

文件编号 DOCUMENT NO. MS-D-Notification-2020-84

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

## 关于修订并下发《西部航空网络销售平台规范及管理规 定》的业务通告

签发时间 DATE OF ISSUANCE	2020年11月18日		签发人 ISSUED BY	赵彦
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	李甜甜
发布范围 SCOPE OF ISSUANCE	主送 TO	市场营销部		
	抄送 CC	财务部、安全监察部		
通告内容 CONTENT	<p>为提升网络销售平台的服务质量，进而提升西部航空服务品质和航班运营保障水平，现修订并下发《西部航空网络销售平台规范及管理规定》的业务通告。</p> <p><b>1 网络销售平台定义及范围</b></p> <p>1.1 网络销售平台指可销售西部航空机票的代理方所运营的网站、新兴的互联网平台、垂直搜索引擎、手机 APP、微信、小程序等。</p> <p>1.2 网络销售平台范围包含但不限于携程、去哪儿、同程、途牛、飞猪、驴妈妈、航班管家、京东等。</p> <p><b>2 网络销售平台规范</b></p>			

所有网络销售平台，必须按照西部航空的标准要求进行规范，具体如下：

## 2.1 购票环节规范

2.1.1 网络销售平台在订票页面须准确显示西部航空网上销售的客票价格、产品名称及产品包含的增值服务内容。

2.1.2 准确展示行李、餐食标准，其中行李额须展示在一级页面。

2.1.3 准确展示旅客预定舱位的退改签规定。

2.1.4 在合理位置展示下列文件的链接：西部航空运输总条件、西部航空乘客告知书、西部航空不正常航班服务、特殊旅客说明。以上内容均以西部航空提供文件作为标准。

2.1.5 在各项客规链接展示页面，旅客须通过勾选或其他形式确认阅读并同意规定后方可进行下一步操作。

2.1.6 当存在新的旅客服务信息传递需求时，由业务口相关责任人提供信息传递内容及传递方式（如：页面展示、短信提示等），发送至产品营销中心邮箱 gs217631@hnair.com，产品营销中心与网络销售平台商议、评估是否执行，并在3个工作日内邮件答复结果。

2.1.7 网络销售平台不得使用“搬砖”的形式通过我司网站倒卖机票。

2.1.8 网络销售平台不得打包未经我司授权许可的附加服务，比如保险、酒店、租车、门票等。

2.1.9 未经我司授权允许，网络销售平台销售价格不得低于西部航空官方旗舰店价格。

2.1.10 未经西部航空授权，网络销售平台不得私自向代理开通白名单。

2.1.11 平台不得私自修改退改签规定、加价收取旅客票款或退票款，

不得打印虚假行程单。

2.1.12 网络销售平台不得违反西部航空要求销售各类特殊旅客机票（如儿童团队、病患旅客等）。

## 2.2 售后服务规范

2.2.1 对于购票成功的旅客,平台通过短信或邮件等方式书面告知旅客客票的相关内容,包括餐食行李标准、航班号、航站楼、航段信息、起飞时间、提前值机提示这几项信息。

2.2.2 当发生不正常航班时,自收到短信或电话通知起,平台必须协助西部航在 30 分钟内空将不正常航班信息准确传达至旅客。

2.2.3 当出现与平台相关的投诉,平台必须积极配合调查处理并在西部航空要求的时限内进行反馈,投诉处理要求如下:

