

修订明细

操作	修订前内容	修订后的内容	修订原因
修订	<p>四、不符合西部航空具体城市或航线疫情文件，但因疫情防控政策升级旅客无法出行，符合以下情况可免费办理客票退改：</p> <p>（一）旅客申请客票免费退改需同时提交相关材料，所提供材料必须符合最新疫情防控政策，可为原件、复印件、扫描件、照片或截图。材料格式不限，内容包含但不限于隔离、封控、封闭、静默、静态管理、非必要不离开本市/涉疫区或不前往中高风险地区/涉疫区、严禁出行、禁止外出、不得外出、不得出行、限制出行、居家健康管理、居家监测、学校延迟返校/延迟放假/提前开学/提前放假等类似字</p>	<p>四、不符合西部航空具体城市或航线疫情文件，但因疫情防控政策升级旅客无法出行，符合以下情况可免费办理客票退改：</p> <p>（一）旅客申请客票免费退改需同时提交相关材料，所提供材料必须符合最新疫情防控政策，可为原件、复印件、扫描件、照片或视频。材料格式不限，内容包含但不限于隔离、封控、封闭、静默、静态管理、非必要不离开本市/涉疫区或不前往中高风险地区/涉疫区、严禁出行、禁止外出、不得外出、不得出行、限制出行、居家健康管理、居家监测、学校延迟返校/延迟放假/</p>	<p>首航、天航、祥鹏均不允许截图，造假成本较低。我司参考修订，并增加视频形式。</p>

	眼。	提前开学/提前放假等类似字眼。	
修订	<p>四、不符合西部航空具体城市或航线疫情文件，但因疫情防控政策升级旅客无法出行，符合以下情况可免费办理客票退改：</p> <p>1. 申请材料类型参考如下：</p> <p>(2) 旅客本人因疫情无法正常旅行的隔离或居家证明材料。材料可由防疫部门、公安机关、派出所、街道办、居委会、村委会、卫生服务中心等防疫组织（因各地防疫组织不一致，具体单位以当地要求为准）开具并加盖公章。若无法加盖公章，材料上需有清晰可见的开具单位、开具人姓名和有效联系电话。</p>	<p>四、不符合西部航空具体城市或航线疫情文件，但因疫情防控政策升级旅客无法出行，符合以下情况可免费办理客票退改：</p> <p>1. 申请材料类型参考如下：</p> <p>(2) 旅客本人因疫情无法正常旅行的隔离或居家证明材料。材料可由防疫部门、公安机关、派出所、街道办、居委会、村委会、卫生服务中心等防疫组织（因各地防疫组织不一致，具体单位以当地要求为准）开具并加盖公章。</p>	首航、祥鹏均无，建议删除，降低作假几率。
修订	四、不符合西部航空具体城市或航线疫情文件，但因疫	四、不符合西部航空具体城市或航线疫情文件，但	要求同步提供身份证件及本人有证件

	<p>情防控政策升级旅客无法出行，符合以下情况可免费办理客票退改：</p> <p>1. 申请材料类型参考如下：</p> <p>(3) 旅客本人无法正常出行的非绿码/带有弹窗的健康码，旅客提供的本人健康码页面可展示旅客姓名、身份证号码部分信息（需与定座编码中的信息相符）及查询时间等信息。若旅客健康码仅展示旅客完整姓名，旅客须同步提供身份证及本人有证件号码的无法正常出行的支付宝健康码。</p>	<p>因疫情防控政策升级旅客无法出行，符合以下情况可免费办理客票退改：</p> <p>1. 申请材料类型参考如下：</p> <p>(3) 旅客本人无法正常出行的非绿码/带有弹窗的健康码，旅客提供的本人健康码页面可展示旅客姓名、身份证号码部分信息（需与定座编码中的信息相符）及查询时间等信息。若旅客健康码仅展示旅客完整姓名，旅客须同步提供身份证及本人有证件号码的无法正常出行的支付宝健康码。</p>	<p>号码的无法正常出行的支付宝健康码，降低作假几率。</p>
<p>修订</p>	<p>四、不符合西部航空具体城市或航线疫情文件，但因疫情防控政策升级旅客无法出行，符合以下情况可免费办理客票退改：1. 申请材料类</p>	<p>四、不符合西部航空具体城市或航线疫情文件，但因疫情防控政策升级旅客无法出行，符合以下情况可免费办理客票退改：</p>	<p>细化同行儿童处理条款，便于一线处理。</p>

