含）以上的整团签转至外航航班的业务，遇特殊情况须签转时，各保障单位须邮件请示销售服务中心经理，再由中心经理请示市场部部门领导同意，由负责决策的值班领导综合考虑旅客服务、成本等因素后下达处置指令。

3) 签转至已签署不正常航班签转协议的公司航班时 :

(1) 市场部预处理环节

A 外航最低开放价 \leq 我司票面价 :

a 外航最低开放价 $<$ 外航互售协议最低舱位价 : 可采取全退西部航空旧票, 在外航最低开放价对应舱位中重出 BSP 客票或由旅客自购。

b 外航最低开放价 \geq 外航互售协议最低舱位价 : 可直接以 OI 换开的方式签转外航, 在外航最低开放舱位中订座。

B 外航最低开放价格 $>$ 我司票面价 : 在我司原 PNR 中占座, 旅客到机场以 GOSHOW 或 FIM 的方式办理签转。如遇特殊情况, 不正常航班处理小组邮件请示, 申请同意后才可以 OI 换开的方式将西部航空不正常航班客票签转至协议航司航班对应服务等级/对应价格的舱位或者低舱位中, 且须遵循票证一致原则。

(2) 现场以 GOSHOW 或 FIM 的方式办理, 如遇特殊情况, 各一线业务口需邮件请示, 请示流程同上, 申请同意后使用 OI 换开进行办理。

(3) 若已知协议航司存在系统自动 NO 位情况 (现已知有西藏航空, 后续有其他航司 后再以邮件告知各一线业务口), 可直接采用 OI 换开方式签转外航, 在各外航互售 协议最低折扣价对应舱位起订座。

4) 签转至未签署不正常航班签转协议的公司航班时 : 可全退西部航空旧票, 在外航最低开放价对应舱位中重出 BSP 客票。

4.3.5.2 航班调整通知单在航班计划起飞当日凌晨 (00 : 00 点) 之后发布的不正常航班非自愿签转流程参照运控部下发的相关文件。

4.3.5.3 使用 FIM 单将旅客签转或更改航程至接受方航空公司航班

双方保障人员做好沟通与协商，换发登机牌，将旅客送入新航班成行，填开 FIM 单，由 FIM 单填开单位修改客票状态（在备降地使用 FIM 单签转，无需修改客票状态），FIM 单中的接运人留存联交由新承运方，作为开账依据。注：为避免出现原票退票的情况，各出票单位在手工签转时，首先必须将签转航段状态由“open for use”修改为“fim exchange”，修改指令：TSS:TN/票号/G/航段 序号/FIM 单编号/城市代码/航空公司代码。

4.3.5.4 未办理值机手续时，PN 与接收公司有 IET 协议的，直接在接收方值机柜台 GOSHOW 接收。

1) 双方保障人员做好沟通与协商，在接收方柜台，将旅客 GOSHOW 接入新航班。

2) 提取转入新航班的 ET 旅客名单，并填开《电子客票签转备查单》，《电子客票 签转备查单》中包括旅客姓名、航班号、票号等信息。

3) 双方分别对《电子客票签转备查单》进行确认、签字，并交由新承运人保管（作为双方航空公司结算开账时的备查依据）。

4) 电子数据的开账与结算由我司结算中心借助于 ACCA 的 DDEC 通过各项电子数据进行处理，产生纠纷时，需检查《电子客票签转备查单》。

注：《电子客票签转备查单》使用 JL：E/FLT/DATE/CLASS/PID（例如 JL:E/PN6203/11JUN/*）打印，其中候补接收的旅客有 URES 标识。

4.3.5.5 OI 换开形式签转

1) 须遵循票证一致原则，即只能使用 847 原票证代码处理 OI 换

开签转业务。OI 时必须在各外航互售协议最低折扣价对应舱位起订座，根据各舱位开放情况依次向上（如在外航低于互售协议最低折扣价的舱位或 Y 舱订座，外航将与我司按全价结算）。

例：某外航现行经济舱排序 Y\M\B\E\H\K\L\N\R\S\V，互售协议最低折扣价 45 折对应舱位为 N 舱，需根据 AV 开放情况按 N\L\K\H\E\M\Y 的顺序订座。

2) 非 847 票证填开的西部航班发生不正常，按 FIM 单或 GOSHOW 方式保障。

3) OI 换开的客票按互售协议结算，结算规则为：协议允许订座舱位、票面价格取高值。

4) 由 847 票证填开的非西部航空航班发生不正常，由原承运公司自行处理。

4.4 非自愿变更

4.4.1 航班不正常时，在西部航班有空余座位的情况下，可为旅客办理改变航程、航班、日期、舱位等级等变更业务。原则上应在后续航班对应的舱位订座，如无对应舱位可申请 K 位，特殊情况下可直接在公务舱订座，不产生票款差额。

4.4.2 客票上的舱位是经济舱

4.4.2.1 变更至前、后 7 天航班（春运、国庆时段前后 3 天），不论后续航班开放何种舱位，均可免费变更。

4.4.2.2 有相同舱位时：直接在后续航班上订座，并修改 TKNE 项。

4.4.2.3 无相同舱位时：

1) 可申请 K 位并更改 TKNE 项。

2) OI 换开, 新票打印原票面价格。EI 项打印: BZC。

4.4.2.4 以上均免费变更, 不产生票款差额。

4.4.3 客票上的舱位是公务舱

4.4.3.1 公务舱客票非自愿变更, 我司本航班或后续航班仅剩余经济舱座位, 参照产品规定执行, 如旅客有特殊需求, 联系产品负责人处理。

4.4.4 旅客在 95373 或直属售票处已预订成功但未支付出票时:

旅客在预留时限内未接到不正常航班通知而到 95373 或售票处出票时, 不论航班变动原因, 均可按原定编码的价格保护到西部航空后续航班并出票。

4.4.5 应旅客要求, 为旅客变更航程时

4.4.5.1 变更航程的原则为:

1) 选取始发站/目的站与原航段始发站/目的站相同或临近的城市。

2) 原则上要求变更后航程的始发站或目的站之一与原航程相同; 如旅客申请航程的始发站/目的站与原航程均不同, 则由业务单位请示销售服务中心经理及市场营销部部门级领导同意后, 方可给予办理。

