

西部航空有限责任公司(市场营销部)文件

(2022) 109 号

关于修订并下发《西部航空市场营销部不正常航班处理标准及管理规定》的通知

部内各中心：

为进一步提升我司不正常航班服务效率与服务品质，提升客户满意度，现修订并下发《西部航空市场营销部不正常航班处理标准及管理规定》，原《西部航空市场营销部不正常航班处理标准及管理规定》同时作废，请遵照执行。

特此通知

附件：1. 西部航空市场营销部不正常航班处理标准及管理

规定

2. 不正常航班通知标准

西部航空有限责任公司市场营销部

2022年11月16日

附件 1

西部航空市场营销部不正常航班 处理标准及管理规定

一、定义

(一) 运行网航班动态中各时间点定义

1. 计划离港：指航班时刻管理部门批准的离港时间。即：订座终端或行程单上显示的航班离港时间。

2. 离港：指撤轮挡时间。即：机组得到空管部门推出或开车许可后，地面机务人员实施撤去航空器最后一个轮挡这一动作的时间。

3. 预计/实际起飞：指预计的航班起飞时间，如已实际起飞，则为轮子离地的时间。

4. 计划到港：指航班时刻管理部门批准的到港时间。

5. 预计/实际落地：指预计的航班到达时间，如已实际到达，则为轮子着陆的时间。

6. 到港：指挡轮挡时间。即：飞机在机位停稳后，地面机务人员实施挡上航空器第一个轮挡这一动作的时间。

(二) 不正常航班相关用语含义

1. 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。对应新运行网上的时间点判断标准为到港-计划到港。

2. 航班出港延误或提前：指航班实际出港撤轮挡时间晚于或早于计划出港时间超过 15 分钟（不含）的情况。对应新运行网上的时间点判断标准为离港-计划离港。

3. 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。

4. 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。目前局方规定的地面滑行时间：

(1) 30 分钟：北京首都、北京大兴、上海虹桥、上海浦东、广州白云、深圳宝安、成都双流、昆明长水、西安咸阳、重庆江北、杭州萧山及境外机场。

(2) 25 分钟：南京禄口、厦门高崎、乌鲁木齐地窝堡、长沙黄花、武汉天河、郑州新郑、青岛胶东、天津滨海、海口美兰、三亚凤凰、哈尔滨太平、大连周水子、贵阳龙洞堡、沈阳桃仙、成都天府。

(3) 20 分钟：济南遥墙、福州长乐、南宁吴圩、兰州中川、太原武宿、长春龙嘉、南昌昌北、呼和浩特白塔、合肥新桥、珠

海金湾、宁波栎社、温州龙湾、石家庄正定、银川河东、烟台蓬莱。

(4) 15 分钟：除以上机场之外的其他国内机场。

注：如后期地面滑行时间有调整，则以运行控制部最新下发的为准。

5. 机上延误对应运行网上的时间点判断标准为：

(1) 起飞时机上延误时间点判断标准：预/实起飞-离港

(2) 落地时机上延误时间点判断标准：到港-预/实落地

6. 满足 1-4 其中任意一种情况的，即可判定为不正常航班。

但 1 航班延误、4 机上延误仅适用于已登机的旅客。

(三) 不正常航班分类

1. 按造成航班不正常的原因根据民航局规定分为十一大类：天气、航空公司、民航局航班时刻安排、军事活动、空管、机场、联检、油料、离港系统、旅客、公共安全原因。

2. 按造成航班不正常的责任性质可分为承运人原因和非承运人原因两类。

(1) 承运人原因：飞机故障、航班计划、航材保障、航务保障、飞行机组保障、乘务组保障、安全员保障、地面保障、货运保障、运力缺失、运力调配、公司原因。

(2) 非承运人原因：天气原因、空管、军事活动（新运行网上展示为“其它空域用户活动”）、公共安全、民航局航班时刻安排、机场、联检、油料、离港系统、旅客原因。

(四) 不正常航班调整分类

根据航班时刻调整通知单发布单位的不同，将不正常航班调整分为航班计划性调整与航班临时性调整。

1. 航班计划性调整：由市场营销部航线网络规划中心对航班进行的调整称为航班计划性调整。

2. 航班临时性调整：由运行控制部对航班进行的调整称为航班临时性调整。

(五) 服务等级

我司服务等级：经济舱。

(六) 联程运输

1. 联程运输：指由西部航空及与西部航空签有互售协议的其他承运人共同承运的或全部由西部承运的，且使用其中一方承运人的一本客票或者一本连续客票填开的单一运输合同。

2. 连续客票：指开给旅客与另一本客票票号相连，共同构成一个单一运输合同的客票。

二、不正常航班的判定

(一) PNR 上航段组显示了“UN”标识的航班。

涉及 PNR 航段组显示 UN 的客票，若航班属于出港时间调整，且调整 15 分钟（不含）以上可判定为不正常航班；若航班属于到港时间调整，且调整 15 分钟（不含）以上，已办理登机的客票可判定为不正常航班客票。

（二）票面信息中显示了“IRR”标识的航班。

注：DETR 票面信息中显示了“IRR”标识，涉及航班出港、到港时间调整 15 分钟（不含）以上，即可判定为不正常航班。

（三）若 PNR 上无“UN”或“IRR”标识，需核实我司是否发布航班调整通知单：

1. 我司在运行网发布航班调整通知单（有多张调整通知单时，对比其中任意一张调整通知单符合以下不正常航班客票判定标准，则旅客客票可认定为不正常航班客票），根据航班调整通知单的发布时间对比旅客所持客票的购票时间：

（1）如发布时间等于或晚于旅客出票时间，旅客所持客票可认定为不正常航班客票；

（2）如发布时间早于旅客出票时间，则通过对比航班调整通知单，若旅客客票信息与调整通知单信息变动后航班信息不一致，则视为不正常航班客票；若旅客客票信息与调整通知单信息变动后航班信息一致，则视为正常航班客票。

注：需核实调整通知单内容，是否满足不正常航班定义，即满足航班出港、到港时间调整 15 分钟（不含）以上，可判定为不正常航班。

2. 我司未在运行网发布航班调整通知单：

（1）针对航班提前，除运行控制部有单独通知以外，均属正常航班客票，按自愿退改签规则办理票务业务。

（2）除航班提前以外的其他类型，按照不正常航班定义，核查我司运行网航班动态中该航班各时间点，如旅客所持客票符合不正常航班标准即可判定为不正常航班客票。如航班已过计划离港时刻但运行网中未查询到离港时间，各一线单位需参照西部助理控制席发送的航班不正常信息通知单邮件，如后期机构名称或流程有调整，则以运行控制部最新通知的为准。

（四）西部官网、微信、APP、呼叫中心、西部各机场售票处等官方渠道出具的不正常航班证明。

（五）始发站或目的地的机场，在同一城市的不同机场间变更，可以视为不正常航班。

（六）旅客客票在航班发生不正常之前取消座位，则视为正常航班客票。

（七）因局方政策或规定限制，无法提前按计划性取消操作，只能由控制席临时操作取消，鉴于保护成本原因，市场营销部将提前锁舱停止销售以及旅客提前保护，以市场营销部部门领导批