	<p>型参考如下：(4) 旅客本人无法正常出行的非绿码行程码，旅客提供的行程码上手机号前三位和后四位与旅客编码中的手机号码前三位和后四位一致，旅客也可提供其他关联行程码身份证明材料作为办理凭证。</p>	<p>1. 申请材料类型参考如下：(4) 旅客本人无法正常出行的非绿码行程码，旅客提供的行程码上手机号前三位和后四位与旅客编码中的手机号码前三位和后四位一致，旅客也可提供其他关联行程码身份证明材料作为办理凭证。</p> <p>同行儿童旅客无行程码，无法单独出行，要求一并办理免费退改时，若可提供与成人旅客的关系证明(包括但不限于户口本、出生证、户籍关系等关系证明)，可一并办理免费退改。</p>	
<p>修订</p>	<p>四、不符合西部航空具体城市或航线疫情文件，但因疫情防控政策升级旅客无法出行，符合以下情况可免费办理客票退改：1. 申请材料类</p>	<p>四、不符合西部航空具体城市或航线疫情文件，但因疫情防控政策升级旅客无法出行，符合以下情况可免费办理客票退改：</p>	<p>收紧材料范围，降低造假几率。细化学生陪同家属退改要求，降低造假几率。</p>

	<p>型参考如下：</p> <p>(5) 旅客本人所在单位或学校发布的限制出行要求。材料可是加盖公章的证明、或通过官方网站、内部群发电子邮件、体现单位或学校名称的微信群、钉钉群等方式发布信息（若邮件或信息上无公章，需提供通知人姓名和有效联系电话）。旅客还需同时提供本人属于该证明开具单位管辖的身份证明（包括工作证/员工卡/出入证、教师证/学生证/学生卡/录取通知书/学信网有效信息、军官证/警官证等）。学生陪同家属的退改需同时申请，并提供相应关系证明（包括但不限于户口本、出生证、户籍关系等关系证明）。</p>	<p>1. 申请材料类型参考如下：</p> <p>(5) 旅客本人所在单位或学校发布的限制出行要求（例如：禁止出行，学校延迟返校/延迟放假/提前开学/提前放假等）。材料可是加盖公章的证明、或通过官方网站、公众号、体现单位或学校名称的群发电子邮件等发布的信息。旅客还需同时提供本人属于该证明开具单位管辖的身份证明（包括工作证/员工卡/出入证、教师证/学生证/学生卡/录取通知书/学信网有效信息、军官证/警官证等）。学生陪同家属的退改需同时申请，G 舱以外的网站同一订单或同一 PNR 定座的学生家属，同一天申请办</p>	
--	---	---	--

		<p>理非自愿退票、改期手续，</p> <p>仅需提供学生的相关材料</p> <p>(家属返程可一并办理)。</p> <p>G 舱团队订单、不在同一</p> <p>订单或同一 PNR 定座的，</p> <p>每一位家属均须提供相应</p> <p>关系证明并同一天申请办理非自愿退票(包括但不限于户口本、出生证、户籍关系等关系证明)。</p>	
修订	<p>四、不符合西部航空具体城市或航线疫情文件，但因疫情防控政策升级旅客无法出行，符合以下情况可免费办理客票退改：1. 申请材料类型参考如下：(8) 活动组织单位发布的活动延期、取消或提前通知，包括书面通知、通过官方网站、官方微博、微信公众号、新闻报道、体现活动组织单位名称的电子邮件等方式发布的通知。旅</p>	<p>四、不符合西部航空具体城市或航线疫情文件，但因疫情防控政策升级旅客无法出行，符合以下情况可免费办理客票退改：</p> <p>1. 申请材料类型参考如下：(8) 活动组织单位发布的活动延期、取消或提前通知，包括加盖公章的书面通知、通过官方网站、官方微博、微信公众号、新闻报道、体现活动组织</p>	<p>细化活动组织单位发布的信息要求，降低造假几率。</p>

