

西部航空有限责任公司业务通告

市场营销部业〔2022〕339 号

关于修订并下发《西部航空航班延误、取消证明开具管理规定》 的业务通告

签发时间	2022 年 9 月 16 日		签发人	杨海军
通告类型	☒ 阅知 ☒ 落实 ☒ 传达 ☐ 反馈		联系人	谭勇
发布范围	主送	市场营销部、西部航空直属柜台、呼叫中心		
	抄送	市场营销部		
通告内容	为规范不正常航班证明的开具，提升旅客服务体验，明确西部航空不正常航班延误和取消证明开具方式，特下发本管理规定，请各单位遵照执行。 一、证明开具单位 航班延误/取消证明不作为旅客申请办理非自愿退票的唯一依据，由市场营销部机场直属柜台或协议柜台开具。此外旅客也可以通过我司 24 小时客服热线 95373 或登录我司官方网站 (http://www.westair.cn)、西部航空飞行加 APP、西部航空微信公众号等渠道申请获取。			

二、证明开具条件

（一）航班延误：指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过 15 分钟（不含）的情况。

（二）航班出港延误：指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过 15 分钟（不含）的情况。

（三）航班取消：指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延误而导致停止飞行计划的情况。

（四）机上延误：指航班飞机关舱门后至起飞前或者降落后至开舱门前，旅客在航空器内等待超过机场规定的地面滑行时间的情况。

凡满足上述任意一种情况的航班，旅客要求出具书面证明时，我司应根据航班延误或取消的真实原因，及时、如实为旅客开具证明。

上述定义发生变化时，以提出开具证明需求时执行的有效规定为准。

三、证明开具方式

（一）现场开具

旅客在现场，出示乘机人身份证原件，经我司工作人员核实确认所乘航班满足本文第二条规定，即可开具相关证明并获得盖有专用章的纸质凭证。委托他人办理时，需提供旅客本人和代办人的身份证原件方可办理。

（二）电话申请开具

旅客无法前往现场，可致电我司 24 小时客服热线 95373，提供乘机旅客相关信息，经我司工作人员核实确认所乘航班满足本文第二条规定后开具相关证明，并将电子版凭证发往旅客指定电子邮箱。如旅客需纸质版本，呼叫中心将工单做好记录，转呈西部航空直属柜台协助开具，由柜台将纸质凭证以快递到付形式发给旅客，并邮件回复呼叫中心联系旅客告知处理结果以便闭环。开具及邮寄，在接到旅客诉求 3 个工作日以内完成。快递形式采用顺丰快递邮费到付，由旅客自行在顺丰快递下单。如沟通过程遇旅客不同意邮费到付，由呼叫中心邮件呼叫中心项目组邮箱，采用一事一议形式进行评估处理。

（三）其他方式自助开具

旅客可登录我司官方网站(www.westair.cn)，通过乘机服务-不正常航班服务-不正常航班延误证明；或登录西部航空飞行家 APP，通过出行助手-延误证明下载；或通过西部航空微信公众号，通过旅客服务-不正常航班服务-不正常航班证明下载等渠道获取电子版证明。

四、开具要求

（一）发生航班不正常时，旅客可在西部官网、微信、APP、呼叫中心、西部各机场售票处等官方渠道开具不正常航班证明，各单位接到旅客开具需求后，需在 3 日内以信函、传真或者电

子邮件等方式向旅客提供的，如旅客对开具的不正常航班证明有异议，核实之后，各单位需在 3 日内为旅客重新提供。

（二）旅客要求开具不正常航班证明时，应当自航班起飞之日起 2 年内提出。超过 2 年外的航班，仅能提供手工证明。

（三）若航班信息变动，涉及到“航班延误/取消证明”信息已更正的，各单位应当根据更正后的信息，对旅客补充提供相关服务。

五、证明风险管控

（一）市场营销部、运行控制部在下发航变通知单时要对航变原因进行复核，确保航变原因与民航局运行监控中心一致。

（二）航班延误、取消、变动原因有变更或调整的情况下，相关单位须将正确信息邮件通报至各一线单位。同时发送 IT 部门申请修改。

（三）正确信息须及时完成修改，修改完成前，如遇旅客咨询开具证明，各一线单位须按照正确原因为旅客手工开具。

六、证明管理办法

（一）印刷与编号

航班延误/取消证明一式两联，包含旅客联和航空公司联，由市场营销部负责向公司协议印刷单位提交印刷申请并与印刷单位确定纸质凭证编号，印刷单位按确定编号完成印刷后交付至市场营销部。市场营销部在收到纸质凭证后对编号进行清点

并登记。编号形式为 201701000032, 其中 2017 表示年份, 01 表示年度第 1 次印刷, 000032 表示凭证号。

(二) 领用与发放

凭证使用单位根据需求量, 通过邮件或其他方式向销售服务中心提出凭证领用申请后, 由销售服务中心负责发放并记入凭证发放台账。

(三) 保存

航班延误/取消证明开具后, 填开单位需在 60 个工作日内将航空公司联交还至市场营销部销售服务中心归档保存以备查验。市场营销部销售服务中心将纸质凭证保存满航班起飞 1 年后方可销毁。

(四) 抽查

市场营销部销售服务中心每月不定期抽查柜台开具的延误证明填写情况与实际情况是否一致, 并将抽查结果记入抽查台账。一经发现工作人员不按实际情况填开或填开有误, 将对填开人处以 200 元/单的处罚。

本规定由西部航空市场营销部销售服务中心负责解释, 请相关单位严格遵照执行。

特此通知

附件

1 西部航空航班延误/取消证明发放台账

2 西部航空航班延误/取消证明抽查台账

附件 1 发放台账

快递单号	邮寄日期	凭证起始号	凭证终止号	数量	申领时间	申领人	申请方式

附件 2 抽查台账

凭证编号	填开人	是否正常 填开	异常原因	核对人

注意事项