示航班取消保障方案邮件为准，由不正常航班小组手工通知旅客，退改签标准按本文执行，此类航班旅客保护成本列支为不正常航班费用。

三、不正常航班信息通知程序

（一）适用范围

适用于西部航空所有发生航班出港延误、航班出港提前、航班取消等各类变更的国内及国际航班。

（二）不正常航班调整分类

1. 计划性调整

航变通知单发布单位为市场营销部航线网络中心。

2. 临时性调整

航变通知单发布单位为运行控制部运行控制席。

（三）定义

1. 航班调整通知单

计划性航班调整通知单由市场营销部航线网络中心下发为《西部航空航班变更通知单 20XX-XXX 号》，临时性航班调整通知单由运控部运行控制席下发为《20XX-XX-XX/OXX 号航班调整通知单》。以下均简称航班调整通知单。

2. 包机方

经承运人同意与包机方签订包机合作合同，包用航空公司的飞机，在固定或非固定的航线上，按约定的起飞时间、航程、载运旅客及货物等飞行。

3. 重要旅客

在市场营销部主控席处申报的 VVIP（至尊要客）、VIP（贵宾要客）、CIP（商务要客）。

4. 未通知到旅客

旅客编码内预留的手机号码错误或者预留的为座机号码而呼叫中心不正常航班小组拨打两次（含）以上无人接听等各类无法接通情况。则该旅客判定为未通知到旅客。

（四）各职能部门职责

1. 航线网络中心

（1）因市场、计划、批复等市场原因需要取消、变更航班，航线网络中心须征得市场营销部总经理同意后，制作《航班变更通知单》并以邮件形式发送到主控室及不正常航班处理席等保障单位，并上传运行网。

（2）已销售未批复航班在航班起飞 10 天前航线网络中心需第一次提醒市场营销部总经理是否取消航班；航班起飞 5 天前需最后一次请示市场营销部总经理做出最终决策。

2. 市场营销部主控室

(1) 负责根据不正常航班调整的类型和邮件接到航班调整通知单的时间，确定是否调整定座终端中的航班时刻状态等，并及时做入定座系统中。非工作时间由市场营销部主控席值班人员监控处理。

(2) 按照规定调整定座终端航班状态后，转发航班调整通知单邮件并注明调整结果于不正常航班处理席、呼叫中心不正常航班小组及各个相关保障单位。

(3) 根据航班调整情况，结合收益意见，负责在定座终端系统中做好不正常航班旅客保护工作。

(4) 若航班机型发生调整（临时性/计划性）或因其他原因导致出现航班超售，以邮件形式通知不正常航班处理席、不正常航班处理小组及相关保障单位。保障单位根据超售情况进行处理。

3. 不正常航班处理席

(1) 负责协助 AOC 其他席位查询余票情况。

(2) 负责将呼叫中心反馈的通知结果汇总以邮件形式反馈至相关保障单位。

(3) 负责监督呼叫中心通知情况。

(4) 负责协助相关航班变动安排。

(5) 负责非市场营销部收益中心工作时间的开、锁舱工作。

(6) 负责航信系统维护时间（当日 23:00-次日 07:00）的机型变更增、减布局的操作。

(7) 计划性取消/时刻变更，提出 FLP 名单邮件于呼叫中心不正常航班小组，便于呼叫中心不正常航班小组查询人数。

(8) 针对特殊情况下航班调整但无法下发调整通知单进行人工短信通知。

4. 呼叫中心不正常航班小组

(1) 负责以短信、语音外呼等方式，将航班调整信息通知到旅客或出票单位，提醒旅客有任何票务或其他增值服务等需求，可主动向呼叫中心发起人工处理保障申请或自行在相关网页处理，做好台帐记录。

(2) 及时在计划性调整通知单及临时性调整通知单下发邮件基础上反馈通知情况（短信、语音外呼）于不正常航班处理席。

(3) 及时反馈旅客需求且申请相关保障单位领导。

5. 出票单位

(1) 负责在接受旅客订座时，配合购票人规范填写订座单，确保旅客本人或联系人的电话的准确性和有效性。

(2) 负责告知旅客留下的准确联系电话的重要性，以便在出现航班不正常情况时可以通知到旅客本人。

(3) 负责在定座终端记录中输入旅客本人的有效联系手机号码(或有效联系电话)与经办人姓名,输入格式为“OSI PN CTCT 电话号码”或“OSI PN CTCM 电话号码”。

(4) 负责确保订座记录中自动生成责任组的订座部门的联系电话的有效性。

(5) 负责及时、准确地处理本部门的 QUEUE; 按照不正常航班通知原则及时通知已出票旅客航班变更信息, 及时协助旅客办理变更、改签、退票等有关业务手续、做好旅客解释工作, 及时向西部航空不正常航班处理席反馈通知、处理情况。

(6) 负责将航班取消或变更信息通知到旅客, 根据旅客意愿处理, 若旅客同意乘坐为其保护的后续航班, 出票单位在记录中将“HK”状态改为“RR”状态, 负责添加 SSR TKNE 电子客票标识项。或根据其意愿保护到其他航班(首选保护航班为 PN 航班, 其次为与 PN 签署了《不正常航客票签转与结算协议》的其它公司航班)。若选择退票, 则取消订座或 PNR 记录。对于暂时无法通知到的旅客, 出票单位负责继续通知旅客, 并及时将未通知到的情况反馈给西部航空不正常航班处理席。

(7) 旅客如有预购行李、餐食等增值服务, 需主动告知旅客向呼叫中心发起人工处理退改签服务保障。

(8) 及时、准确地处理部门 QUEUE, 尤其是 SC QUEUE。

(9) 接到航班调整信息后，按西部航空不正常航班处理席的要求第一时间开始通知旅客，通知到旅客的在订座记录中做RR。若旅客通知旅客后未确认，使用 OSI 指令做好备注。若选择退票，则取消订座或 PNR 记录。

6. 包机方

(1) 负责根据不正常航班通知流程对其包机航班的团队旅客进行通知处理工作。

(2) 负责包机航班团队旅客投诉处理工作，同时调查原因，及时上报市场营销部航线网络中心和不正常航班处理小组。

(五) 不正常航班信息通知标准

1. 不正常航班信息通知顺序

满足短信通知要求的情况，务必完成所有旅客（通知到编码内预留的手机号码）的短信通知，无通知先后顺序。满足语音外呼通知要求的情况，务必完成所有旅客（通知到编码内预留的手机号码）的语音外呼，无通知先后顺序。计划性航变短信发送需在下单后 24 小时内完成，临时性航变短信发送需在航变通知单（邮件）下发 30 分钟（含）内完成。

2. 国内航班不正常信息通知标准

(1) 国内航班计划性调整

① 航班取消、航班出港提前

呼叫中心不正常航班小组通过短信群发及语音外呼通知方式通知重要旅客、普通散客及团队旅客（均以编码内预留的电话为准）。不正常航班处理席记录短信发送日期时间及语音外呼情况于计划性航变通知情况表内，如存在未短信通知到旅客情况，需检查呼叫中心不正常航班小组是否已经语音外呼旅客。所有记录台账长期存档。（注：下发航班出港延误调整单后时刻提前或者恢复原时间视作航班出港提前）