	<p>客还需同时提供参加上述活动的实名凭证，包括注明乘机人姓名的门票或购票证明、报名表、准考证、活动方的通知、邀请函等。</p>	<p>单位名称的电子邮件等方式发布的通知。旅客还需同时提供参加上述活动的实名凭证，包括注明乘机人姓名的门票或购票证明、报名表、准考证、活动方的通知、邀请函等。</p>	
<p>修订</p>	<p>/</p>	<p>四、不符合西部航空具体城市或航线疫情文件，但因疫情防控政策升级旅客无法出行，符合以下情况可免费办理客票退改：</p> <p>2. 同时满足以下适用条件③适用取消座位时间：</p> <p>须在以上材料通知或开具时间(健康码/行程码查询时间)当日或之后且航班离站时间前取消座位，若离返校日期不确定，可提前取消座位，后续日期确定后再进行改期操作（旅客因临时管控\封路、隔离</p>	<p>增加适用取消座位时间条款，避免航班座位虚耗，保障收益。</p>

		<p>等导致未按要求提前取消座位,提供管控证明\隔离证明\居家证明等,可办理免费退改,改期仅免改期费,需补差价)。</p>	
修订	<p>(二)因疫情防控原因,各地机场升级管控措施,要求旅客出具核酸检测阴性证明乘机的国内客票处置规定</p> <p>1.机场提前两天(不含当天)及以上下发文件(如8月7日下发文件,从8月9日起正式执行),已给予旅客充分的核酸检测时间,按照客票适用规定办理,或按我司现行未成行旅客票务处理相关规定办理。</p> <p>2.机场临时升级管控措施,要求即刻或次日乘机旅客需提供有效核酸阴性证明,导致旅客无法正常成行时,按以下操作规定执行,以下条件</p>	<p>(二)因疫情防控原因,各地机场升级管控措施,要求旅客出具核酸检测阴性证明乘机的国内客票处置规定</p> <p>1.机场提前下发文件,已给予旅客充分的核酸检测时间,按照客票适用规定办理,或按我司现行未成行旅客票务处理相关规定办理。</p> <p>(1)单核酸检测充足时间判定:机场提前两天(不含当天)及以上下发文件(如10月25日下发文件,26、27满足两天,从10月28日起正式执</p>	<p>参照首航修改,进一步细化机场提前下发文件,增加是否已给予旅客充分的核酸检查时间判定标准。</p> <p>参照祥鹏调整机场临时升级管控措施客票仅可免费改期,保障我司收益。</p> <p>参照首航细化具体时间到小时,降低收益损失。</p> <p>参照首航收紧办理凭证,降低造假几率。</p>

	<p>需同时满足：</p> <p>(1) 航班适用范围：以机场下发为准。</p> <p>(2) 适用出票日期：各地机场要求出具核酸证明的乘机日期（含）之前。</p> <p>(3) 适用航班日期：各地机场要求出具核酸证明的乘机日期（含）至3天之内的航班。</p> <p>(4) 办理凭证：临时发布需持核酸证明乘机的通知（政府机构、机场、防疫单位等官方或主流新闻媒体发布的新闻、西部航空官网公告、西部航空短信通知等原件、复印件、扫描件、照片或截图）。</p>	<p>行）。</p> <p>注：单核酸是指：机场要求旅客乘机时出示48或者72小时内的一次有效核酸证明。</p> <p>(2) 双核酸检测充足时间判定 机场提前三天（不含当天）及以上下发文件（如10月25日下发文件，26、27、28满足三天，从10月29日起正式执行）。</p> <p>注：双核酸是指：机场要求旅客乘机时出示48或72小时内的两次有效核酸证明。</p> <p>2. 机场临时升级管控措施，要求即刻或次日乘机旅客需提供有效核酸阴性证明、增加核酸次数、核酸时间间隔要求等，导致旅客无法正常成行时，同</p>	
--	---	---	--

