

西部航空有限责任公司业务通告

市场营销部业〔2022〕466号

关于修订并下发西部航空疫情期间国内客票特殊处置规则的业务通告

| | | | |
|------|---|---------|-----|
| 签发时间 | 2022年12月2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 | 朱紫伊 |
| 发布范围 | 主送 | 市场营销部 | |
| | 抄送 | 财务部、安监部 | |
| 通告内容 | <p>为协助做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，经研究决定，现修订并下发疫情期间国内客票特殊处置规则的业务通告，具体内容如下：</p> <p>一、适用旅客</p> <p>受疫情防控政策影响出行/乘机/到达/中转、或所在单位/学校等机构的防疫要求限制无法正常旅行的旅客。</p> <p>二、适用航班</p> <p>由西部航空实际承运的国内航班（含西部航空为市场方的国内代码共享航班）。</p> <p>三、符合西部航空具体城市或航线疫情文件按疫情文件办理客票退改。</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：

（一）旅客申请客票免费退改需同时提交相关证明材料，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、截图或视频。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/提前开学/提前放假等类似字眼。

1. 申请材料类型参考如下：

（1）由旅客所在地、行程始发地、中转地、目的地的政府机构、防疫单位、机场等官方或主流新闻媒体发布的影响旅客正常旅行的疫情防控政策或由文旅厅等单位下发的禁止/不再接待/暂停接待跨省旅游文件。

（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。

（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件及本人有证件号码的无法正常出行的支付宝健康码。

(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。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。

(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/含单位名称的社保证明等）。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，同一天申请办理非自愿退票、改期手续，仅需提供学生的相关材料（家属返程可一并办理）。G 舱团队订单、不在同一订单或同一 PNR 定座的，每一位家属均须提供相应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）。

(6) 旅客本人中高风险地区旅居史证明材料。

(7) 旅客需提供乘机要求及本人不符合乘机要求的证明材料。

(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。

2. 同时满足以下适用条件

(1) 适用出票日期：需在以上材料通知或开具时间（健康码/行程码查询时间）当日或之前。

(2) 适用航班日期：

①若申请材料上有列明具体时间段，旅客客票航班日期需要材料列明的时间段内。

②若所提供申请材料未标明截止日期，适用航班日期须在申请材料的14天（含）内。

例：旅客提供的封闭证明上开始封闭日期是3月1日，若无封闭截至日期，航班为3月1日-14日期间，出票日期在3月1日（含）之前，可以直接免费退改。

③适用取消座位时间：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）。

（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

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。

（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 日起正式执行）。

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。

（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）。

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。

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）：

（1）航班适用范围：以机场下发为准。

（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。

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。）

（3）适用航班日期：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。

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 27 日（含）期间航班适用本规定。

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。

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。

（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。

（5）原则上需在航班计划出港时间前取消座位，临时下发或调整文件要求即刻或次日执行的，次日早上 10 点（含）之前的航班未取消座位的客票也可按本条款处置。

（三）旅客提供本人的机场或我司出具的疫情原因拒载或

未成行证明：按我司现行拒运旅客票务处理相关规定办理。

五、多航段国内客票处置规定

（一）符合 PN 疫情免费文件的适用条件

1.847 票证开具的单一运输合同内的联程客票/来回程客票/缺口程客票/连续客票（含与 PN 客票组合使用的其他航司客票），只需 PN 承运的其中一个航段符合 PN 疫情免费文件即可同时办理免费退改。