②航班出港延误、航班恢复执行

呼叫中心不正常航班小组通过短信群发方式通知到普通散客、团队旅客，以短信及电话方式通知到重要旅客。通知完成时限为下单后 24 小时内。不正常航班处理席记录短信发送日期时间及重要旅客语音外呼与否于计划性航变通知情况表内。所有记录台账长期存档。（注：下发航班出港提前调整单后时刻延误或者恢复原时间视作航班出港延误）

（2）国内航班临时性调整

①航班取消、航班出港提前

A 非承运人原因

呼叫中心不正常航班小组通过短信群发方式通知到普通散客、团队旅客，以短信及电话方式通知到重要旅客。不正常航班处理席记录短信发送时间及重要旅客语音外呼与否于临时性航

变通知情况表内。所有记录台账长期存档。（注：下发航班出港延误调整单后时刻提前或者恢复原时间视作航班出港提前）

B 承运人原因

接到航变通知单邮件时间距离原航班计划离港时间 ≥ 3 小时，呼叫中心不正常航班小组通过短信群发及语音外呼方式通知重要旅客、普通散客及团队旅客。不正常航班处理席记录短信发送时间及语音外呼情况于临时性航变通知情况表内，如存在未短信通知到的旅客情况，需检查呼叫中心不正常航班小组是否已经语音外呼旅客。所有记录台账长期存档。（注：下发航班出港延误调整单后时刻提前或者恢复原时间视作航班出港提前）

接到航变通知单邮件时间距离原航班计划离港时间 < 3 小时，呼叫中心不正常航班小组通过短信群发方式通知到普通散客、团队旅客，以短信及电话方式通知到重要旅客。不正常航班处理席记录短信发送时间及重要旅客语音外呼与否于临时性航变通知情况表内。所有记录台账长期存档。（注：下发航班出港延误调整单后时刻提前或者恢复原时间视作航班出港提前）

②航班出港延误、航班机上延误、航班恢复执行

呼叫中心不正常航班小组通过短信群发方式通知到普通散客、团队旅客，以短信及电话方式通知到重要旅客。不正常航班处理席记录短信发送时间及重要旅客语音外呼情况于临时性航

变通知情况表内。所有记录台账长期存档。（注：下发航班出港提前调整单后时刻延误或者恢复原时间视作航班出港延误）

3. 国际不正常航班信息通知标准

①国际航班计划性调整

呼叫中心不正常航班小组通过短信群发及语音外呼方式通知重要旅客、普通散客及团队旅客。不正常航班处理席记录短信发送日期时间及语音外呼情况（通知到编码内预留的手机号码）于计划性航变通知情况表内，如存在未短信通知（通知到编码内预留的手机号码）到旅客的情况，需检查呼叫中心不正常航班小组是否已经语音外呼旅客。所有记录台账长期存档。（注：下发航班出港延误调整单后时刻提前或者恢复原时间视作航班出港提前，下发航班出港提前调整单后时刻延误或者恢复原时间视作航班出港延误）

②国际航班临时性调整

A 航班取消、航班出港提前

接到航变通知单邮件时间距离原航班计划离港时间 ≥ 3 小时，呼叫中心不正常航班小组通过短信群发及语音外呼方式通知重要旅客、普通散客及团队旅客。不正常航班处理席记录短信发送时间及语音外呼情况于临时性航变通知情况表内，如存在未短信通知到的旅客情况，需检查呼叫中心不正常航班小组是否已经语音外呼旅客。所有记录台账长期存档。并且，不正常航班处理

席需将航变信息截图给新加坡总代理，让其知晓并联系代理人处理。所有记录台账长期存档。（注：下发航班出港延误调整单后时刻提前或者恢复原时间视作航班出港提前）

接到航变通知单邮件时间距离原航班计划离港时间<3 小时，呼叫中心不正常航班小组通过短信群发方式通知到普通散客、团队旅客，以短信及电话方式通知到重要旅客。不正常航班处理席记录短信发送时间及重要旅客语音外呼与否于临时性航变通知情况表内。（注：下发航班出港延误调整单后时刻提前或者恢复原时间视作航班出港提前）

B 航班出港延误、航班机上延误、航班恢复执行

呼叫中心不正常航班小组通过短信群发方式通知到普通散客、团队旅客，以短信及电话方式通知到重要旅客。不正常航班处理席记录短信（通知到编码内预留的手机号码）发送日期时间及重要旅客语音外呼与否于临时性航变通知情况表内。（注：下发航班出港提前调整单后时刻延误或者恢复原时间视作航班出港延误）

4. 其他航变信息通知标准

（1）AOC 不正常航班席位须实时关注经停航线航变情况，当发生经停航线前后短段航变状态不一致时，及时将信息传递至呼叫中心不正常航班保障人员。

(2) 呼叫中心针对经停航线长段旅客通过手工保障形式补发航变短信。

例：某经停航线 A-B-C，如发生 A-B 航班延误、B-C 航班取消，则视为前后短段航变状态不一致，需要人工介入保障。

(3) 补班航班信息由呼叫中心不正常航班小组通过短信群发方式通知到普通散客、团队旅客，以短信及电话方式通知到重要旅客。不正常航班处理席记录短信（通知到编码内预留的手机号码）发送日期时间及重要旅客语音外呼与否于航变通知情况表内。所有记录台账长期存档。

(4) 因中航信系统夜间会对航空公司定座终端系统及离港系统的当日数据进行备案存档。在系统夜间维护期间（当日 23:00——次日 07:00）所有航变信息由呼叫中心不正常航班小组仅以短信群发方式通知到普通散客、团队旅客，以短信及电话方式通知到重要旅客。不正常航班处理席记录短信（通知到编码内预留的手机号码）发送日期时间及重要旅客语音外呼与否于航变通知情况表内。所有记录台账长期存档。

(5) 不正常航班处理席需跟踪满足语音外呼要求的航变情况下，呼叫中心不正常航班小组的语音外呼情况。呼叫中心不正常航班小组在通知完毕后反馈电话通知表格给不正常航班处理席进行整理汇总，不正常航班处理席将汇总表格发送至西部外站、西部郑州签派、西部郑州机场柜台、西部商务代表席、西部

直属售票处、西部客户服务席、西部运行控制席、西部带班主任席等相关保障单位。抄送至销售服务中心经理、不正常航班负责人、呼叫中心不正常航班处理小组、西部地服值班、西部航空电子客票网站、西部航空市场营销部产品营销中心，如收件人发生变化，以业务单位邮件通知为准。

(6) 不正常航班处理席需跟踪满足短信通知要求情况下短信通知情况。如旅客编码内预留的是错误手机号码、旅客预留座机号码且呼叫中心尝试两次（含）以上拨打电话无法接通，则不正常航班处理席需以便捷方式告知下航班出发地的外站/商务代表席/客户服务席进行保障。

5. 不正常航班通知标准

不正常航班通知标准具体见附件 2。

四、不正常航班票务处理

(一) 适用条件适用航班

西部航空国内自营航线及包机航班（不含西部航空作为市场方的代码共享航班）。

(二) 不正常航班票务处理原则

1. 优先变更至我司后续可承接的第一个航班，遇特殊情况：春运时间段内（以国家规定的春运时间为准）、国庆时间段内（9月28日至10月9日）航班不正常，可变更至原航班日期（不含）前后3天的航班；非春运及国庆时段，可变更至原航班日期（不