		<p>时符合以下情况可免费办理客票退改（改期仅免改期费，需补差价）：</p> <p>（1）航班适用范围：以机场下发为准。</p> <p>（2）适用出票日期：各地机场要求出具核酸证明的乘机日期（含）之前。</p> <p>例：政策下发日期为10月25日15:00时，则10月25日15:00时（含）以前购买的客票适用本规定。（具体小时后延取整，若14:35下发政策，按照15:00为标准。）</p> <p>（3）适用航班日期：</p> <p>① 单核酸时间：各地机场要求出具核酸证明的政策下发日期（含）至3天之内的航班。</p> <p>例：政策下发日期为10月25日15:00点，则10</p>	
--	--	---	--

		<p>月 25 日 15:00 (含) -10 月 27 日 (含) 期间航班适用本规定。</p> <p>② 双核酸时间 :各地机场要求出具核酸证明的政策下发日期 (含) 至 4 天之内的航班。</p> <p>例 : 政策下发日期为 10 月 25 日 15:00 点 , 则 10 月 25 日 15:00 (含) -10 月 28 日 (含) 期间航班适用本规定。</p> <p>(4) 办理凭证 : 凭当地机场下发的需持核酸证明乘机的通知、机场官方发布的新闻、或西部航空客服热线发送的旅客通知短信。</p>	
修订	<p>七、符合 2022 年 8 月 1 日起生效的 PN 疫情免费文件且在 2022 年 8 月 1 日起生效的 PN 疫情免费文件生效</p>	<p>七、补退规定</p> <p>(一) 不符合西部航空疫情城市文件 , 已提交退票申请的客票 , 不再返还已</p>	<p>参照祥鹏航空收紧补退规定政策。</p>

<p>当日和前 1 天已收取的退票/变更费（改期后客票须已出行）可以补退，已收取的票款差价不予补退，具体付款流程按公司规定执行。不符合 PN 疫情免费文件的客票，已申请退票/变更业务的客票，一律不再返还已收取的退票/变更费和票款差价。</p> <p>（一）补退操作不得超过申请补退客票的航班起飞之日（含）起 3 个月内完成，逾期不予补退。</p> <p>（二）补退诉求需是旅客提出的诉求，符合本条款可补退，无需请示，具体付款流程按公司规定执行。办理单位须做好旅客诉求台账以备核查。</p> <p>例：A 城市疫情免费文件 8 月 3 日生效，则 8 月 2 日-8 月 3 日已退改的客票，旅客</p>	<p>收取的退票手续费。</p> <p>（二）无论何时，已完成改期的客票，不再返还已收取的改期手续费。</p>	
---	---	--

	提出补退申请，若符合 A 城市疫情免费文件，已收取的退改费可补退。		
修订	/	<p>九、疫情城市文件中“适用出票日期”内部放宽政策</p> <p>出票日期在西部航空疫情城市文件适用出票日期（不含）后三天的旅客免费退改(改期仅免改期费，需补差价)需求，若因疫情原因导致旅客无法正常旅行，可直接办理，无需请示，但以下两类情况除外：</p> <p>（一）西部航空疫情城市文件生效后购买的客票，涉疫航段及非涉疫航段可按本条办理非自愿退改（改期仅免改期费，需补差价），购票时间在西部航空疫情免费文件生效之前</p>	目前海航、祥鹏已增加此政策条款，经一线评估，建议添加此条款。

		<p>的非涉疫航段按各航段适用条件办理。</p> <p>(二) 西部航空疫情城市文件生效后自愿改期的客票，再次提出退改，按自愿退票办理。</p>	
修订	<p>九、其他说明</p> <p>(二) 旅客提供的相关证明材料可为原件、复印件、扫描件、照片或截图，各单位须将旅客提供的相关证明材料上传至相关财务结算系统或上交财务，具体按财务要求执行。</p>	<p>十、其他说明</p> <p>(二) 旅客提供的相关证明材料可为原件、复印件、扫描件、照片或视频，并须将全部凭证与身份证件摆放在一起的合照一并提交。各单位须将旅客提供的相关证明材料上传至相关财务结算系统或上交财务，具体按财务要求执行。</p>	<p>经一线建议，增加全部凭证与身份证件摆放在一起的合照要求，降低代理人造假几率。</p>