4.4.5.2 由西部航空的直达航班变更航程为西部航空或集团内各成员公司直达航班, 操作如下:

1) 可将原客票 OI 换开成新直达航班, PN 航班同舱位订座 (如无同舱位开放可申请 K 位), 其它航班根据互售协议允许销售的最低开放舱位订座, 手工录入 FN、FC 项, 民航发展基金和燃油附加费按现行标准打印, 票款按原客票票面价格打印, 以保持新旧客票总体价格不变, 不产生票款差额。

例: CKG-SYX 变更为 CKG-HAK, 原票面价格为 830 元, R 舱订

座：

(1) R 舱订座或 R 舱申请订座；

(2) EI 项打印：不得签转,BZC；

(3) FN 项：RCNY（原票面价）/SCNY（输入 0.00）/C0.00（代理
费为 0 元，固定格式）/OCNY50.00CN（民航发展基金换开）

/OCNY0.00YQ（燃油附加费换开）

/ACNY0.00

FN:RCNY830.00/SCNY0.00/C0.00/OCNY50.00CN/OCNY0.00YQ/

ACNY0.00

2）可以使用 FIM 单变更航程（需将签转航段状态修改成“FIM
EXCHANGE”）。

4.4.5.3 由西部航空直达航班变更为西部航空联程航班或集团内各成
员公司联程航班，操作方法如下：

1）可将原客票 OI 换开成新联程航班，PN 航段同舱位订座（如无
同舱位开放可申请 K 位），其它航段根据互售协议允许销售的最低开
放舱位订座，手工录入 FN、FC 项，运价基础打印“订座舱位/BZC”，
民航发展基金和燃油附加费按现行标准打印，并将剩余票款输入至变
更后客票的票面价，以保持新旧客票总体价格不变，不产生票款差额。

例：重庆-XMN 变更为 CKG-CSX-XMN，M 舱订座，原票面价格为
900 元，民航发展基金 50 元，总价格 950 元，新客票总价格为 950
元，民航发展基金按新的行程打印 100 元，新客票票面价格为
 $950-100=850$ 元：

(1) 全行程 M 舱订座或 M 舱申请订座；

(2) EI 项打印：不得签转,原票号；

(3) FN 项：RCNY (原票面价剩余票款)/SCNY (输入 0.00)/C0.00
(代理费为 0 元,固定格式)/OCNY100.00CN (民航发展基金换开)
/OCNY0.00YQ (燃油附加 费换开)/ACNY0.00

FN

RCNY850.00/SCNY0.00/C0.00/OCNY100.00CN/OCNY0.00YQ/A
CNY0.00

4.4.5.4 由直达航班变更为联程航班,其中一个航段为西部承运,另一个航段为非海航集团成员公司承运或两个航段均为非海航集团成员公司承运。原客票按非自愿退票 处理,重新为旅客购票,重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。新购客票的免费行李额等相关规则以承运人规定执行。

4.4.6 航班在经停地或备降地发生不正常时：

4.4.6.1 经停地或备降地在有西部航空售票柜台与机场地面服务代理,或者联系西部航空客服热线 95373,可将旅客变更至我司后续航班。如旅客要求签转至有不正常 航班签转协议的外航时,可使用 FIM 单签转。或使用其它交通工具将旅客运送至目的地。

4.4.6.2 对于本规定中不允许非自愿签转的客票,可使用其它交通工具或安排 PN 后续航班成行,对于无法安排后续航班成行或要求变更/签转至其它航班的旅客需求, 须由相关业务单位请示公司当日值班 01 批准后,使用 FIM 单签转。

4.4.7 非 847 票证填开的西部航不正常航班客票,非自愿变更原则

4.4.7.1 现场临时不正常：现场采用 GOSHOW 的方式,非自愿变

更至我司后续航班。

4.4.7.2 提前计划性不正常：不正常航班在保障使用非 847 票证填开的西部不正常航班客票时，客票签转须遵循票证一致的原则：

- 1) 直接在后续航班同舱上订座，并手工修改 TKNE 项。
- 2) 如后续无同舱，可申请 K 位（95373 所售客票可自行 K 位）并修改 TKNE 项。

4.5 非自愿退票

4.5.1 航班不正常时，旅客提出退票，按非自愿退票处理。

4.5.2 西部航空国内航班在始发地发生不正常时，非自愿退票应退还全部票款。

4.5.3 西部航空国内航班在非客票上面列明的地点（如经停地/备降地等）出现不正常，需办理非自愿退票时：

4.5.3.1 不正常航班的民航发展基金、燃油附加费不退。

4.5.3.2 经停地/备降地退还未使用航段票款（即：经停地/备降地至目的地正常西部航空公司票价乘以客票折扣得出的金额；当经停地/备降地至目的地间无西部公布的直达运价时，退还旅客原付票款与已使用航段票款的差额），但不得超过原付票款金额，如超过原票价，按原票价金额退。均不收取退票费。

4.5.3.3 当始发地至经停/备降地至经停/备降地至目的地间均无西部航空公司直达运价时，应参照经停/备降地至目的地间的其它交通工具（如高铁/动车二等座[头等舱及公务舱旅客可参照高铁/动车一等座]、火车硬卧、长途汽车、轮船二等舱以下）的价格退还旅客未使用航段的票款，优先参照该线路最低价格，但不得超过原付票款金额，

如超过原票价，按原票价金额退，均不收取退票费。

4.5.3.4 当航班备降或取消时，乘务员广播提示旅客保管好登机牌。

4.5.4 由西部直达航班非自愿变更为联程航班的客票，若联程航班任意一段再次发生不正常：

4.5.4.1 旅客申请联程航班全部航段退票时，可办理全航程非自愿全退。

4.5.4.2 如旅客已使用其中一段，在办理其他航段退票时，仅退还未使用航段的票款（中转地至目的地正常票价乘以客票折扣得出的金额，民航发展基金及燃油附加费全退），但不得超过原付票款金额。均不收取退票费。