含)前后7天的航班。如:4月1日的航班,最晚可保护至4月11日。如原航班前后3天/7天内的西部航空同航线航班无可利用座位,则允许免费变更至最近的可利用西部航空航班。

2. 变更至我司中转联程航班。

3. 变更至我司航班始发点或目的地临近城市航班。

注:临近城市指同一省份内的所有城市,或相邻省份内的所有城市。

4. 签转至航空集团下属航空企业的航班。

5. 客票有效期内按非自愿退票处理。

6. 承运人原因导致的航班不正常,经沟通,如旅客不同意以上1-5的条款,方可将旅客签转至外航航班的对应服务等级中(可签转至与我司航线相同的外航航班中,或与我司航班始发地或目的地临近城市的外航航班中)。

7. 非承运人原因航班不正常,旅客要求签转外航时,仅限OI签转至集团内协议航司经济舱。

(三) 非自愿签转规则

1. 非自愿签转方式

(1) 通过退票重出的形式签转其他航司。

(2) 通过OI形式签转至集团内航司。

(3) 通过GOSHOW形式签转至协议航司。

(4) 通过FIM单形式签转至协议航司。

(5) 在办理签转业务时，应优先选择结算价格相对较低的签转方式。

2. 签转舱位规定：

(1) 原则上必须将旅客签转到原有客票对应的服务等级。

(2) 不允许办理我司经济舱签转至外航头等舱或公务舱，遇特殊情况，需请示西部航空当日 01 同意后办理。

3. 签转限制客票：

(3) 西部航空协议免票及优惠票、集团内部职工优惠票、免票、公务/宾客免票及优惠票，除另有规定外，原则上不得非自愿签转，除非由责任部门邮件请示当日公司 01 同意。

(4) 积分消费免票（PCK）、民航局、民航报社、各地区管理局的优惠票/免票允许非自愿签转。在处理以上客票的非自愿保障时，须优先选择非自愿变更至西部航空后续航班，或签转至航空集团下属航空企业的航班。

(5) 特价促销类产品，不得非自愿签转至集团外航司。西部航空现有不得非自愿签转至集团外航司的特价促销类产品包括：“零花钱”（S 舱）、“盲盒”（S 舱）、“套票”（S 舱）、“超值经济舱次卡”（C/W/D 舱）。后续如有新增在产品方案中明确。

7. 签转的次序：

(1) 重要旅客（VVIP、VIP、CIP）、需要特殊服务的旅客、中转国际航班旅客、国内中转旅客（不合同机中转旅客）、联程旅客、有紧要事务的旅客。

(2) 重要旅客签转需按照接收方航空公司的要客保障及信息申报流程办理。

(3) 特殊旅客（含残疾人旅客）的签转，各一线单位需主动联系接受方航空公司，在征得接收方的同意后，按照接收方的流程办理并为特殊旅客（含残疾人旅客）重出外航客票，我司客票按非自愿退票处理，差额列支我司不正常航班费用。

9. 非自愿签转操作流程

(1) 航班调整通知单在航班计划起飞当日凌晨（00：00 点）之前发布的不正常航班，客票退改签标准按本文规定执行。

(2) 航班调整通知单在航班计划起飞当日凌晨（00：00 点）之后发布的不正常航班非自愿签转流程参照客户服务部、郑州、合肥等地面保障单位下发的相关文件执行。

(3) 使用 FIM 单将旅客签转或更改航程至接受方航空公司航班双方保障人员做好沟通与协商，换发登机牌，将旅客送入新航班成行，填开 FIM 单，由 FIM 单填开单位修改客票状态（在备降地使用 FIM 单签转，无需修改客票状态），FIM 单中的接运人留存联交由新承运方，作为开账依据。注：为避免出现原票退票的情况，各出票单位在手工签转时，首先必须将签转航段状态由

“OPEN FOR USE”修改为“FIM EXCHANGE”，修改指令：TSS:TN/
票号/G/航段序号/FIM 单编号/城市代码/航空公司代码。

(4) 未办理值机手续时，PN 与接收公司有 IET 协议的，直接在接收方值机柜台 GOSHOW 接收。

①双方保障人员做好沟通与协商，在接收方柜台，将旅客 GOSHOW 接入新航班。

②提取转入新航班的 ET 旅客名单，并填开《电子客票签转备查单》，《电子客票签转备查单》中包括旅客姓名、航班号、票号等信息。

③双方分别对《电子客票签转备查单》进行确认、签字，并交由新承运人保管(作为双方航空公司结算开账时的备查依据)。

④电子数据的开账与结算由我司结算中心借助于 ACCA 的 DDEC 通过各项电子数据进行处理，产生纠纷时，需检查《电子客票签转备查单》。

注：《电子客票签转备查单》使用 JL: E/FLT/DATE/CLASS/PID (例如 JL:E/PN6203/11JUN/*) 打印，其中候补接收的旅客有 URES 标识。

(5) OI 换开形式签转

①须遵循票证一致原则，即只能使用 847 原票证代码处理 OI 换开签转业务。OI 时必须在各外航互售协议最低折扣价对应舱位起订座，根据各舱位开放情况依次向上，签转后客票行李额度统一为 20KG，如后期有更新，以实际通知为准。

例：某外航现行经济舱排序 Y\M\B\E\H\K\L\N\R\S\V，互售协议最低折扣价 45 折对应舱位为 N 舱，需根据 AV 开放情况按 N\L\K\H\E\M\Y 的顺序订座。

②非 847 票证填开的西部航班发生不正常，签转规则按本文执行，由票证方操作。

③OI 换开的客票按互售协议结算，结算规则为：协议允许订座舱位、票面价格取高值。

④由 847 票证填开的非西部航空航班发生不正常，按原承运公司签转规则执行，我司协助操作。

（四）非自愿变更

1. 航班不正常时，在西部航班有空余座位的情况下，可为旅客办理改变航程、航班、日期、舱位等级等变更业务。原则上应在后续航班对应的舱位订座，如无对应舱位可申请 K 位，特殊情况下可直接在公务舱订座，不产生票款差额。

2. 客票上的舱位是经济舱

（1）变更至（不含航班当天）前、后 7 天航班（春运、国庆时段前后 3 天），不论后续航班开放何种舱位，均可免费变更。

（2）有相同舱位时：直接在后续航班上订座，并修改 TKNE 项。

（3）无相同舱位时：

①可申请 K 位并更改 TKNE 项。

②OI 换开，新票打印原票面价格。EI 项打印：BZC。

（4）以上均免费变更，不产生票款差额。

3. 旅客在 95373 或直属售票处已预订成功但未支付出票时：旅客在预留时限内未接到不正常航班通知而到 95373 或售票处出票时，不论航班变动原因，均可按原定编码的价格保护到西部航空后续航班并出票。

