

西部航空有限责任公司业务通告

市场营销部业〔2022〕230号

关于规范西部航空 2022 年暑运、国庆期间销售工作的业务通告

签发时间	2022 年 6 月 23 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	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	<p>为切实做好 2022 年暑运及国庆期间航班销售工作，避免航班座位虚耗，确保航班收益，现针对暑运及国庆期间的各项销售事宜规范如下：</p> <p>一、暑运及国庆时间段</p> <p>（一）暑运时间段：2022 年 7 月 1 日-2022 年 8 月 31 日。</p> <p>（二）国庆时间段：2022 年 9 月 28 日-2022 年 10 月 9 日。</p> <p>二、西部航空所有航班散客舱位，实行随订随售销售制度，不得预留。任何销售单位不得擅自扣留座位、重复订座、虚假订座、以及在 PNR 中输入假票号占座等违规行为。各销售单位必须严格按照规定时限出票，如未按规定时间出票将随时予以清</p>		

理，西部航空各业务单位不得恢复已被清理的编码。

三、各销售单位在购票环节需按我司要求向旅客传达各项业务规定，引导旅客了解西部航空旅客行李运输总条件、不正常航班、超售等相关规定，所有规定内容可登陆我司官方网站 www.westair.cn 进行查看。同时提醒旅客通过出行助手关注查询不正常航班信息。购票后按我司要求向旅客传达航班信息等相关内容。

四、各销售代理单位不得随意泄露旅客信息，不得通过平台倒卖机票，未经授权不得在 OTA 平台投放销售政策。

五、航班计划离站前一日零点起至航班计划离站时间前，任何渠道若有订座不出票并对我司航班正常销售进度造成严重干扰，甚至造成实质虚耗的行为，一经发现，每一个订座将按西部航空对应航线公布运价全票价 2 倍进行罚款，且不得减免。

六、西部航空所有国内自营航班临时团队原则上必须在人工审核成交后的 24 小时内出票。如情况特殊，需延时由产品营销中心销售专员提需求，需征得产品营销中心经理同意，方可进行修改。

七、各销售代理人必须严格按我司要求协助旅客办理购票、行程单打印或退改签等业务，严禁出现恶意加收退改签费用，打印虚假行程单等违规行为，在办理退票业务时必须按照我司要求在规定时限内完成退款。

八、发生不正常航班时，各销售单位必须及时清理“Q”信箱，确保旅客通知、客票变更、客票签转、退票工作的顺利进行。如因航班变动时未及时清理“Q”、未通知旅客、未对旅客进行退、改、签而导致的旅客有效投诉，各销售单位自行承担相应责任并承担全部经济损失。各销售代理人须及时按我司要求通知并处理不正常航班，做好旅客安抚及后续保障工作。

九、各销售单位在定座时，必须输入旅客本人有效联系方式，在办理变更、签转业务时，无论是自愿或非自愿，各销售单位均须核对 PNR 中旅客联系方式是否真实有效，并在 PNR 中预留旅客本人准确的联系方式等信息。以确保航班不正常时，能及时通知到旅客。如因销售单位输入的旅客联系电话错误，导致航班起飞时间变更或航班取消的信息不能及时通知到旅客本人，引起旅客投诉或索赔，各销售单位须赔偿旅客全部损失。

十二、各销售单位必须加强本单位销售系统终端帐号管理及人员管理，所有违规行为一律以终端所属个人或单位为责任人，西部航空将按照相关协议、处罚规定对其追究责任。

十四、本文件自下发之时起生效执行。请各单位周知并严格遵照执行。

特此通知

注意事项