4.5.5 航班起飞后返航回始发地退票

4.5.5.1 现场保障人员应主动联系始发地机场值机，由值机人员将航班初始化，将旅客的电子客票状态改回 OPEN FOR USE，以便于旅客办理后续非自愿退改签业务（非自愿退票时，可免费全退票款）。经核实旅客确未成行且客票状态非 OPEN FOR USE 时，各单位应按照以下规定为旅客修改客票状态：

1) 如离港系统已进行减人操作，但客票状态仍为已值机，现场保障人员 / 西部直属 柜台可拨打中航信离港服务电话（010-84018401-3），由航信处理。

2) 若航信亦无法修改状态，各单位可填写《西部航空有限公司电子客票状态修改申请表》向西部航空不正常航班小组(xbhkbzchbxz@hnair.com)申请修改客票状态。

4.5.5.2 不正常航班的民航发展基金、燃油附加费、票款均可全额退还

旅客。

4.5.6 西部航空国内航班在非客票上面列明的地点（如经停地/备降地等）出现不正常，旅客主动要求或航司主动将旅客保护回始发站，需办理非自愿退票时：

4.5.6.1 经我司与旅客协商后，旅客仍要求返回至始发站。现场保障人员按照规定，请示相关领导后，可协助旅客办理返回至始发站的业务，退票规则按以下条款办理：

1) 按照标准退还旅客在经停地、备降地未使用航段票款。现场保障人员需提前向旅客说明我司备降航班退票原则，即使旅客已返回始发站，亦只能退未使用航段的票款。

2) 退票凭证的回收参见本文第 4.5.7 的条款办理。

4.5.7 非自愿退票凭证的回收

4.5.7.1 航班在始发地出现不正常情况：

旅客交回行程单原件或复印件（已打印行程单），凭有效身份证件原件（由他人代办的，需提供旅客本人及代办人有效身份证件原件），及加盖值机或机场补票柜台业务专用章的航班始发地机场的不正常航班证明（包含日期、航段、地点、原因）办理非自愿退票手续；退票流程按现行的规定执行。

4.5.7.2 航班在非客票上面列明的地点（如经停地/备降地等）出现不正常情况：

1) 旅客需凭本人有效身份证件原件（由他人代办的，需提供乘机人本人手持身份证原件与本人正面合照电子版、代办人有效身份证件原件）、过站登机牌原件（机场未发过站登机牌的，凭始发站登机牌原件）

行程单原件或复印件（已打印行程单）及不正常航班证明（包含日期、航段、地点、原因），到西部直属售票处、原出票地、海航集团各成员公司直属售票处、合办售票处（无直属售票处）办理退票手续。

2）如旅客无法提供不正常航班证明，各单位可至我司运行网截屏不正常航班信息，作为不正常航班证明。

3）若旅客需邮寄退票材料办理退票，各单位应在接收材料后 3-7 个工作日内完成材料审核，并注意票款计算，若材料缺失，应在 3 个工作日内提醒旅客补充；若材料无误，应在接收材料后的 15 个工作日内完成退款。

4）当旅客在代理人处购票，后在原出票地申请退票时，代理人可填写《西部航空有限公司电子客票状态修改申请表》向西部航空不正常航班小组(xbhkbzchbxz@hnair.com)申请将客票状态改为 open，再进行线上退款。代理人需注意票款计算，并及时上传备降证明，便于后续与财务核账。

5）如旅客无法提供登机牌原件，且客票可修改状态时，可修改客票状态为 REFUND 后为旅客办理退票。各单位可发送邮件至西部航空不正常航班(bzchbxu@hnair.com)修改客票状态（投诉席按正常处理流程转单至相关业务口处理），然后为旅客办理退票手续。

注：本条适用出票单位为官网、呼叫中心、直属柜台；若旅客在代理人处购票，退票流程参照 4.5.7.2 第 4）条。

6）各单位在办理所有退票业务时，应审核旅客本人或代办人有效身份证件，并收回旅客所持的登机牌/过站登机牌原件、行程单、不正常航班证明等材料。

4.6 多航段客票非自愿退改签

旅客多航段客票（包含联程客票和非联程客票），需满足各地中转最短衔接时间，方可按以下退改签规定执行。

4.6.1 联程客票、来回程客票、连续客票等在同一运输合同内的多航段客票非自愿退改签规定：

4.6.1.1 以西部航空连续客票形式销售的各段均为我司承运的多航段联程客票，若其中某段航班发生不正常导致其它航班无法衔接时（两个航班间衔接时间不足 3 小时或其中一段取消，判定为无法衔接），西部航空免费为旅客办理非自愿退改签手续。

4.6.1.2 其中某段为我司承运，其它航段为外航（含海航集团旗下航空企业）承运，当我司航班发生不正常导致外航航班无法衔接时（两个航班间衔接时间不足 3 小时或其中一段取消，判定为无法衔接），西部航空必须协助旅客办理外航航班的变更、签转或退票业务，外航航班由此产生的退改签费用，列支我司不正常航班费用。

4.6.2 非联程客票、来回程客票、连续客票等不在同一运输合同内的多航段客票非自愿退改签规定：

4.6.2.1 旅客分别购买的各段均为西部航空承运的多航段客票：当其中某段西部航空航班发生不正常，导致其它航班无法衔接时（两个航班间衔接时间不足 3 小时，判定为无法衔接），西部航空免费为旅客办理非自愿退改签手续。各单位在操作其它航段客票非自愿变更时，须在变更客票的 PNR 中备注不正常航班航段的票号，格式为：RMK PN 前段（或后段）延误，票号 847*****。例如：当其中某段西部航空航班发生不正常，导致其它航班无法衔接时（当两个航班中间衔

接时间小于 3 (不含) 小时 , 其他航段可办理非自愿退改签 ; 如中间衔接时间大于 3 小时 , 则正常航段按自愿退改签办理。

4.6.2.2 旅客分别购买的其中一段/多段为西部航空承运 , 其他航段为外航 (含海航集团旗下航空企业) 承运的多航段非联程运输客票 :

1) 当西部航空航班发生不正常 , 外航航班正常时 , 则西部航空不正常航班可办理非自愿退改签 ; 外航航班仅能按外航规则办理自愿退改签 , 所产生的费用由旅客自理。