4. 应旅客要求，为旅客变更航程时

(1) 变更航程的原则为：

①选取始发站/目的站与原航段始发站/目的站相同或临近的城市。

②原则上要求变更后航程的始发站或目的站之一与原航程相同；如旅客申请航程的始发站/目的站与原航程均不同，则由业务单位请示销售服务中心经理同意后，方可给予办理。

(2) 由西部航空的直达航班变更航程为西部航空或集团内各成员公司直达航班，操作如下：

①可将原客票 OI 换开成新直达航班，PN 航班同舱位订座（如无同舱位开放可申请 K 位），其它航班根据互售协议允许销售的最低开放舱位订座，手工录入 FN、FC 项，民航发展基金和燃油附加费按现行标准打印，票款按原客票票面价格打印，以保持新旧客票总体价格不变，不产生票款差额。

例：CKG-SYX 变更为 CKG-HAK，原票面价格为 830 元，R 舱订座：

R 舱订座或 R 舱申请订座；

EI 项打印：不得签转，BZC；

FN 项：RCNY（原票面价）/SCNY（输入 0.00）/C0.00（代理费为 0 元，固定格式）/OCNY50.00CN（民航发展基金换开）/OCNY0.00YQ（燃油附加费换开）/ACNY0.00
FN:RCNY830.00/SCNY0.00/C0.00/OCNY50.00CN/OCNY0.00YQ/ACNY0.00。

②可以使用 FIM 单变更航程(需将签转航段状态修改成“FIM EXCHANGE”)。

(3) 由西部航空直达航班变更为西部航空联程航班或集团内各成员公司联程航班，操作方法如下：

可将原客票 OI 换开成新联程航班，PN 航段同舱位订座（如无同舱位开放可申请 K 位），其它航段根据互售协议允许销售的最低开放舱位订座，手工录入 FN、FC 项，运价基础打印“订座舱位/BZC”，民航发展基金和燃油附加费按现行标准打印，并将剩余票款输入至变更后客票的票面价，以保持新旧客票总体价格不变，不产生票款差额。

例：CKG-XMN 变更为 CKG-CSX-XMN，M 舱订座，原票面价格为 900 元，民航发展基金 50 元，总价格 950 元；新客票总价格为 950 元，民航发展基金按新的行程打印 100 元，新客票票面价格为 950-100=850 元：

全行程 M 舱订座或 M 舱申请订座；

EI 项打印：不得签转，原票号；

FN 项：RCNY（原票面价剩余票款）/SCNY（输入 0.00）/C0.00（代理费为 0 元，固定格式）/OCNY100.00CN（民航发展基金换开）/OCNY0.00YQ（燃油附加费换开）/ACNY0.00

FN RCNY850.00/SCNY0.00/C0.00/OCNY100.00CN/OCNY0.00YQ/ACNY0.00

(4) 由直达航班变更为联程航班，其中一个航段为西部承运，另一个航段为非航空集团成员公司承运或两个航段均为非航空集团成员公司承运。原客票按非自愿退票处理，重新为旅客购票，重购客票和原客票间的票款及税费差额列支不正常航班费用。新购客票的免费行李额等相关规则以承运人规定执行。

5. 航班在经停地或备降地发生不正常时：

(1) 经停地或备降地在有西部航空售票柜台与机场地面服务代理，或者联系西部航空客服热线 95373，可将旅客变更至我司后续航班。如旅客要求签转至有不正常航班签转协议的外航时，可使用 FIM 单签转。或使用其它交通工具将旅客运送至目的地。

(2) 对于本规定中不允许非自愿签转的客票，可使用其它交通工具或安排 PN 后续航班成行，对于无法安排后续航班成行或要求变更/签转至其它航班的旅客需求，须由相关业务单位请示公司当日值班 01 批准后，使用 FIM 单签转。

6. 非 847 票证填开的西部航不正常航班客票，非自愿变更原则

(1) 现场临时不正常：现场采用 GOSHOW 的方式，非自愿变更至我司后续航班。

(2) 提前计划性不正常：不正常航班在保障使用非 847 票证填开的西部不正常航班客票时，客票签转须遵循票证一致的原则：

①直接在后续航班同舱上订座，并手工修改 TKNE 项。

②如后续无同舱，可申请 K 位(95373 所售客票可自行 K 位)并修改 TKNE 项。

(五) 非自愿退票

1. 航班不正常时（含航线停航），旅客提出退票，按非自愿退票处理。航线停航标准及要求如下：

（1）我司航线连续 30 天（含）内无航班，可视为航线停航（含：整个航季停航，下个航季才恢复的航线；同一城市有 2 个以上的机场，其中某个机场停航但其他机场仍有航线）。

（2）判断标准：在客票有效期内，以旅客拟变更至新航班的日期为判断标准，且拟变更的新航班日期亦需在原客票有效期内。

例：如原票为 2022 年 5 月 30 日，旅客于起飞前申请变更至 2022 年 6 月 1 日的航班，该航线 6 月 1 日-6 月 30 日均无我司航班，则该客票可按照停航办理非自愿退票。在订座终端查询到停航信息的同时，方可办理停航非自愿退票，变更查询与退票需同时操作。

（3）查询方法：在订座终端以 AV 指令查询，30 天（含）内无航班，可视为停航，各单位需在订座终端截屏并上交至财务以兹证明。

（4）航线停航的客票，不允许办理非自愿签转，在客票有效期内可办理非自愿退票。各单位操作退票时，需在退款单上注明：旅客变更遇航线停航，并将订座终端里的停航信息截屏上交至财务以兹证明。

2. 航班在始发地发生不正常时，非自愿退票应退还全部票款。

3. 航班在非客票上面列明的地点（如经停地/备降地等）出现不正常，需办理非自愿退票时：

(1) 不正常航班的民航发展基金、燃油附加费不退。

(2) 经停地/备降地退还未使用航段票款（即：经停地/备降地至目的地正常西部航空公司票价乘以客票折扣得出的金额；当经停地/备降地至目的地间无西部公布的直达运价时，退还旅客原付票款与已使用航段票款的差额），但不得超过原付票款金额，如超过原票价，按原票价金额退。均不收取退票费。

(3) 当始发地至经停/备降地，经停/备降地至目的地间均无西部航空公司直达运价时，应参照经停/备降地至目的地间的其它交通工具（如高铁/动车二等座[头等舱及公务舱旅客可参照高铁/动车一等座]、火车硬卧、长途汽车、轮船二等舱以下）的价格退还旅客未使用航段的票款，优先参照该线路最低价格，但不得超过原付票款金额，如超过原票价，按原票价金额退，均不收取退票费。

(4) 当航班备降或取消时，乘务员广播提示旅客保管好登机牌。

4. 由西部直达航班非自愿变更为联程航班的客票，若联程航班任意一段再次发生不正常：

(1) 旅客申请联程航班全部航段退票时，可办理全航程非自愿全退。

(2) 如旅客已使用其中一段，在办理其他航段退票时，仅退还未使用航段的票款（中转地至目的地正常票价乘以客票折扣

得出的金额，民航发展基金及燃油附加费全退），但不得超过原付票款金额。均不收取退票费。

5. 航班起飞后返航回始发地退票

(1) 现场保障人员应主动联系始发地机场值机，由值机人员将航班初始化，将旅客的电子客票状态改回 OPEN FOR USE，以便于旅客办理后续非自愿退改签业务（非自愿退票时，可免费全退票款）。经核实旅客确未成行且客票状态非 OPEN FOR USE 时，各单位应按照规定为旅客修改客票状态：

