

西部航空有限责任公司业务通告

市场营销部业〔2022〕427号

关于修订并下发《西部航空香港-郑州航线“机+铁”产品方案》 的业务通告

签发时间	2022年11月9日	签发人	赵彦
通告类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	联系人	张维维
发布范围	主送	西部航空市场营销部、郑州分公司、西部航空直属售票处、呼叫中心	
	抄送	西部航空财务部	
通告内容	<p>为促进香港-郑州航线销售工作，做好推广造势，挖掘增量客源选择我司航班出行，计划推出买机票赠送郑州始发高铁票产品，现修订并下发《西部航空香港-郑州航线“机+铁”产品方案》的业务通告。内容如下：</p> <p>一、适用条件</p> <p>（一）适用航线：香港-郑州</p> <p>（二）适用订座舱位：E</p> <p>（三）适用浮动舱位：B/H/K/L/M/X/V/N/Q</p> <p>（四）适用航班日期：2022年12月15日-2023年1月31</p>		

日

(五) 适用出票日期：规定下发之日-2023 年 1 月 31 日

(六) 产品代码：GT。

(七) 适用航程：OW

(八) 适用旅客类型：散客。

(九) 适用票证：847 国际电子客票。

(十) 销售渠道：1E

(十一) 票价

1. 销售票价以政策呈报为准。

2. 儿童票价

(1) 儿童指旅行开始之日年满 2 周岁但不满 12 周岁的未成年人。

(2) 儿童与成人普通旅客同价。儿童退改收费规定同成人，行李同成人普通旅客，税费按相关规定执行。

(3) 每一名年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客至多可携带三名普通儿童。

3. 婴儿票价

(1) 婴儿指旅行开始之日 2 岁以下的未成年人。

(2) 西部航空仅承运不占座婴儿旅客，FAREBASIS 后加注“IN”，婴儿票价为成人销售票价的 10%。免收退改手续费，无免费行李额度及增值服务。如需单独购买婴儿票，应首先查

询与婴儿旅客一同出行的成人旅客销售票价，并按照成人销售票价的 10%对婴儿票进行改价（四舍五入至十位）。

4. 每一名年满 18 周岁且具有完全民事行为能力的成人旅客仅限带一名婴儿旅客。

5. 与成人同行的儿童须购买与其同行成人相同服务等级的客票。

二、客票填开

（一）票价栏：打印产品价格。

（二）签注栏：Q/NON-END/PENALTY APPLY/GT。

（三）FARE BASIS 栏：成人普通旅客、儿童旅客填写航段适用运价对应舱位的 FARE BASIS。婴儿旅客 FAREBASIS 后加注“IN”。如自动匹配的票价级别栏不符，请手工修改为相应票价等级栏。

（四）旅客姓名后面输入正确的称谓，如 CHD、INF 等，但 MR、MS 等称谓不做强制要求。

（五）旅客自行负责根据航班信息办理所需证件，并确认证件有效性。因证件不符导致无法成行，西部航空不承担相关责任。如需变更日期及退票，均按自愿变更、自愿退票处理。

（六）其它各栏填写同普通客票。

三、签转、变更、退票

（一）产品客票退改签规则与普通客票保持一致。

(二)如发生不正常航班,则按照西部航空最新下发的《西部航空国际及地区航线不正常班票务处理标准及管理规定》处理、保障。

四、高铁票赠送规则

(一) 赠送条件

1. 赠送范围: 郑州始发去往陕西省、山西省、河南省、河北省、安徽省所辖城市及北京市的高铁票(仅限二等座)。

2. 旅客实际乘坐西部航空香港-郑州航班后,可报销一张搭配出行的以郑州为始发地的高铁票。一名旅客一个单程计为一张客票,一张客票最多可赠送一张高铁票。

3. 旅客搭乘我司香港-郑州航班后,在解除郑州集中隔离医学观察后的五个自然日内(不含解除集中隔离当日)购买并实际使用的郑州(始发地)高铁票可全额报销。旅客需在高铁乘坐日期次月结束前提交报销需求(以材料邮寄日期为准),逾期则无法报销。

例如:一名旅客购买了一张2022年12月15日香港-郑州机票,2022年12月15日落地郑州后集中隔离观察,于2022年12月21日解除集中隔离,其购买的出发日期为2022年12月22日-12月26日的郑州(始发地)高铁票(二等座)可全额报销,报销相关材料需在2023年1月结束前邮寄。

4. 适用对象: 仅限乘坐西部航空香港-郑州航班的乘机人本

人，儿童旅客赠送对应的儿童高铁票，婴儿旅客不适用。

（二）报销流程

旅客机票及高铁票均已实际使用后，将机票信息（姓名、票号）及高铁票信息（高铁票纸质票根）、集中隔离医学观察解除告知书、本人信息（银行卡号、开户行、联系电话）快递邮寄至市场营销部产品客服处（收件方：市场营销部产品营销中心，地址：重庆市渝北区 319 国道西部航空生产基地，电话：023-86859569），经市场营销部产品客服人员审核符合产品规则，则于接收到旅客报销需求次月的 15 个工作日内将对应报销款转至旅客银行账户。

（三）财务流程

1. 统计与核对

产品客服人员以月为单位统计高铁票使用明细，填写“机+铁”产品高铁票使用台账，核实旅客提供的材料是否符合产品规则，核实无误方可予以报销。

2. 预审与报销

“机+铁”产品高铁票使用台账经产品客服人员审核后，以邮件形式发送财务部预审，邮件审批路径：市场营销部产品营销中心国际业务经办人-市场营销部产品营销中心经理-市场营销部分管营销副总经理-市场营销部总经理-财务部（具体节点由财务部指定）。邮件预审通过后，参照公司预算和付款流程

完成公文审批，转账至对应旅客账户。

3. 高铁票报销费用列支客户服务部-辅营销售产品及市场开发费。

五、其他规定

（一）本产品不得与其它客票产品享受双重优惠政策，本产品不累积定级航段、定级积分以及消费积分。

（二）本产品不适用于无成人陪伴儿童旅客及西部航空规定限载的特殊旅客。

（三）本产品包含的辅营产品参考其自身的产品规定。

（四）高铁票相关销售及保障以运营单位规定及要求为准。

（五）本产品销售单位需在旅客购买此产品时告知旅客产品增值服务内容。如因未告知旅客服务权益造成投诉，销售单位应承担由此给旅客造成的损失，同时我司将给予责任单位每人 500RMB 的处罚。

（六）其他未尽事宜参见《西部航空郑州=香港航线销售运价手册》。

（七）本文件规定自下发之日起正式生效执行，原市场营销部业〔2022〕364号关于下发《西部航空香港-郑州航线“买即赠”产品方案》的业务通告作废。

本规定最终解释权归产品营销中心所有，请各单位严格遵照执行。

	<p>特此通知</p> <p>附件：西部航空“机+铁”产品高铁票使用台账</p>
注意事项	

附件

西部航空“机+铁”产品高铁票使用台账

乘机人姓名	乘机人证件号	香港=郑州客票票号	香港=郑州航班日期	高铁出发日期	高铁航段明细	高铁票价格	旅客银行卡号