2) 当外航航班发生不正常 , 西部航空航班正常时 , 则西部航空航班仅能办理自愿退改签 , 所产生的费用由旅客自理。

4.7 前期已办理完非自愿签转及变更业务的客票 , 如旅客再次提出退改签的申请

4.7.1 客票已确认变更至西部航空后续航班后 如旅客在航班计划起飞时间前再次提出变更、签转、退票 , 按非自愿退改签办理 , 免收手续费。航班起飞后提出 , 按航班离站后自愿退改签办理。

4.7.2 以 OI 形式非自愿签转至外航的客票 , 如旅客再次提出变更、签转、退票时 :

4.7.2.1 签转

我司已使用 OI 指令非自愿签转至外航的客票 , 仅限签回西部航班 , 不允许再次签转 至除我司和接受方以外的航班中 , 如旅客要求签转至第三方外航航班时 , 各单位仅能为旅客办理退票。

1) 接受方航班正常时 , 各单位需按接受方客票的舱位对应价格及变更费率算出应收的变更费 , 在旅客支付相应变更费后 , 可将旅客客票 OI 回西部航空航班并在签转前原 PN 客票舱位订座 , 如无同舱开放 ,

可申请 K 位，免费行李额与签转前原 PN 客票一致。

2) 接受方航班不正常时，则可将旅客客票免费 OI 回西部航空航班。

4.7.2.2 变更

如旅客提出将我司已 OI 签转的客票再次变更至接受方其它航班时，所有的变更规则一律以接受方现行规定为准。

1) 接受方航班正常时，若接受方允许变更，需按接受方客票的舱位对应价格及变更费率，算出应收的变更费，在旅客支付变更费及舱位间差价后，可将客票变更至接受方其它航班中。若接受方不允许变更，则只能为旅客办理自愿退票。

2) 当接受方航班不正常时，可按接受方规则为旅客办理非自愿变更。

4.7.3 退票

4.7.3.1 接受方航班正常时，以接受方现行退票规定为准为旅客办理自愿退票，算出应收的退票费，按照原客票票价扣除退票费后，余额退还旅客（不得超过西部航原不正常航班客票的原付票款金额）。

4.7.3.2 当接受方航班不正常时，可为旅客办理非自愿退票。

4.7.3.3 退票流程

1) 直属柜台

负责处理现场旅客退票要求。旅客提出申请后，直属柜台可直接操作退票，将应退票款返还给旅客。

2) 呼叫中心不正常航班小组

(1) 不正常航班小组收到申请后，为旅客客票状态进行变更，变更完成后，4 个工作日之内完成台账制作，OI 退票账目处理人员在接收后需及时审核，特殊情况（确保每月旅客接收票款时间不延迟）可邮件

报备销售服务中心经理同意后方可延后。

(2) 不正常航班处理小组按每天以邮件形式将报销台账发送至不正常航班处理席、OI 退票账目处理人员，并抄送不正常航班负责人。

(3) OI 退票账目处理人员检查账单信息是否与凭证一致（航班号、航段、退票金额、外航不正常证明、外航自愿退票手续费明细等），需要注意金额是否正确。

(4) OI 退票账目处理人员按相关要求进行了费用报销。

(5) 报销完成后，OI 退票账目处理人员邮件通知财务部成本核算员，将费用转至 OI 退票专用银行卡上。

3) OI 退款时限：15 工作日完成打款。

(1) 西部航空不正常航班处理小组在接到旅客退票申请之日起，1 个工作日内完成 台账制作并发送不正常航班报销人员。

(2) 不正常航班报销人员接到台账之日起，12 个工作日内完成费用报销。

(3) 报销完成之后，2 个工作日内完成打款。

4.7.4 各保障单位在操作西部航空不正常航班 OI 非自愿签转时，须提前明确告知旅客 OI 方式签转后客票的所有票务规则，待旅客同意后，方可为其办理 OI 方式的签转。

4.8 计划性航变不正常航班签转费用请示流程

4.8.1 oi 换开、重出 bsp、旅客自购补差、签转临近或中转城市等签转费用采取以下请示流程：

4.8.1.1 票差在 800 元（含）/人以内，无需申请，列支市场部不正常

航班费用。

4.8.1.2 票差在 800 元/人以上的费用，由市场销售部销售服务经理审批，邮件抄送市场销售部部门级领导，列支市场部不正常航班费用。

4.8.2 如遇大面积航班变动时，临时授权以销售服务中心经理邮件通知为准。

4.9 其他

4.9.1 各销售单位在办理西部航空航班相关票务业务时，必须同时取消旅客不成行的航段或订座编码，不得虚耗航班座位。若导致座位虚耗，则按照相关规定对责任单位进行处罚。

4.9.2 我司保障单位需与外航保障人员建立起良好顺畅的沟通机制，确保不正常航班旅客的顺利成行。

4.9.3 各单位在办理西部航班非自愿签转或非自愿变更时，需提前告知旅客，我司已为其免费变更或签转至后续航班，我司原票款已用于抵付后续航班新票票款，我司原票款不退还旅客。

4.9.4 除公务舱客票外，其他客票的非自愿变更严禁退旧出新的方式办理，严格按照西部航空非自愿变更操作执行。若以退旧出新方式进行的非自愿变更客票，新旧客票均按自愿退改签规定处理。

4.9.5 发生变动后又恢复到原来时刻的航班，票务处理规定均以本文为准。

4.9.6 发生航班不正常时，出票单位及处理单位应主动向旅客告知航班处理原则及方案，同时除有特殊规定外（如产品的不正常航班票务处理条款等），不正常航班的票务管理规定均以本文为准。

4.9.7 发生航班不正常时，旅客可在西部官网、微信、APP、呼叫中心、

西部各机场售票处等官方渠道开具不正常航班证明，我司接到旅客开具需求后，需在 7 日内以信函、传真或者电子邮件等方式向旅客提供的，如旅客对开具的不正常航班证明有异议，我司核实之后，需在 7 日内为旅客重新提供。