①如离港系统已进行减人操作，但客票状态仍为已值机，现场保障人员/西部直属柜台可拨打中航信离港服务电话（010-84018401-3），由航信处理。

②若航信亦无法修改状态，各单位可填写《西部航空有限公司电子客票状态修改申请表》向西部不正常航班专席 xbbzchbzx@hnair.com 申请修改客票状态。

(2) 不正常航班的民航发展基金、燃油附加费、票款均可全额退还旅客。

6. 西部航空国内航班在非客票上面列明的地点（如经停地/备降地等）出现不正常，旅客主动要求或航司主动将旅客保护回始发站，需办理非自愿退票时：

(1) 经我司与旅客协商后，旅客仍要求返回至始发站。现场保障人员按照规定，请示公司 01 后，可协助旅客办理返回至始发站的业务，退票规则按以下条款办理：

①按照标准退还旅客在经停地、备降地未使用航段票款。现场保障人员需提前向旅客说明我司备降航班退票原则，即使旅客已返回始发站，亦只能退未使用航段的票款。

②退票凭证的回收参见本文第 7 的条款办理。

7. 非自愿退票凭证的回收

(1) 航班在始发地出现不正常情况：

旅客交回行程单原件或复印件（已打印行程单），凭有效身份证件（由他人代办的，需提供旅客本人及代办人有效身份证件），及加盖值机或机场补票柜台业务专用章的航班始发地机场的不正常航班证明（包含日期、航段、地点、原因）办理非自愿退票手续；退票流程按现行的规定执行。

(2) 航班在非客票上面列明的地点（如经停地/备降地等）出现不正常情况：

①旅客需凭本人有效身份证件、过站登机牌原件（机场未发过站登机牌的，凭始发站登机牌原件）、行程单原件或复印件（已打印行程单）到西部直属售票处、原出票地办理退票手续。

②若旅客需邮寄退票材料办理退票，各单位应在接收材料后 1-3 个工作日内完成材料审核，并注意票款计算，若材料缺失，

应在3个工作日内提醒旅客补充；若材料无误，应在接收材料后的7个工作日内完成退款。

③当旅客在代理人处购票，后在原出票地申请退票时，代理人可填写《西部航空有限公司电子客票状态修改申请表》向西部不正常航班专席 xbbzchbzx@hnair.com 申请将客票状态改为 OPEN，再进行线上退款，如后续邮箱变动以实际通知为准。代理人需注意票款计算，并及时上传备降证明，便于后续与财务核账。

④如旅客无法提供登机牌原件，且客票可修改状态时，可修改客票状态为 REFUND 后为旅客办理退票。各单位可发送邮件至西部不正常航班专席 xbbzchbzx@hnair.com 修改客票状态，然后为旅客办理退票手续，如后续邮箱变动以实际通知为准。

注：本条适用出票单位为官网、呼叫中心、直属柜台；若旅客在代理人处购票，退票流程参照③条。

⑤各单位在办理所有退票业务时，应审核旅客本人或代办人有效身份证件，并收回旅客所持的登机牌/过站登机牌原件、行程单等材料（可修改状态情况下可不收回登机牌）。

（六）多航段客票非自愿退改签

1. 联程客票、来回程客票、连续客票等在同一运输合同内的多航段客票非自愿退改签规定：

(1) 以西部航空联程、来回程、连续客票形式销售的各段均为我司承运的多航段联程客票，若其中某段航班发生不正常，所有联程客票均可办理非自愿退改签。

(2) 其中某段为我司承运，其它航段为外航（含航空集团旗下航空企业）承运，若其中某段航班发生不正常，其他航段按照对应签转协议规则执行。

2. 非联程客票、来回程客票、连续客票等不在同一运输合同内的多航段客票非自愿退改签规定：

(1) 旅客分别购买的各段均为西部航空承运的多航段客票，当其中部分西部航班发生不正常，其他航段可办理非自愿退改签。但以下情况除外：各航段客票的销售日期不是同一天，且不正常航班客票的销售日期与航班日期是同一天或早于航班日期一天，则不正常航班的客票按非自愿退改签办理，其余航段按自愿退改签办理。

例：A 航班正常，但旅客以西部 B 航班不正常为由，申请 A 航班非自愿退改签，各单位办理非自愿退改签时，需审核 B 航班的航班日期及销售日期：

B 航班、A 航班的销售日期为同一天，则两段均可办理非自愿退改签。

如 B 航班、A 航班的销售日期不是同一天，且 B 航班的销售日期与航班日期为同一天或早于航班日期一天，则 A 航班只能办理自愿退改签。

各单位在操作其它航段客票非自愿变更时，须在变更客票的 PNR 中备注不正常航班航段的票号，格式为：RMK PN 前段（或后段）延误，票号 847*****。

（2）旅客分别购买的其中一段/多段为西部航空承运，其他航段为外航（含航空集团旗下航空企业）承运的多航段非联程运输客票：

①当西部航空航班发生不正常，外航航班正常时，则西部航空不正常航班可办理非自愿退改签；外航航班仅能按外航规则办理自愿退改签，所产生的费用由旅客自理。

②当外航航班发生不正常，西部航空航班正常时，则西部航空航班仅能办理自愿退改签，所产生的费用由旅客自理。

（七）前期已办理完非自愿签转及变更业务的客票，如旅客再次提出退改签的申请

1. 客票已确认变更至西部航空后续航班后，如旅客在航班计划起飞前再次提出变更（以编码取消时间为准），以原航班日期为标准不超过日期范围原则可再次免费变更。

2. 客票已确认变更至西部航空后续航班后，如旅客在航班计划起飞前提出退票（以编码取消时间为准），可按非自愿退票办理。

3. 客票已确认变更至西部航空后续航班后，如旅客在航班计划起飞后提出退改签，按照变更后客票的适用条件办理。

4. 以 OI 形式非自愿签转至外航的客票，如旅客再次提出变更、签转、退票时：

（1）签转

我司已使用 OI 指令非自愿签转至外航的客票

①接受方航班正常时，各单位需按接受方客票的舱位对应价格及变更费率算出应收的变更费，在旅客支付相应变更费后，可将旅客客票 OI 回西部航空航班并在签转前原 PN 客票舱位订座，如无同舱开放，可申请 K 位，免费行李额与签转前原 PN 客票一致。

②接受方航班不正常时，则按接受方保障方案执行，我司协助操作。

（2）变更

如旅客提出将我司已 OI 签转的客票再次变更至接受方其它航班时，所有的变更规则一律以接受方现行规定为准。

①接受方航班正常时，若接受方允许变更，需按接受方客票的舱位对应价格及变更费率，算出应收的变更费，在旅客支付变

更费及舱位间差价后，可将客票变更至接受方其它航班中。若接受方不允许变更，则只能为旅客办理自愿退票。

②当接受方航班不正常时，可按接受方规则为旅客办理非自愿变更。

(3) 退票

①接受方航班正常时，以接受方现行退票规定为准为旅客办理自愿退票，算出应收的退票费，按照原客票票价扣除退票费后，余额退还旅客（不得超过西部航原不正常航班客票的原付票款金额）。

