西部航空有限责任公司

West Air Co.，Ltd

文件编号 DOCUMENT NO. MS-D-Notification-2021-130

密　　级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于下发疫情防控期间西部航空涉及上海浦东进出港国内航班票务处理的业务通告

签发时间 DATE OF ISSUANCE	2021 年 8 月 21 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	西部航空市场营销部	
	抄送 CC	西部航空财务部	
通告内容 CONTENT	为做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，尽可能为旅客提供便利，体现民航真情服务，根据疫情防控现状，经研究决定，现下发疫情防控期间西部航空涉及上海浦东进出港国内航班票务处理的业务通告，具体如下： **一、适用条件** ㈠ 适用出票日期：2021 年 8 月 21 日（含）之前。 ㈡ 适用航班日期：2021 年 8 月 20 日（含）至 2021 年 9 月 3 日（含）。 ㈢ 适用票证：847 国内票证以及使用非 847 票证互售的 PN 国内航班客票。 ㈣ 适用取消座位时间：2021 年 8 月 20 日 0 时之后且航班离站时间		

之前。

二、航班范围：

㈠ 符合以下适用航班范围之一的国内客票均可按本文规定执行：

凡在 2021 年 8 月 21 日（含）之前购买的，且航班日期为 2021 年 8 月 20 日（含）至 2021 年 9 月 3 日（含）之间由西部航空实际承运的涉及上海浦东国内进出港航班和西部航空为市场方的涉及上海浦东国内进出港代码共享航班。

㈡ 包含上海浦东航点的国内甩飞航班客票即为同一航班号的各航段客票亦适用，非上海浦东航点的航段须提供同一甩飞航班的证明（如黑屏截图）。

㈢ 凡在 2021 年 8 月 21 日（含）之前购买的，旅客实际旅行行程涉及上海浦东，且可以提供本人旅行（或入住）日期为 2021 年 8 月 20 日（含）至 2021 年 9 月 3 日（含）期间涉及上海浦东的下列材料之一：包含但不限于上海浦东进出港客票、与 PN 客票组合使用的其他航司机票（可为分别购买的机票）；火车票等地面交通运输凭证；上海的酒店预订单。

㈣ 旅客提供的相关证明材料，各单位须上传至相关财务结算系统。

三、客票处理规定：

㈠ 客票有效期内退票

符合“适用条件”及“航班范围”规定，可在客票有效期内至原购票地办理免费退票业务，免收退票费。未按要求提前取消订座记录的客票，依据原客票使用条件办理退票业务。

㈡ 客票有效期内变更航班

1.符合“适用条件”及“航班范围”规定，可免费变更至 2021 年 12 月 31 日（含）之前**（9 月 29 日（含）-10 月 10 日（含）的航班除外）**，同航线、同服务等级航班一次（如涉及跨服务等级变更，可免

	收变更手续费，但需补齐票款差额）；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. 各单位以 OI 换开的方式操作变更： 2.1 在后续航班相同舱位中订座，若无相同舱位，可在同服务等级有空余座的情况下联系呼叫中心 K 位。 2.2 各单位操作变更业务时，需在 PNR 中备注：“SSR CKIN PN YQBG HK1/PN”。各单位手工修改 FN、FC 等项保持新票票面价与旧票票面价一致。EI 项打印：原客票限制条件，YQBG。 2.3 旅客提出变更申请： 2.3.1 我司各直属售票处、呼叫中心所销售的客票、可至原购票地办理。 2.3.2 官网、代理人所销售的客票，可至我司各直属售票处、呼叫中心办理。 2.4 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。 特别提示：免费改期前需检查该客票历史记录，核实是否已免费改期过，若已免费改期过一次则不再免费改期。 ㈢ 客票有效期内签转 按原客票使用条件办理。 ㈣ 旅客提供的相关证明材料，各单位须上传至相关财务结算系统。 ㈤ 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）。 **㈥ 8 月 21 日 13:00 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。由于您前期已办理完客票的退票（或变更）手续，所以不再退还已收取的退票手续费（或变更手续费）。 ㈦ 同一或连续票号的均为西部航空实际承运的联程航班，其中一段符合本文免费退改的适用条件，其它航段同时办理退票或变更，可按本文规定免费办理。 ㈧ 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 2021 年 8 月 21 日 13:00 生效执行。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**	