

# 西部航空有限责任公司业务通告

市场营销部业〔2022〕434号

## 关于下发西部航空涉及郑州-昆明国内客票特殊处理的业务通告

签发时间	2022年11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	温雪
发布范围	主送	市场营销部	
	抄送	财务部、安监部	
通告内容	<p>为做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，尽可能为旅客提供便利，体现民航真情服务，经研究决定，现下发西部航空涉及郑州-昆明国内客票特殊处理的业务通告，具体如下：</p> <p>一、适用条件</p> <p>客票同时满足以下两点：</p> <p>（一）适用航班日期：2022年11月11日（含）-2022年11月18日（含）。</p> <p>（二）适用票证：847国内票证以及使用非847票证互售的PN国内航班客票。</p> <p>二、航班范围：</p>		

由西部航空实际承运的涉及郑州-昆明（单程）国内出港航班。

### 三、客票处理规定：

#### （一）退票有效期内退票

符合“适用条件”及“航班范围”规定，可在客票有效期内至原购票地办理免费退票业务，免收退票费。未按要求提前取消订座记录的客票，依据原客票使用条件办理退票业务。

#### （二）客票有效期内变更航班

按原客票使用条件办理。

#### （三）客票有效期内签转

按原客票使用条件办理。

#### （四）西部航空联程航班的处理

“西部航空联程航班”是指被列明在单一运输合同中的两个（含）以上且至少有一个西部航空承运的航班。

1. 在联程航班中，旅客只要其中一个航段符合本文件规定，导致旅客非自愿退票，则所有西部航空承运的航段退票均按照非自愿退票办理（授权航空销售代理人或旅客恶意购买相关航班要求非自愿退票的情况除外）。

2. 在联程航班中，客票为 847 票证，旅客只要其中一个航段符合本文件规定，导致旅客非自愿退票，则所有承运的航段变更均按照非自愿退票办理（授权航空销售代理人或旅客恶意

购买相关航班要求非自愿退票的情况除外)。

(五) 在本文件生效前已完成退票，一律不再返还已收取的退票手续费。

(六) 同一或连续票号的均为西部航空实际承运的联程航班，其中一段符合本文免费退票的适用条件，其它航段同时办理退票，可按本文规定免费办理。

(七) 文件自 2022 年 11 月 11 日生效执行。请广大旅客出行前务必及时了解出发地和目的地的防疫政策，做好出行安排，避免不必要的损失。

#### 四、客票操作规定：

(一) 旅客提供的相关证明材料，各单位须上传至相关财务结算系统。

(二) 各销售单位在办理西部航空航班相关票务业务时，必须同时取消旅客不成行的航段或订座编码，不得虚耗航班座位。若导致座位虚耗，则按照相关规定对责任单位进行处罚。

(三) 旅客申请退还前期已收取的退票手续费按本规定不能退还的情况对外答复口径：

尊敬的旅客朋友：

西部航空持续关注全国疫情防控进展并积极为广大旅客提供全方位的服务保障工作。由于您前期已办理完客票的退票手续，所以不再退还已收取的退票手续费。

	<p>(五) 请各销售单位接到通知后，自行组织文件学习并严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。</p> <p>特此通知</p>
注意事项	