②当接受方航班不正常时，可为旅客办理非自愿退票。

(4) 退票流程

①直属柜台

负责处理现场旅客退票要求。旅客提出申请后，直属柜台可直接操作退票，将应退票款返还给旅客。

②呼叫中心不正常航班小组

A 不正常航班小组收到申请后，为旅客客票状态进行变更，变更完成后，4 个工作日之内完成台账制作，OI 退票账目处理人员在接收后需及时审核，特殊情况（确保每月旅客接收票款时间不延迟）可邮件报备销售服务中心经理同意后方可延后。

B不正常航班处理小组按每天以邮件形式将报销台账发送至不正常航班处理席、OI退票账目处理人员，并抄送不正常航班负责人。

③OI退票账目处理人员检查账单信息是否与凭证一致（航班号、航段、退票金额、外航不正常证明、外航自愿退票手续费明细等），需要注意金额是否正确。

④OI退票账目处理人员将整理完毕的台账发送邮件至销售服务中心经理审批，同时抄送部门分管领导。

⑤销售服务中心经理审批后，由账目处理人员按财务要求呈报公文，费用列支代收代付科目。

⑥报销完成后，财务部成本核算员将费用转至市场营销部不正常航班退款账户。

(5) OI退款时限：7工作日完成打款。

①西部航空不正常航班处理小组在接到旅客退票申请之日起，1个工作日内完成台账制作并发送不正常航班报销人员。

②不正常航班报销人员接到台账之日起，4个工作日内完成费用报销。

③报销完成之后，2个工作日内完成打款。

3. 各保障单位在操作西部航空不正常航班OI非自愿签转时，须提前明确告知旅客OI方式签转后客票的所有票务规则，待旅客同意后，方可为其办理OI方式的签转。

（八）不正常航班签转请示流程

1. 非承运人原因航班不正常，经济舱内可 OI 签转至集团内协议航司，无需请示，不允许重出 BSP，如旅客已自购外航机票，我司不承担相关费用。

2. 承运人原因航班不正常，可改签我司后续航班或者经济舱以内可 OI 签转至集团内协议航司，如旅客均不同意，经济舱内可通过重出 BSP 或补差形式签转至集团外航司，处置要求如下：

（1）如签转至外航直飞航班（同航线或临近城市航线），经济舱以内可重出 BSP 或旅客自购外航客票，我司承担差价，列支不正常航班费用。

（2）如签转至外航中转航班（其中一段或两段为外航均包含）

①票差在 400 元（含）/人以内，无需申请，可重出 BSP 或旅客自购外航客票，我司承担差价，列支不正常航班费用。

②票差在 400 元/人以上 1000 元（含）/人以内，不正常航班小组须发送邮件至销售服务中心经理进行申请，已审批意见为准。

③票差在 1000 元以上，不正常航班小组须发送邮件至市场营销部分管部门领导申请，以审批意见为准。

3. 如旅客改签超出不正常航班票务处置原则中的时限要求（前后3天/7天）或临近城市标准，不正常航班小组须发送邮件至销售服务中心经理进行申请，已审批意见为准。

4. 如遇大面积航班变动或其他特殊情况，为避免舆情风险，提升处置效率，经请示市场营销部分管领导同意后可扩大授权，具体以领导邮件批复为准。

（九）其他

1. 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。

2. 我司保障单位需与外航保障人员建立起良好顺畅的沟通机制，确保不正常航班旅客的顺利成行。

3. 各单位在办理西部航班非自愿签转或非自愿变更时，需提前告知旅客，我司已为其免费变更或签转至后续航班，我司原票款已用于抵付后续航班新票票款，我司原票款不退还旅客。

4. 发生变动（符合航班出港延误标准）后又恢复到原来时刻的航班，票务处理规定均按照航班变动标准执行。

5. 发生航班不正常时，出票单位及处理单位应主动向旅客告知航班处理原则及方案，同时除有特殊规定外（如产品的不正常航班票务处理条款等），不正常航班的票务管理规定均以本文为准。

6. 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7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7日内为旅客重新提供。

7. 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。

8. 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、不正常航班签转外航票务保障程序

（一）适用条件

1. 适用航班

（1）西部航空所有不正常需签转外航的国内航班。

（2）西部航空各种原因造成的超售需要签转外航的国内航班。

2. 适用票证：847票证。

3. 适用单位：呼叫中心、西部航空直属柜台。

4. 适用范围：西部航空原因造成的不正常航班及超售。

（二）票务保障流程

1. 出票流程

(1) 各一线单位通过西部航空指定的用于保障不正常航班的系统出票。

(2) 各一线单位必须先为旅客进行原客票状态变更（将客票改为退票状态），再登录系统重新购票进行保障。如签转外航不成功，操作人员需对西部票号状态还原。

(3) 各保障单位须提前明确告知旅客：我司客票签转外航后，西部航空客票已做回收处理，为旅客新出的外航客票是一张全新的客票，今后产生的所有退改签业务，必须按外航相关规定执行，如外航新客票发生退票，只能在新出客票地按旅客原付票价办理退票业务。

例 1：我司某航段某客票原价 600 元，民航发展基金 50 元，不正常航班退旧出南航 BSP 新票价格为 800 元，民航发展基金 50 元，重出南航 BSP 客票时，我司价格为 $(600+50)=650$ 元，低于南航价格 $(800+50)=850$ 元；现旅客要求退票，若南航退票手续费率为 30%，则售票处实退旅客票款 $=600-800*30%=360$ ，税费 50 元，售票处一共退还旅客 $360+50=410$ 元。

例 2：我司某航段某客票原价 600 元，民航发展基金 50 元，不正常航班退旧出南航 BSP 新票价格为 800 元，民航发展基金 50 元，现南航航班发生不正常，旅客要求退南航票，则售票处实退旅客退款 $600+50=650$ 。

例 3：我司某航段某客票原价 600 元，民航发展基金 50 元，不正常航班退旧出南航 BSP 新票价格为 500 元，民航发展基金 50 元，重出南航 BSP 客票时，我司价格为 $(600+50)=650$ 元，高于南航价格 $(500+50)=550$ 元；现旅客要求退票，若南航退票手续费率为 30%，则售票处实退旅客票款 $=600-500*30%=450$ ，税费 50 元，售票处一共退还旅客 $450+50=500$ 元。

例 4：我司某航段某客票原价 600 元，民航发展基金 50 元，不正常航班退旧出南航新票价格为 500 元，民航发展基金 50 元，现南航航班发生不正常，旅客要求退南航票，则售票处实退旅客退款 $=600+50=650$ 元。

2. 退票流程

(1) 各一线单位接到此类客票退票申请时，应首先通过系统查询该客票是否为西部航空航班不正常而新出的外航客票。

(2) 如该客票属于此类客票，必须核实旅客原票票面价，按（原票价-新票价* 新票退票手续费）计算应退金额，并告知旅客。

(3) 旅客确认退票额后，收集旅客银行账户等相关信息，并告知旅客此票将在 7 个工作日内完成退款。同时将旅客信息邮件发送至不正常航班费用报销负责人邮箱：

chcheng-yang@hnair.com; shyuan-wu@hnair.com，统一邮件标题为：“PN 签转业务退票”