4.9.8 旅客要求开具不正常航班证明时，应当自航班起飞之日起 2 年内提出。超过 2 年外的航班，仅能提供手工证明。

4.9.9 若航班信息变动，涉及到“航班延误/取消证明”信息已更正的，我司应当根据更正后的信息，对旅客补充提供相关服务。

4.10 临时性取消航班保障方案

4.10.1 航班起飞当日 00:00 前发布的临时性取消：因 2 日内临时性航班公司原因需要取消，根据取消原因，制定如下保障方案，一线业务口（呼叫中心、全国柜台、客户服务席、全国各地场站保障单位、机场相关单位、郑州地面保障中心等）联动不正常航班处理席，按照如下保障方案进行保障，减少邮件请示及转呈流程，提高处置效率。

4.10.1.1 承运人原因取消

（1）在经济舱以内，为旅客 oi 协议航司；该航班旅客还可购买外航同航线、中转或临近城市航班补差；

（2）改签后如旅客无托运行李额，后续可提供发票报销与原客票等额的托运行李额。

4.10.1.2 非承运人原因取消

（1）可免费改签西部航空前后 7 天航班，oi 协议航司或者非自愿退票等。

（2）可协助旅客购买外航客票（费用自理）。

(3) 改签后如旅客无托运行李额，后续可提供发票报销与原客票等额的托运行李额。

4.10.2 当日内临时性取消：保障方案参照运控部相关文件及邮件通知。

5 不正常航班签转外航票务保障程序

5.1 适用范围

5.1.1 西部航空(PN)所有不正常需签转外航的国内航班。

5.1.2 西部航空(PN)各种原因造成的超售需要签转外航的国内航班。

5.2 各单位相关职能 各单位除需履行其本职岗位职能外，在保障西部航空国内不正常航班签转外航票务过程中，按照航班调整时间参照该流程明确具体业务单位职责。

5.2.1 西部航空呼叫中心不正常航班处理小组

5.2.1.1 负责因航班调整需要签转旅客的票务保障工作。

5.2.1.2 负责本单位 BSP 重出客票及旧客票状态变更。

5.2.1.3 负责不正常航班票务解答。

5.2.2 销售公司柜台

5.2.2.1 负责在有销售公司直属柜台的机场，所有西部航空旅客现场不正常航班票务保障工作。

5.2.2.2 负责票务解答。

5.2.2.3 保障时间从西部航空每天最早出港航班起，到最晚出港航班时间截止。

5.2.3 西部航空直属售票处

5.2.3.1 负责西部航空不正常航班现场旅客的票务保障。

5.2.3.2 票务解答工作。

5.2.3.3 负责本单位 BSP 重出客票及旧票客票状态变更。

5.3 各单位票务保障流程

5.3.1 保障原则：按我司现行的不正常航班票务规定处理原则保障。

5.3.2 出票具体操作流程

5.3.2.1 西部航空直属售票处、呼叫中心各单位，必须先为旅客进行原客票状态变更（呼叫中心将客票改为退票状态），再登录海航销售服务系统用 BSP 重新购票进行保障。

注：如签转外航不成功，操作人员需对西部票号状态还原。

5.3.2.2 无西部航空直属售票处的机场

1) 销售公司直属柜台可使用 FIM 单或 GOSHOW 方式进行签转，如出现特殊情况，将需要签转旅客信息（原票号、旅客姓名、证件号码、联系方式等）通过邮件发送给西部航空呼叫中心不正常航班小组，邮箱：bzchbxu@hnair.com）处理，呼叫中心在处理时必须先将客票状态修改成退票状态后再出票。

2) 各委托合作柜台、集团内兄弟航司协议保障柜台，将需要签转旅客信息（原票号、旅客姓名、证件号码、联系方式等）通过邮件发送给西部航空呼叫中心不正常航班（邮箱：bzchbxu@hnair.com）处理，呼叫中心在处理时必须先将客票状态修改成退票状态后再出票。

5.3.2.3 注意事项

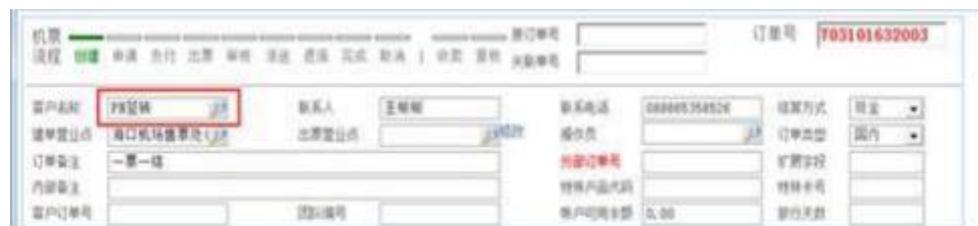
1) 在航班可以出票保障的前提下，除各单位相关职能划分外，旅客优先联系到某个责任单位，则该单位为直接出票单位，不得将旅客转

移到其他出票单位。

2) 为防止重复出票，各出票单位在为旅客重新出 BSP 客票前必须先将原客票状态修改为已退票。同时询问旅客是否通过其他渠道进行了改签请求。

3) 客户名称项选择

不正常航班签转需按照以下客户名称进行选择，分别是：PN 签转、PN 市场部、PN 运控部。另 MCC、乘务、机组出票联系呼叫中心西部航空不正常航班小组 bzchbxu@hnair.com，客户名称选择 PN 机组保障、PN 乘务保障、PNMCC 保障，并分别自行与销售公司结算。



The screenshot shows a flight booking system interface. At the top, there is a navigation bar with '机票' (Flight) and '流程' (Process) tabs. Below this, there are several input fields and buttons. The '客户名称' (Customer Name) field is highlighted with a red box, and a dropdown menu is open, showing 'PN签转' (PN Transfer) as the selected option. Other fields include '联系人' (Contact Person), '联系电话' (Contact Phone), '结算方式' (Settlement Method), '订单备注' (Order Remarks), and '客户订单号' (Customer Order Number).

