

西部航空有限责任公司业务通告

市场营销部业〔2022〕180 号

关于修订并下发《西部航空重要旅客销售服务流程》的业务通告

签发时间	2022 年 5 月 18 日		签发人	李博
通告类型	☒ 阅知 ☒ 落实 ☒ 传达 ☐ 反馈		联系人	姜玲
发布范围	主送	各销售单位		
	抄送	市场营销部		
通告内容	为进一步规范我司重要旅客（以下简称要客）销售服务流程，提升要客服务品质，现修订并下发《西部航空重要旅客销售服务流程》的业务通告,具体如下： 一、重要旅客定义及分类 （一）重要旅客定义 重要旅客是指旅客的身份、职务重要或者知名度高，乘坐班机时需给予特别礼遇和照顾的旅客。 （二）重要旅客等级分类 1. VVIP：国家级最重要旅客 （1）中共中央总书记、中央政治局常委、委员、候补委员、中央书记处书记及候补书记。			

	(2) 国家主席、国家副主席。 (3) 全国人大常委会委员长、全国人大常委会副委员长。 (4) 国务院总理、国务院副总理、国务委员。 (5) 全国政协主席、全国政协副主席。 (6) 中央军委主席、中央军委副主席。 (7) 最高人民检察院检察长、最高人民法院院长。 (8) 外国国家元首、政府首脑、执政党最高领导人、议会议长及副议长、联合国秘书长、其他外国领导人（副总理级以上）。 (9) 中国民用航空局副局长级（含）以上级别领导。 (10) 重庆市委书记、重庆市长。 (11) 国家指定保密要客。 2. VIP：国家级一般重要旅客 (1) 省部级（含副职）党政负责人、在职军级少将（含）以上军队领导。 (2) 国家武警、公安、消防部队主要领导。 (3) 港、澳特别行政区政府首席执行官、台湾地区领导人。 (4) 全国人大常委、全国政协常委。 (5) 外国政府部长（含副职）、国际组织（包括联合国、国际民航组织）领导、外国大使和公使级外交使节。 (6) 由省部级（含）以上单位或我国驻外使领馆提出要求
--	--

按 VIP 接待的客人。

(7) 基地所在地省、直辖市及自治区正副职领导或由其负责出面迎送的特殊要客。

(8) 集团领导或公司领导批示，要求重点保障的航班。

(9) 军队特级/一级/二级文职干部、著名科学家、中国科学院院士、中国工程院院士、社会活动家、社会上具有重要影响人士。

(10) 航空股份要客库 VIP 在库人员。

3. CIP：公司级重要旅客

以航空股份要客库 CIP 名单为准。

二、要客出票规定

(一) 西部航空直属售票处、西部航空合办售票处、西部航空呼叫中心、海航系售票处以及西部航空授权的代理人处可办理购票。

(二) 要客购票时需提供本人工作证、单位介绍信等相关证件。

(三) 售票单位对于要客信息应严格予以保密，尽量缩小知密范围。

(四) 售票员凭借要客所在单位或者接待单位的介绍信、传真件或者身份证明优先安排为要客定座，同时妥善安排为要客购票的人员填写《西部航空重要旅客记录单》(附件 1)。

(五) 定座时，要了解要客是否需要预定联程或者来回程，

同时了解要客有何特殊需求，申报要客时明确标注指出。

（六）定座时要客及随员的定座情况一律为“OK”状态，要客的职务及其随员一行的人数信息需在 PNR 的 OSI 项目中注明，具体格式如下：

VVIP 出票按照保密要求执行。

VIP 出票格式：

OSI PN VIP XXX SHI XXSHENG SHENGZHANG TCP2/P1

TCP 人数：为一行人数（包含要客本人）；

P1 为 PNR 编码中对应的要客姓名前的序列数

CIP 出票格式：

OSI PN CIP XXX SHI XXSHENG XXTING TINGZHANG TCP2/P1

（七）出票时 VIP 要客的姓名后应加注“VIP”字样，不得遗漏；CIP 要客的姓名后无需加注任何信息。

（八）要客的随员与要客不在同一订座 PNR 或不同舱位等级的订座 PNR，则需在要客随员 PNR 的 OSI 项目中注明，具体格式如下：

OSI PN VIP SUIYUAN , PNR IS XXXXX

OSI PN CIP SUIYUAN , PNR IS XXXXX

XXXXX 为要客本人的 PNR。

（九）若出票时未获知要客身份，已按照普通旅客出票后，旅客再提出申报要客服务，只需在订座系统中用 OSI 备注要客身份信息，要客姓名后的 VIP 标识无需添加，后续按照正常流

程申报。

三、要客申报规定

（一）出票完成后，售票员需详细填写《西部航空重要旅客记录单》并邮件发送至主控席（xbhkhzks@hnair.com），若要客库中无相关信息查询求证的旅客要客信息，售票员需提供要客本人工作证或单位介绍信等相关证件扫描件或复印件邮件至主控席，并进行电话（023-86076850/86859562）确认。要客行程取消、变更需及时发邮件，并电话确认。

主控席接到要客信息以后，在海航智能服务指挥系统（简称 SIM 系统）进行申报。要客行程取消或变更，主控席需及时申请取消或变更 SIM 系统中要客的行程信息。

（二）VVIP 旅客行程不得以邮件形式告知，不得通过 SIM 系统申报，售票员出票完成后进行电话申报（023-86076850/86859562）。

（三）对于已出票但暂时无法提供本人工作证、单位介绍信等相关证件，且要客库中也无相关信息查询求证的旅客，如旅客迫切需要按照要客保障，主控席根据出票单位提供的要客信息及相关保障要求进行处理。若出现因售票单位或旅客申报职务与实际职务不符，造成保障出现任何问题，主控席不承担相关责任，主控席并对此旅客信息备案，下次不再进行要客申报。

（四）对于未在要客库中的 VIP 旅客且需要进行要客保障的

旅客，售票单位或旅客需提供相关要客材料，主控席审核后，可将要客证件资料转发海航地面服务部标准管理室地面业务助理，协助其进行要客库维护。

四、重要旅客未提出申报要客服务

（一）如售票单位在售票环节发现要客出行，且不要求进行要客服务保障，需以邮件形式通知主控席，备注上“本次出行，要客不要求保障”字样，并在订座编码中用 OSI 备注：OSI PN VIP(或 CIP) BENCIBUSHENBAOYAOKEFUWU ，最后进行电话确认。

（二）如旅客购票时未提出申报要客服务，且售票单位从旅客交谈、购票单等信息中未发现要客身份，未进行通报的，在后续旅客乘行中相关单位发现该旅客是要客，产生相关要客责任问题与售票单位及主控席无关。

（三）主控席通过 SIM 系统中“订座自动识别高端旅客提醒单”检索出未主动申报且与要客库中信息匹配的要客，主控席直接按照对应要客标准保障发布，同时备注“系统检索”。

本文件规定自政策下发之日起正式生效，原 PN-MKT-D-2017-067 (R) PNYW2010-20 关于修订并下发《西部航空重要旅客销售服务流程》的通知同时废止。请各单位严格遵照执行。

附件：西部航空重要旅客记录单

特此通知

附件：

西部航空重要旅客记录单

姓 名	
职 务	
乘 机 日 期	年 月 日
航 班 号	
航 线	
起 飞 / 落 地 时 间	
等 级	V V I P () V I P () C I P ()
随 行 人 员	人数： () 人 姓名：
联 系 电 话	
记 录 编 号	
联 系 人	电话
备注 (特殊需求)	
记录人： 年 月 日	

注意事项