(4) 不正常航班费用报销负责人须在 7 个工作日内完成报销及打款工作，费用列支代收代付。

(三) 结算流程

1. 市场营销部负责呈报预付款公文，向合作平台支付预付款用于航变保障出票。预付款金额及支付周期根据费用使用情况由市场营销部与财务部共同协商确定。

2. 涉及旅客外航票退票，由不正常航班费用报销负责人在 7 个工作日内完成报销及打款工作，费用列支代收代付。

3. 涉及重购票差，各一线单位每日将不正常航班签转报表发给不正常航班费用报销负责人汇总，负责人对台账进行核对，OTA 对接人每半个月整理旅客发票并邮寄至西部航空不正常航班费用报销负责人，然后负责人在 4 个工作日内完成公文呈报。

4. 财务部在公文批完成后 3 个工作日内完成充值。

5. 市场营销部不正常航班费用预算公文及报销公文申请流程：

(1) 报销金额 < 10 万

公文呈报流程：呈报人-市场营销部副总经理-财务部成本核算管理员-财务部副总经理-财务部总经理-（财务总监，市场副总裁）-总裁-董事长。

(2) 报销金额：≥ 10 万

公文呈报流程：呈报人-市场营销部总经理-财务部成本核算管理员-财务部副总经理-财务部总经理-（财务总监，市场副总裁）-总裁-董事长。

6. 报销流程如有变动以财务最新要求为准。

(四) 罚则

出票单位或出票责任人应按照如上流程进行操作，如有违规，未进行状态修改，导致票款损失，需对票款进行追讨，若追讨不成功，出票单位负全部责任，由出票单位或出票责任人进行赔偿。

六、不正常航班旅客补偿规定

(一) 计划性不正常航班旅客补偿

1. 因非承运人原因发生航班不正常时，不提供任何补偿。
2. 因承运人原因发生航班不正常时，原则上不提供补偿，如因航变导致旅客产生了额外住宿、餐食、行李、前后段退改费、

交通等直接经济损失，住宿标准 300 元/晚，餐食标准 20 元/人/餐，其他费用根据实际情况评估，旅客提供凭证或发票，不正常航班小组需审核旅客提供的凭证材料，相关费用列支市场营销部不正常航班费用，请示流程如下：

(1) 在旅客无票差的情况下：

①单名旅客补偿费用在 400 元（含）以内，无需申请，可直接处理。

②2 名及以上旅客总补偿费用在 800 元（含以内），无须申请，可直接处理。

③同行旅客，住宿须按照 2 人/间计算，不得分开报销住宿费。

④超出上述标准，不正常航班小组须发送邮件至销售服务中心经理进行申请，已审批意见为准。

(2) 在旅客有票差的情况下：

①同行旅客，住宿须按照 2 人/间计算，住宿、餐食按照 300 元/晚及 20 元/人/餐标准报销，每人最高只能承担 1 日费用。

②超出超出上述标准，不正常航班小组须发送邮件至销售服务中心经理进行申请，已审批意见为准。

(3) 如旅客已投诉至局方，不再额外授权，不正常航班小组均须发送邮件至销售服务中心经理进行申请，已审批意见为准。

(4)遵循上述流程的前提下,如单个旅客补偿金额超过1000元,请示流程须上升至部门级领导审批。

3. 补偿凭证要求:

(1) 住宿、餐食、前后段退改费用: 必须提供西部抬头增值税发票(增值税发票凭证抬头为“西部航空有限责任公司”,纳税人识别号:91500112798046824G)。

注:前后段退改费用如无前后段衔接的凭证,还需备注旅客姓名

(2) 大巴: 需提供车票。

(3) 出租车、网约车: 需提供机打发票。

(4) 火车、高铁: 提供纸质车票,或包含行程、金额的订单截图。

(5) 超出上述范围,不正常航班小组须发送邮件至销售服务中心经理进行申请,已审批意见为准。

4. 如遇大面积航班变动或其他特殊情况,为避免舆情,提升处置效率,经请示市场营销部分管领导同意后可扩大授权,具体以领导邮件批复为准。

(二) 临时性不正常航班旅客补偿

临时性不正常航班旅客补偿相关标准、申请流程参照客户服务部、郑州、合肥等地面保障单位下发的相关文件执行。

七、不正常航班费用监管

(一) 市场营销部不正常航班费用监管

不正常航班处理小组负责每日相关台账制作及所有赔偿材料审核，不正常航班报销人员负责报销材料审核并汇总台账及相关公文呈报，不正常航班负责人根据各业务口每日反馈数据与年度不正常航班费用预算，严格把控预算费用使用进度。同时结合单位值管控要求按月输出报告。

1. OI 签转费用监管

呼叫中心及直属柜台每日整理前一日 OI 签转台账，定时发送至不正常航班报销人员，报销人员负责汇总台账。

2. BSP 系统出票费用监管

呼叫中心及直属柜台每日整理前一日白屏出票汇总台账，定时发送至不正常航班报销人员，报销人员负责汇总台账。

3. 如遇特殊情况，如大面积航变等涉及台账量过大无法及时整理完毕并发送的，可根据实际情况后续整理完毕后补发，原则上不得超过 3 个工作日，若无法在 3 个工作日内完成，应向相关人员邮件报备并抄送销售服务中心经理。

（二）当日临时性不正常航班费用监管

当日临时性不正常航班费用监管参照客户服务部、郑州、合肥等地面保障单位下发的相关文件执行。

附件 2

不正常航班通知标准

航变所属区域	调整分类	航变调整类型		旅客分类	通知标准	短信通知完成时限	
国内	计划性	航班取消、航班出港提前		重要旅客	短信+电话	150 单以内 下单后 24 小时内完成；超过 150 班，下 单后 48 小 时内完成	
				普通旅客	短信+电话		
		航班出港延误、航班恢复执行		重要旅客	短信+电话		
				普通旅客	短信		
	临时性	航班取消、航班出港提前	非承运人原因		重要旅客	短信+电话	航变调整单（邮件） 下发 30 分钟（含）内
					普通旅客	短信	
			承运人原因且下发调整通知单时间距计划离港时间 ≥ 3 小时		重要旅客	短信+电话	
					普通旅客	短信+电话	
			承运人原因且下发调整通知单时间距计划离港时间 < 3 小时		重要旅客	短信+电话	
					普通旅客	短信	

		航班出港延误、航班机上延误、航班恢复执行		重要旅客	短信+电话	
国际	计划性	所有计划性航变		重要旅客	短信+电话	原航班离港 24 小时前
				普通旅客	短信+电话	
	临时性	航班取消、航班出港提前	下发调整通知单时间距计划离港时间 ≥ 3 小时	重要旅客	短信+电话	航变调整单（邮件） 下发 30 分钟（含）内
				普通旅客	短信+电话	
			下发调整通知单时间距计划离港时间 < 3 小时	重要旅客	短信+电话	
				普通旅客	短信	
	航班出港延误、航班机上延误、航班恢复执行		重要旅客	短信+电话		
			普通旅客	短信		
其他	补班航班信息			重要旅客	短信+电话	航变调整单（邮件） 下发 30 分钟（含）内
				普通旅客	短信	
	航变调整单下发时间为当日 23:00——次日 07:00			重要旅客	短信+电话	
				普通旅客	短信	