西部航空有限责任公司

West Air Co.，Ltd

文件编号 DOCUMENT NO. MS-D-Notification-2021-125

密　　级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

西部航空关于疫情防控期间学生及教职工延期返校票务处理规定的业务通告

签发时间 DATE OF ISSUANCE	2021 年 8 月 19 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**	温 雪
发布范围 SCOPE OF ISSUANCE	主送 TO	西部航空市场营销部		
	抄送 CC	西部航空财务部		
通告内容 CONTENT	为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，协助受影响的学生及教职工更好地安排出行计划，经研究决定，现下发学生及教职工延期返校票务处理规定，具体如下： **一、适用条件** ㈠ 适用出票日期：学校延迟返校通知下发之日（含）之前。 ㈡ 适用航班日期：2021 年 8 月 17 日（含）至 2021 年 9 月 15 日（含）。 ㈢ 适用航班：由西部航空实际承运的国内航班和西部航空为市场方的国内代码共享航班。			

	㈣ 适用票证：847 国内票证以及使用非 847 票证互售的 PN 实际承运的国内航班客票。 **二、相关证明材料** 旅客需提供学校出具的延期返校通知以及旅客本人的学生证/录取通知书/教师及职工证，以上材料可以是原件、扫描件、截图。 **三、客票退改规则** ㈠ 客票有效期内退票 1. 符合“适用条件”规定，在航班离站前已取消订座记录的客票，可至原购票渠道办理免费退票业务，不收取退票费。 2.航班离站前未取消订座记录的客票，应依据原客票适用条件办理退票业务。 3 .西部航空各直属售票处办理退票：审核退票旅客相关证明材料及有效身份证件，在中航信黑屏系统使用电子退票指令办理退票操作，填写退款报表，随同审核材料提交财务审核。 4. 西部航空呼叫中心办理退票：在呼叫中心国内白屏系统操作退票退款。旅客须发送相关退票材料证明至95373@hnair.com邮箱，邮件标题写明：XX（姓名）-疫情学生推迟返校全退客票材料，邮件内容必须写明：有效身份证件号码，要退客票的票号 。 5. 官网客票办理退票业务时，旅客可自行在官网点击“非自愿-其他”提交退票申请，,并在备注中写明“疫情学生推迟返校 “，并自行在官网上传符合要求的附件材料。 6. 代理人（B2B 端口）提交退票：通过 B2B 端口为旅客提交退票申请，退票类型选择“非自愿退票”。

	7.BSP 客票提交退票：通过中国 BSP 退票凭证管理系统为旅客提交退票申请，退票类型选择“其他”或“授权”。 8. 对于提供虚假证明材料的退票，一经核实，一律按自愿退票处理，不予免费退票。 ㈡ 客票有效期内变更航班 1. 在航班离站前已取消订座记录的客票，首次变更至 2021 年 9 月 27 日（含）之前相同航线的航班，收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额，免收变更费；如按照以上原则办理过客票变更后，旅客再次提出客票变更或退票申请，需在客票有效期内依据变更后客票的适用条件办理； 2. 未按要求提前取消订座的客票，依据原客票使用条件办理变更业务。 3. 操作免费变更业务时，需使用 OI 换开的方式操作，收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额，不收取变更费。同时在 PNR 中备注：“SSR CKIN PN YQFX HK1/PN”，EI 项打印：原客票限制条件，YQFX。 4.办理免费变更业务的地点 ⑴ 西部航空各直属售票处、西部航空呼叫中心所销售的客票、可至原购票地办理。 ⑵ 官网、授权销售代理人所销售的客票，可至西部航空各直属售票处、西部航空呼叫中心办理。 特别提示：改期前需检查该客票历史记录，核实是否为首次享受免改期费。

	㈢ 客票有效期内签转：按原客票适用条件办理。 ㈣ 西部航空联程航班的处理 “西部航空联程航班”是指被列明在单一运输合同中的两个（含）以上且均由西部航空承运的航班。 1. 在联程航班中，旅客只要其中一个航段符合本文件规定，导致旅客非自愿变更，则所有西部航空承运的航段变更均可按照非自愿变更办理（授权航空销售代理人或旅客恶意购买相关航班要求非自愿变更其他航班的情况除外）。 2. 在联程航班中，旅客只要其中一个航段符合本文件规定，导致旅客非自愿退票，则所有西部航空承运的航段退票均按照非自愿退票办理（授权航空销售代理人或旅客恶意购买相关航班要求非自愿退票的情况除外）。 **㈤ 8 月 19 日 16 时前已申请退票、变更业务的客票，不适用本政策。一律不再返还已收取的退票/变更手续费和票款差价。** 旅客申请退还前期已收取的退票或变更手续费按本规定不能退还的情况对外答复口径： 尊敬的旅客朋友： 西部航空持续关注全国疫情防控进展并积极为广大旅客提供全方位的服务保障工作。2021 年 8 月 19 日 16 时前已申请退票、变更等业务的客票，不再返还已收取的退票/变更手续费和票款差价，敬请您谅解。 ㈥ 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。 本文件自下发之日起生效。请各销售单位接到通知后，自行组织文件学习并严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。 特此通知
注意事项 **NOTES**	