4) 重出的外航 BSP 客票的所有票务原则（如退改签等）均以外航的现行规定为准。

各保障单位须提前明确告知旅客：我司客票签转外航后，西部航空客票已做全退处理，为旅客新出的外航 BSP 客票是一张全新的客票，今后产生的所有退改签业务，必须按外航相关规定执行，如外航 BSP 新客票发生退票，只能在新出客票地按旅客原付票价办理退票业务。

例 1 我司某航段某客票原价 600 元，民航发展基金 50 元，燃油 10 元，不正常航班退旧出南航 BSP 新票价格为 800 元，民航发展基金

50 元，燃油 20 元：重出南航 BSP 客票时，我司价格为 $(600+50+10)=660$ 元，低于南航 BSP 价格 $(800+50+20)=870$ 元；现旅客要求退票，若南航退票手续费率为 30%，则售票处实退旅客票款 $=600-800*30%=360$ ，税费 $50+10=60$ 元，售票处一共退还旅客 $360+60=420$ 元。（此票销售公司在 BSP 中实退 $=800-800*30%=560$ 元，税费 $50+20=70$ 元，共计 630 元，差价 210 元 $=630-420$ 元由西部航空与销售公司结算）

例 2 我司某航段某客票原价 600 元，民航发展基金 50 元，燃油 10 元。不正常航班退旧出南航 BSP 新票：票价 800 元，民航发展基金 50 元，燃油 20 元，现南航航班发生不正常，旅客要求退南航票，则售票处实退旅客退款 $=600+50+10=660$ 。（此票销售公司在 BSP 中实退 600 元，税费 $50+10=60$ 元，共计 660 元，差价 210 元 $=800+50+20-660$ 元由西部航空与销售公司结算）

例 3 我司某航段某客票原价 600 元，民航发展基金 50 元，燃油 10 元，不正常航班退旧出南航 BSP 新票价格为 500 元，民航发展基金 50 元，燃油 20 元：重出南航 BSP 客票时，我司价格为 $(600+50+10)=660$ 元，高于南航 BSP 价格 $(500+50+20)=570$ 元；现旅客要求退票，若南航退票手续费率为 30%，则售票处实退旅客票款 $=600-500*30%=450$ ，税费 $50+10=60$ 元，售票处一共退还旅客 $450+60=510$ 元。（此票销售公司在 BSP 中实退 $=500-500*30%=350$ 元，税费 $50+20=70$ 元，共计 420 元，差价 90 元 $=510-420$ 元由西部航空与销售公司

结算)。

例 4 我司某航段某客票原价 600 元,民航发展基金 50 元,燃油 10 元。不正常航班退旧出南航 BSP 新票:票价 500 元,民航发展基金 50 元,燃油 20 元,现南航航班发生不正常,旅客要求退南航票,则售票处实退旅客退款=600+50+10=660 元, 差价 90 元=660-570 由西部航空与销售公司结算。

5.3.3 退票操作流程

5.3.3.1 海航销售柜台操作流程

- 1) 各售票处接到此类 BSP 客票退票申请时,应首先通过售票处销售系统查询该客票是否为 PN 航班不正常而新出的外航 BSP 客票。
- 2) 如该 BSP 客票属于此类客票,必须核实旅客原票票面价,按(原票价-新票价* 新票退票手续费)计算应退金额,并告知旅客。
- 3) 旅客确认退票额没问题后,售票处收集旅客银行账户等相关信息,并告知旅客此票将在十至十五个工作日内完成退票转账流程。
- 4) 各售票处按照销售公司 BSP 退票操作的业务通告收集旅客相关信息后,需严格按照 BSP 客票退票规范,及时在海航销售服务平台取消编码并提交退票。(如需要分离编码再取消的,请发到群 9569039,后台协助分离)
- 5) 各售票处在当日通过邮件将该 BSP 客票信息邮件提交至订单处理组(邮箱: ddclz@hnair.com)和商旅客服(邮箱:4008768999@b.qq.com)并统一邮件标题为:“PN 签转业务退票”。
- 6) 订单处理组以及商旅客服为客人进行退票,由订单处理组统一汇

总提交至张敏处 审核，张敏负责按《关于规范 BSP 客票退票操作的通知》中线下退款流程上报退款 公文和填写汇款单，销售公司财务负责为旅客汇款，后续人员变动，以邮件告知。

5.3.3.2 西部航空呼叫中心、西部航空直属柜台操作流程

1) 各单位通过售票处销售系统审核客票是否属于 PN 改签的 BSP 新票，确认后直接为旅客办理退票手续。

2) 各单位通过售票处销售系统取消编码并提交退票需求，(如需要分离编码再取消的,请发到群 9569039，后台协助分离)并当天通过邮件将该 BSP 客票按销售公司 BSP 退票操作的业务通告所需的信息提交至订单处理组（邮箱：ddclz@hnair.com）和商旅客服（邮箱:4008768999@b.qq.com），并统一邮件标题为：“PN 签转业务退票”。

3) 订单处理组以及商旅客服为客人进行退票，由订单处理组统一汇总提交至张敏处审核，张敏负责按《关于规范 BSP 客票退票操作的通知》负责按《关于规范 BSP 客票退票操作的通知》中线下退款流程上报退款公文和填写汇款单，销售公司财务负责为旅客汇款。后续人员变动，以邮件告知。

4) 呼叫中心同时负责其他地区旅客退票处理。

5.3.4 退款流程

5.3.4.1 西部航空呼叫中心、西部航空直属柜台当日将旅客退票信息、旅客银行卡等销售公司 BSP 退票操作的业务通告所需的信息以邮件形式发送至销售公司订单处理组（邮箱：ddclz@hnair.com）和商旅客服（邮箱:4008768999@b.qq.com）、西部航空市场销售部不正常

航班负责人，邮件同时抄送西部航空市场销售部销售服务经理、西部航空市场部不正常航班处理席 (pnbzchbclx@hnair.com)，由销售公司订 单处理组统一汇总提交张敏审核。

5.3.4.2 待审核完毕后，张敏负责呈报公文，并负责汇款单填写，由销售公司财务为旅客汇款。

5.3.4.3 BSP 客票退票工作，原则上要求在 10-15 个工作日内完成旅客退款工作。

5.3.4.4 退票提交业务口在退票提交 10 个工作日时需要主动跟踪进度，避免投诉。销售公司紧急情况联系电话，订单处理组：0898-66218315，商旅客服：4008768999。

5.4 结算

5.4.1 结算周期：月结。

5.4.2 结算依据：销售公司售票处销售系统报表。

5.4.3 结算流程：销售公司将不正常航班签转报表发给西部航空，西部航空在 5 个工作日内完成审核并确认，商旅在接到确认邮件后 1 个工作日内寄出发票/行程单；西 部航空在接到发票后，呈报付款公文，10 个工作日内完成公文呈报。

