

# 西部航空有限责任公司业务通告

市场营销部部业〔2022〕163号

## 关于下发《西部航空全渠道代理人客票退票规范》的业务通告

签发时间	2022年5月11日		签发人	赵彦
通告类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈		联系人	陈霞
发布范围	主送	各销售单位		
	抄送	西部航空财务部、西部航空市场营销部、西部航空安全监察部		
通告内容 CONTENT	<p>各销售单位：</p> <p>根据航司财务部监控数据发现多起因代理人未经旅客同意提交临近有效期客票、假病退、冒退等违规行为。为加强渠道管控，现针对客票退票等相关违规行为明确如下：</p> <p><b>一、规范要求</b></p> <p>(一) 代理人未经旅客同意不得提交临近到期客票退票，（临近到期客票定义：退票时间-出票时间<math>\geq</math>360天（含），例如：2022年5月9日出票，则临近到期客票退票时间为：2023年5月4日（含）），如需退票，请代理人提供向旅客支付的退票凭证。</p> <p>(二) 代理人提交因病退票旅客资料一律按照《西部航空国内航班旅客因病退票管理规范》的业务通告执行，不得错报、漏报和瞒报。</p> <p>(三) 代理人在旅客提交退票申请后原则上要求于24小时内完成退票状态更改，7天内（含）完成客票退款；如遇疫情等不可抗力因</p>			

素导致的情形除外。

- (四) 代理人需严格按照西部航空多等级舱位管理规定收取退改费用  
严禁错收、乱收旅客退改费用。
- (五) 代理人提交退票类型必须与实际情况一致，禁止出现将自愿类型  
提交为非自愿类型，或错误选择非自愿退票原因。（例如：疫情  
原因非自愿退票提交为因病退票等）

## 二、 处罚标准

- (一) 未经旅客允许授权冒退临近到期客票且未退回给旅客，一经查实  
每张客票处罚 10000 元罚金。
- (二) 代理人提交病退材料未按照《西部航空国内航班旅客因病退票管  
理规范》的业务通告执行，出现错报、漏报和瞒报等情形，一经  
查实均按照因病退票管理规定执行处罚。
- (三) 旅客提交退票后未在规定时限内提交退票状态，且在规定时限内  
未完成退款的，一经查实每张客票处罚 10000 元罚金。
- (四) 错收、乱收旅客退改费用等情况，一经查实每张客票处罚 10000  
元罚金。
- (五) 代理人提交退票类型必须与实际情况不一致的，经查实每张客票  
处罚 10000 元罚金。

本规定自下发之日起生效执行，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： 陈霞，联系电话：023-86859567。请各  
单位严格遵照执行。

特此通知

<p>注意事项 NOTES</p>	
-----------------------	--