（1）相关客票定义见《西部航空有限责任公司旅客行李国内运输总条件》。

（2）各航段同时办理退改业务的，则未使用航段均可按免费办理。

（3）各航段未同时办理退改业务的，则符合 PN 疫情免费文件的未使用航段可办理免费退改，其他未使用航段按定座舱位适用条件办理。

2. 分别购买的全程为 PN 客票、与 PN 客票组合使用的其他航司客票、火车票等地面交通运输凭证、疫情城市酒店预订单等：

（1）出票（或购买）日期：所有凭证均需符合 PN 疫情免费文件出票日期范围；

（2）旅行（或入住）日期：涉疫凭证符合 PN 疫情免费文件航班日期范围，非涉疫航段日期在涉疫凭证日期 14 天（含）内。

（3）符合以上日期，非涉疫 PN 航段客票可免费办理退改。

（4）分别购买的全程为 PN 客票，需在同一天办理退改，如

未在同一天办理退改，则符合PN疫情免费文件的未使用航段可办理免费退改，其他未使用航段按定座舱位适用条件办理。

例：A为疫情城市，BC为非疫情城市：旅客分别购买的PN承运的A-B客票、B-C客票，如A-B、B-C客票出票日期符合PN疫情免费文件，A-B客票航班日期符合PN疫情免费文件，A-B客票航班日期为3月1日，则B-C客票航班日期为3月1日-14日，于A城市疫情文件下发后同一天申请退改，各未使用航段可办理免费退改。

（二）不符合我司疫情城市免费文件的适用条件

1. 若旅客可提供第四点的相应证明材料，按各证明材料规定办理。

2. 分别购买的与其他航司组合使用的非疫情城市的PN国内客票，旅客提供本人外航客票因疫情免费退改截图、外航疫情文件或其他外航因疫情免费退改相关材料，若我司客票出票日期符合外航疫情文件出票日期，我司客票航班日期在外航航班日期14天（含）内，在航班计划出港时间前已退座的我司客票可办理免费退改。

例：AB为非疫情城市，C为疫情城市：旅客分别购买847票证所出PN承运的非疫情城市A-B客票，999票证所出CA承运的B-C客票，如旅客提供999票证所出CA承运的B-C客票因疫情免费全退截图和国航疫情文件，若我司客票符合国航疫情文件出票日期，航班日期在国航客票航班日期14天内，我司A-B客票在航班

计划出港时间前已退座的可办理免费退改。

六、退改签规则

（一）客票退票期限内退票

1. 在航班计划出港时间前已取消订座记录的客票，可办理未使用航段退票，不收取退票费。

2. 退票地点按现行西部航空国内客票退改签业务办理地点规定执行。

（二）客票有效期内改期

1. 在航班计划出港时间前已取消订座记录的客票，首次可变更至客票有效期内同航司、同航线航班，免收变更手续费，但需收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额。如按照以上原则办理过客票变更后，旅客再次提出客票退改申请，需在客票有效期内依据变更后新客票的适用条件办理。

2. 办理免费变更业务地点：

（1）我司各直属售票处、客服热线95373、官网（含官网APP）及官网OTA旗舰店所售客票原则上可至原购票渠道办理，若原购票渠道因特殊情况无法办理免费变更业务时，可至我司各直属售票处或客服热线95373办理。

（2）其他代理人所售客票，可至我司各直属售票处或客服热线95373办理。

3. 变更操作要求：用OI换开的方式操作，收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额，不收取变更费。同时在PNR

中备注：“SSR CKIN PN YQBG HK1/PN”，EI项打印：原客票限制条件，YQBG。

（三）变更航程

不允许变更航程。如旅客要求变更航程，建议原客票办理退票后另购新票。

（四）客票有效期内签转：按原客票适用条件办理。

（五）在航班计划出港时间前未取消订座记录的客票，应依据原客票适用条件办理退改业务。

七、补退规定

已申请办理变更或退票业务的客票，一律不再返还已收取的变更/退票手续费和票款差价。

八、特殊情况

为快速解决旅客诉求，做好疫情期间旅客票务服务工作，超出上述范围的特殊情况，授权销售服务中心审批，由销售服务中心建立相关管理制度。

九、其他说明

（一）产品客票疫情原因退改规则以产品规定为准，如产品文件中未提及该产品客票疫情原因退改规定，则该客票的疫情原因退改规定可以本文为准。

（二）旅客提供的相关证明材料可为原件、复印件、扫描件、照片、截图或视频。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。

(三) 持续提升疫情期间旅客票务服务质量，由销售服务中心根据日常各处置场景制定应对方案及答复口径，便于一线人员及时处理旅客相关问题。

(四) 如旅客已投诉，按各自单位的工作流程自行处理。

(五) 各单位建立退改核查工作制度或流程，避免恶意套取退改费的情况发生。

(六) 本文自2022年12月2日起生效，原市场营销部业〔2022〕448号关于下发西部航空疫情期间国内客票特殊处置规则的业务通告同时废止。请各单位遵照执行。

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。

特此通知