5.4.4 发票：新出客票行程单。

5.5 协调内容

5.5.1 业务培训为做好熟练操作不正常航班签转外航业务，由海航销售负责给予西部航空进行不正常航班签转外航票务培训工作。

5.5.2 出票账号 销售公司提供海航销售服务系统及账号、密码给西部航空相关人员。

5.5.3 建立三方 QQ 群

为做好服务信息快速传递，三方建立“西部航空不正常航班票务保障”QQ 群，负责及时将航班信息予以通报。

5.6 罚则

出票单位或出票责任人应按照如上流程进行操作，如有违规，未进行状态修改，导致票款损失，需对票款进行追讨，若追讨不成功，出票单位负全部责任，由出票单位或出票责任人进行赔偿。

6 国内不正常航班旅客补偿规定

6.1 国内计划性不正常航班旅客补偿

6.1.1 食宿需求处理

6.1.1.1 因非承运人原因发生航班不正常时，西部航空协助旅客安排食宿，所产生费用由旅客自理。

6.1.1.2 因承运人原因导致旅客产生额外住宿及餐食费用时，当地机场场站积极协助不正常航班处理席进行住宿及餐食保障安排，费用列支市场部不正常航班费用。

6.1.1.3 航班在经停地延误或取消，无论何种原因，西部航空将按需向旅客提供餐食和住宿，费用列支市场部不正常航班费用。

6.1.2 现金补偿需求处理

6.1.2.1 若航班因非承运人原因发生不正常，答复旅客不能提供现金补偿，并做好解释工作。

6.1.2.2 若航班因承运人原因发生不正常，且航班不正常导致旅客发生住宿、交通、行李托运等直接经济损失，住宿标准 300 元/晚，餐食标准 20 元/人/餐，交通费及行李托运费等实报实销，旅客提供相关

凭证或发票，不正常航班小组审核之后列支市场部不正常航班费用。

6.1.2.3 若航班因承运人原因发生不正常，但西部航空已提前告知旅客并按计划性航班不正常赔偿标准为旅客作后续安排时，答复旅客不能提供其他经济补偿,并做好解释工作。

6.1.3 费用申请流程

1) 600 元(含)/人以内

(1) 住宿及餐食等费用在标准范围内，无需申请，列支市场部不正常航班费用。

(2) 住宿或餐食等费用超出标准范围，由市场销售部不正常航班负责人审批，列支市场部不正常航班费用。

2) 600-800 元(含)/人以内，由市场销售部销售服务经理审批，列支市场部不正常航班费用。

3) 800 元/人以上的费用，由市场销售部销售服务经理审批，但需邮件抄送市场营销部部门级领导，列支市场部不正常航班费用。

4) 如遇大面积航班变动时，临时授权以销售服务中心经理邮件通知为准。

6.2 国内临时性不正常航班旅客补偿

国内临时性不正常航班旅客补偿相关标准、申请流程参照运控部下发的相关文件。

7 西部航空航班超售管理规定

相关流程及规定参照现行西部航空超售管理规定执行。

8 不正常航班费用监管

8.1 市场部不正常航班费用监管

不正常航班处理小组负责每日相关台账制作及所有赔偿材料审核，不正常航班报销人员负责报销材料审核并汇总台账及相关公文呈报，不正常航班负责人根据各业务口每日反馈数据与年度不正常航班费用预算，严格把控预算费用使用进度。

8.1.1 OI 签转费用监管

呼叫中心及直属柜台每日整理前一日 OI 签转台账，定时发送至不正常航班报销人员，报销人员负责汇总台账。

8.1.2 BSP 系统出票费用监管

呼叫中心及直属柜台每日整理前一日白屏出票汇总台账，定时发送至不正常航班报销人员，报销人员负责汇总台账。

8.1.3 如遇特殊情况 如大面积航变等涉及台账量过大无法及时整理完毕并发送的，可根据实际情况后续整理完毕后补发，原则上不得超过 3 个工作日，若无法在 3 个工作日内完成，应向相关人员邮件报备并抄送销售服务中心经理。

8.2 运控部不正常航班费用监管

国内临时性不正常航班费用监管参照运控部下发的相关文件。

9 不正常航班费用报销

9.1 定义

不正常航班费用：因我司航班不正常，需签转旅客所产生的、符合不正常航班规定的票务差价、交通费、补偿费用等相关费用。

9.2 市场部不正常航班费用报销

9.2.1 市场部不正常航班费用汇总规定

9.2.1.1 不正常航班处理小组每天将旅客材料汇总成表，以邮件形式发

送至不正常航班账目处理人员，并抄送不正常航班负责人。

9.2.2 市场部不正常航班费用申报凭证

9.2.2.1 不正常航班费用明细表（包括票务差额、住宿费、交通费、餐食费等产生的符合不正常航班定义的费用）。

9.2.2.2 不正常航班费用申请单。

9.2.2.3 航班调整通知单。

9.2.2.4 机票凭据及其他凭证。

9.2.3 市场部不正常航班费用报销流程

9.2.3.1 旅客不正常航班费用补差：

1) 补差时限：账目处理人员收到台账后 10 个工作日内完成打款，对外口径为材料审核无误后 15 个工作日内完成补差。

2) 账单核对

(1) 接收账单时间：西部航空不正常航班处理小组在 4 个工作日内完成台账制作，若材料不齐全，呼叫中心不正常航班处理小组需在 4 个工作日内回复提醒旅客，不正常航班账目处理人员在接收后需及时审核，若出现材料部分缺失，1-2 个工作日内及时转呈呼叫中心不正常航班处理小组及做好跟进闭环工作，特殊情况（确保每月支付费用或旅客接收票款时间不延迟）可邮件报备销售服务中心经理同意后方可延后；