2.2.3.1 如投诉未明确要求时限,原则上须在收到邮件的 24 小时内答复。

2.2.3.2 如出现情况较为紧急的投诉,须在西部航空要求时限内反馈。

2.2.3.3 如在要求时限内因特殊情况投诉未处理或尚在处理过程中,须在时限内说明原因或反馈进度申请延期,但不得以人手不足,工单积压等自身问题作为延期理由。

2.2.4 网络销售平台不得向西部航空提供虚假材料(如病历、航变证明等)达到全额退票等目的。

2.2.5 网络销售平台在接到旅客退票需求后须在 7-15 个工作日内完成退款。

## 2.3 客服服务规范

2.3.1 网络销售平台呼叫中心客服人员必须完全掌握西部航空的各项规定并在旅客电话咨询时准确的答复。

2.3.2 网络销售平台呼叫中心客服人员必须履行首问责任制 积极处理旅客提出的相关问题，不得推诿。

2.3.3 在呼叫服务中 网络销售平台呼叫中心客服人员须明确提示存在影响旅客利益的关键信息，如退座时间对于退票费的影响等。

### 3 网络销售平台管理

西部航空产品营销中心指定工作人员对各网络销售平台进行监督管理，各网络销售平台须指定相关对接人配合西部航空的监督管理工作，具体如下：

3.1 产品营销中心负责对平台的各项规范进行检查并填写检查记录台账（附件1），检查内容及标准可根据实际情况进行调整，检查频率为每月一次。

3.2 当出现不合格内容时，产品营销中心将不合格内容发送至网络销售平台相关负责人，同时根据实际内容制定整改时限。

3.3 当网络销售平台无法按照时限整改相关内容时，产品营销中心需评估实际影响并上报产品营销中心经理。

3.4 因相关负责人未按标准、频率检查或未及时联系网络销售平台整改、上报，由产品营销中心经理对其考核扣分并纳入个人年度考核，若因此造成有效投诉视情节轻重给予相关处罚。

### 4 网络销售平台违规处罚标准

序号	违规行为	处罚标准 (元)
1	客规及差异化内容未按照我司要求展示，发现错误，包括但不限于退改签、行李额及尺寸、餐食等。	5000
2	未按要求传递旅客服务信息，包括但不限于短信漏发、短信里的权益描述与机票实	5000

	际不符、短息内容信息不齐全等。	
3	未按我司要求向旅客发送购票信息。信息至少包括餐食行李标准、航班号、航站楼、航段信息、起飞时间、提前值机提示。	5000
4	未按照我司要求在规定时限内向旅客发送航变信息。在通知过程中出现遗漏、通知错误等。	5000
5	因平台自身原因，未按我司要求在规定时限内处理和解决投诉。	5000
6	未按时限处理退票退款	5000
7	因平台技术迭代造成错误。	5000
8	打印虚假行程单或冒打其他代理商行程单	5000
9	私自更改客票退改签及辅营权益，加价收取旅客票款或少退退票费。	10000
10	未经西部航空授权，私自向代理开通白名单。	10000
11	未经我司授权，在机票销售中绑定的附加服务，如保险、酒店、行李、租车等。	10000
12	平台客服人为原因造成差错。	10000
13	违规销售特殊旅客机票	10000
14	通过官网倒卖机票（未产生投诉或非投诉诱因）	10000
15	泄露旅客信息	10000

备注：其他上述未列明的违规操作，均按照违规涉及人数乘以 Y 舱票价进行处罚。上述已列明的违规操作及上述未列明的违规操作，若造成旅客投诉索赔，需承担旅客的赔偿责任，均按照 20000 元/单进行处罚。

## 5 处罚执行流程

5.1 产品营销中心通知网络销售平台对违规处罚进行确认。

	<p>5.2 网络销售平台确认后，产品营销中心直接向财务申请按照网络销售平台自营配置以 ADM 单的形式进行处罚。</p> <p><b>6 处罚减免</b></p> <p>6.1 对涉及到网络销售平台的所有处罚原则上不得减免，若网络销售平台积极整改并，经请示产品营销中心经理同意后，可以通过产品销售任务或航班宣传资源等形式进行减免。</p> <p>本规定自下发之日起生效执行，原 MS-D-Notification-2020-39 关于修订并下发《西部航空网络销售平台规范及管理规定》的业务通告同时废止，本规定最终解释权归市场销售部产品营销中心所有。联系人：李甜甜，联系电话：023-86796110。请各单位严格遵照执行。</p> <p>特此通知</p> <p>附件</p> <p>检查记录台账</p>
<p><b>注意事项</b></p> <p><b>NOTES</b></p>	

## 附件 1

### 检查记录台账

检查内容及标准	携程	去哪儿	同程	飞猪
行李额直观展示				
餐食标准直观展示				
退改签规定浮动或窗口展示				
不正常航班总结性描述浮动或窗口展示				
行李收费标准浮动或窗口展示				
婴儿行李标准浮动或窗口展示				
运输总条件链接展示				
不正常航班服务链接展示				
特殊旅客说明链接展示				
乘客告知书链接展示				
行李运输差异化链接展示				
其他新增信息检查				