

西部航空有限责任公司业务通告

市场营销部业〔2022〕108 号

关于下发西部航空成都进出港国内航班转场成都天府国际机场 相关票务处理规定的业务通告

签发时间	2022 年 3 月 22 日		签发人	赵彦
通告类型	☒ 阅知 ☒ 落实 ☒ 传达 ☐ 反馈		联系人	朱紫伊
发布范围	主送	市场营销部		
	抄送	财务部、安监部		
通告内容	自 2022 年 3 月 27 日（含）起，西部航空成都进出港国内航班业务由成都双流国际机场转场至成都天府国际机场 T2 航站楼运行，机场三字代码变更为 TFU，现针对因转场错走机场旅客下发相关票务处理规定，具体如下： 一、适用条件 （一）适用航班日期：2022 年 3 月 27 日（含）-2022 年 04 月 30 日（含）。 （二）适用旅客：由于成都机场转场原因，错走机场无法成行的旅客。			

(三)适用航班：PN 成都出港的国内航班。

(四)适用票证：847 票证、航空集团成员其他航司国内票证互售 PN 的客票。

二、《旅客错走机场证明》的出具

(一) 在航班起飞当日错走成都机场无法成行的旅客，可前往成都双流国际机场 T2 航站楼 L07 值机柜台开具《旅客错走机场证明》（附件 1）并加盖“成都双流机场值机业务章”。

(二) 旅客需在航班起飞当日开具《旅客错走机场证明》，时间允许的旅客，可致电西部航空 95373 客服取消订座记录（不强制要求旅客取消订座记录）。非航班起飞当日无法开具证明。

(三) 《旅客错走机场证明》仅限旅客本人凭有效购票的乘机证件及购票信息，方可办理。

三、因转场错走候机楼导致旅客无法成行的票务处理规定

(一)非自愿改期

1. 非自愿改期规定：旅客凭《旅客错走机场证明》，在客票有效期内，客票可允许免费变更至原航班当日及之后 3 日内的西部航空相同服务等级相同航线的后续航班一次，免收变更费及票款差价。

2. 非自愿改期流程：

(1) 旅客凭《旅客错走机场证明》可在我司直属售票处或 95373 客服办理非自愿改期业务。

(2) 我司直属售票处或 95373 客服可通过客票换开的方式，在相同舱位中订座；若无相同舱位，可在同服务等级有空余座位的情况下向 95373 申请 K 位处理。同时在 PNR 中备注：“SSR CKIN PN CTZC HK1/PN”；OI 换开时需手工修改 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，CTZC。

(3) 我司直属售票处或 95373 客服按现行规定上传《旅客错走机场证明》至西部航空财务结算相关系统。

(4) 西部航空国内联程客票，按照西部航空航班不正常原则，可为旅客在相同舱位订座，修改 TKNE 项或使用 OI 换开方式保障；若无相同舱位，可在同服务等级有空余座位的情况下向 95373 申请 K 位处理。其中 OI 换开成新客票，不产生票款和税费的差额。换开客票的 FN 项以差价格式输入，FCNY 改为 RCNY，SCNY 为新开客票与原客票实收金额的差价，将所有 TCNY 改为 OCNY，ACNY 输入 0.00。换开客票的 EI 项注明“INVOL REISSUED DUE TO CTU AIRPORT CHG”以表示“CTU 机场变更非自愿换开客票”；新客票 Fare basis 等按照原客票相应信息输入，TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”。新客票 FC 项 NUC 按照 0.00 输入。并同时打印原客票电子票面信息（DETR 信息）交回财务。

3. 已经办理完免费改期手续的旅客，再次提出退改要求，

	依据新客票使用条件办理。 (二) 非自愿退票 1. 旅客可凭《旅客错走机场证明》及旅客有效身份证件，可联系原出票处、西部航空直属售票处在客票有效期内办理非自愿退票手续。 2. 退票原因备注：“成都转场错走机场”。 3. 退票单位均需将《旅客走错机场证明》上传相关退票系统，以便审核查验。 (三) 联程客票所有未成行航段，包括全程为 PN 承运的联程航班，以及 PN 与不同航司之间的联程航班，票证方均可参照以上原则处理。 (四) 超出以上航班日期、涉及 PN 实际承运的、成都出港国内航班，因错走成都机场无法成行的旅客，退改签规定依据客票使用条件办理。 附件：旅客错走机场证明 特此通知
注意事项	

附件

旅客错走机场证明

旅客原本应前往成都天府机场 T2（勾选）航站楼乘坐西部航空航班，因个人失误导致前往成都双流机场（勾选）错乘，未能赶上航班。特开此证明。		
旅客姓名	票号	航班号
日期： 时间： 经办人： 联系电话： 盖章：		