(2) 账单发送人：西部航空不正常航班处理小组；

(3) 注意事项：不正常航班账目处理人员检查账单信息是否与凭证一致（航班号、航段、新旧客票金额），需要注意金额是否正确。

3) 费用呈报

(1) 预算呈报

A 材料审核无误后报销人员进行预算呈报，完成时间：1 个工作日内完成材料审核，1 个工作日内完成预算呈报；

B 注意事项：预算申请需邮件发送中心经理审核，审核后发部门领导审核同意后呈报预算，完成时间：1 个工作日内完成邮件申请。

(2) 费用报销

A 报销需提供已整理的相关凭证：费用明细表、新旧客票信息；

B 完成时间：预算完成后 2 个工作日内完成报销；

C 报销路径：详见不正常航班费用报销审批流程；

(3) 注意事项：在不影响整体补差时限的前提下，报销人员可自行把控预算和报销时间。报销完毕后，财务部成本核算员应在 3 个工作日内将补差款项打至市场部不正常航班打款账户。

4) 费用打款

A 完成时间：收到旅客有效银行卡信息且补差款项到账后 2 个工作日内完成打款；

B 注意事项：涉及旅客银行卡号信息错误、授权书缺失等原因导致无法按时打款，

打款人员需在 2 个工作日内向呼叫中心不正常航班小组提交有误信息，不正常航班小组联系旅客提供正确信息，待信息更正后及时打款，更新打款台账。最终完成打款时限在旅客提供相关有效信息后 2 个工作日内完成打款。

9.2.3.2 销售公司购外航票补差：

销售公司购外航票补差流程请参考本文第 5.4 条款。

9.2.4 市场部不正常航班费用报销审批流程：

9.2.4.1 预算申报流程：

1) 预算金额：■ (<10 万)

公文呈报流程：呈报人-市场销售部副总经理。

2) 预算金额：≥10 万■ < 50 万

公文呈报流程：呈报人-市场销售部总经理-公司分管领导-总裁。

3) 预算金额：■ (≥50 万)

公文呈报流程：呈报人-市场销售部总经理-公司分管领导-总裁-董事长。

9.2.4.2 费用报销申请流程：

1) 报销金额：■ (<10 万)

公文呈报流程：呈报人-市场销售部副总经理-财务部成本核算管理员-财务部副经理。

2) 报销金额：≥10 万■ <100 万

公文呈报流程：呈报人-市场销售部总经理-财务部成本核算管理员-财务部副总经理。

3) 报销金额：≥100 万■ < 300 万

公文呈报流程：呈报人-市场销售部总经理-财务部成本核算管理员-财务部副总经理- 财务部总经理。

4) 报销金额：≥300 万■ < 500 万

公文呈报流程：呈报人-市场销售部总经理-财务部成本核算管理员-财务部副总经理- 财务总监。

5) 报销金额：■ ≥500 万

公文呈报流程：呈报人-市场销售部总经理-财务部成本核算管理员-财务部副总经理-财务总监-公司分管领导-总裁。注：以上流程在与各节点审批人沟通后，进行公文呈报，呈报人需实时跟进审批进度。如遇特殊情况，不能及时呈报公文，需提前邮件至销售服务中心经理，说明其原因及完成公文呈报的时限。如审批人因出差等特殊情况需交接审批工作，应及时修改节点审批人。

9.3 市场部不正常航班费用报销进度监控

9.3.1 旅客不正常航班费用补差台账制作时限监控

9.3.1.1 不正常航班小组需在每日反馈补差台账中备注旅客提交完整材料的时间，便于监控材料审核时间是否超过 4 个工作日。

9.3.1.2 报销人员接到每日补差台账时，需审核不正常航班小组审核材料时间是否超时；若存在超时台账，需在报销台账中备注记录，同步呼叫中心联系旅客做好旅客安抚工作，报销人员需在报销、打款过程中优先处理超时台账。

9.3.1.3 不正常航班小组在接收到旅客不正常航班费用补差邮件后进行审核，对审核不通过的邮件及时联系旅客，并制作台账记录，便于及时跟踪旅客是否提供正确信息。同时，不正常航班小组每日需以邮件形式对今日旅客补差邮件处理情况进行通报，通报内容包括：

(1) 今日共计接收旅客补差邮件数量，补差邮件材料齐全数量，补差邮件材料不齐数量，材料不齐的邮件是否已电话/短信/邮件通知旅客；

(2) 截止今日，共计材料不全的邮件数量，是否已全部电话/短信/邮件通知旅客。

9.3.2 报销及打款时限监控

9.3.2.1 报销人员在接到不正常航班小组发送的补差材料后需进行二

次审核，对二次审核无误的台账进行呈报公文，对二次审核资料不全或有误的台账需反馈给不正常航班小组，并及时跟踪不正常航班小组是否反馈正确信息。

9.3.2.2 报销人员需建立报销总台账，对已进行报销流程的台账进行记录，实时更新各报销及打款节点进度。

9.3.2.3 打款人员需建立打款台账，记录打款明细、台账日期、打款日期、是否符合补差时限要求等，并实时更新打款台账。

9.4 线上补差参照现行《西部航空市场营销部自助补差系统保障流程》执行。

9.5 运控部不正常航班费用报销流程及进度监管

运控部不正常航班费用报销流程及进度监管参照运控部下发的相关文件。

10 不正常航班前置风险控制

10.1 一线员工授权

因现场工作需要，需通过偏离操作解决问题保障旅客的情况，为现场旅客提供更多人

性化服务，有效提升现场服务质量，可采用一线员工授权，相关操作流程及管理规定参照现行《西部航空市场销售部一线员工授权管理规定》执行。

10.2 不正常航班处理情况报备一线员工应及时记录不正常航班处理遇到的问题以及处理情况，各业务口主管完成每日定时整理汇总及当日报备，便于不正常航班处理流程的优化。报备的内容包括但不限于：

10.2.1 本手册中没有包含或无法解决的不正常航班保障问题；

	<p>10.2.2 本手册中可以解决但仍需优化的不正常航班保障问题；</p> <p>10.2.3 按照本手册执行但引起大多数旅客不满的情况；</p> <p>10.2.4 记录时，应详细记录事件发生的时间、地点，事件详情、是否解决，已解决 的事件应记录解决的方法。同时，销售服务品质业务口负责人也应每日及时报备当日 不正常航班出现的相关投诉，便于相关问题整改。</p>
注意事项 NOTES	