



西部航空有限责任公司

标题	关于暂停国内客票疫情特殊处理相关规定并发布新型冠状病毒感染检测阳性旅客退改规定的业务通告				
编号	市场营销部客业〔2023〕18号	发布日期	2023-2-14		
生效日期	2023-2-14		失效日期	长期有效	
编写人	温雪	审核人	杨柳	签发人	赵彦
通告类型	<input checked="" type="checkbox"/> 要求执行 <input type="checkbox"/> 要求修改程序 <input type="checkbox"/> 要求提供反馈 <input type="checkbox"/> 其他				
发布范围	主送	各销售单位			
	抄送	财务部、安监部			
通告内容：					
<p>2023年1月8日起，国家卫健委对新冠病毒感染实施“乙类乙管”，各地疫情防控政策和机场乘机要求已随之调整。经研究决定，现暂停国内客票疫情特殊处理相关规定并发布新型冠状病毒感染检测阳性旅客退改规定，具体如下：</p> <p>一、自2023年2月16日（含）起暂停执行以下文件：</p> <p>（一）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。</p> <p>（二）市场营销部业〔2022〕338号关于下发西部航空疫情防控期间学生及教职工提前、延期返校机票处理规定的业务通告、市场营销部业〔2022〕298号关于下发西部航空疫情防控期间学生及教职工提前、延期返校机票处理规定的业务通告、市场销售部业〔2022〕188号关于下发西部航空疫情防控期间学生及教职工提前、延期离返校机票处理规定的业务通告、市场营销部业〔2022〕146号关于下发西部航空疫</p>					

情防控期间学生及教职工延期返校机票处理规定的业务通告、市场营销部业〔2022〕47号关于下发西部航空疫情防控期间学生及教师返校机票处理规定的业务通告。

（三）市场营销部客业〔2023〕6号关于修订并下发《西部航空乘机人因核酸或抗原检测阳性提出客票免费退改的国内客票特殊处理规定》的业务通告。

（四）其他涉及疫情的国内客票退改规定。

（五）以上文件的暂停是指，在2023年2月16日（含）之后购买或换开的客票不再适用以上文件规定，但在2023年2月16日（不含）之前购买或换开的客票，如符合上述文件适用范围的，仍可在客票有效期内按上述文件办理客票变更，或在客票退票期限内，按上述文件提出并办理客票退票。

二、自2023年2月16日（含）起（以出票或换开日期为准），新型冠状病毒感染检测为阳性的旅客（以下简称“旅客”）及其同行人按以下规定办理客票退改。

（一）适用客票条件

1. 适用出票日期：2023年2月16日（含）起。
2. 适用航班：由PN实际承运的国内航班和PN为市场方的代码共享国内航班。
3. 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。

（二）旅客需提供的证明材料

旅客须提供带有旅客本人姓名的核酸阳性检测报告和旅客购票证件。报告列明的核酸检测日期或核酸结果日期在购票日期之后，且在航班起飞日期（含）之前的21天内。若核酸阳性检测报告仅显示部分的旅客姓名或身份证件号码，应和旅客购票证件信息相符。

例：旅客购票日期为3月10日，航班日期是4月21日，旅客提供的核酸阳性检测报告上检测日期为：

（1）3月17日时，符合购票日期后，但不符合在航班日期之前21天内（即4月1日-4月21日期间）。

(2) 4月5日时，符合购票日期后，同时也符合航班日期之前21内。

(三) 旅客的同行人认定标准

旅客及其同行人的行程中至少有一个未使用航段是同一日期的同一航班，同行人最多限2人，且需同时办理退改业务（不同渠道购买的客票可同一天办理），并需符合以下情况之一：

1. 旅客及其同行人在同一定座编码中。

2. 旅客及其同行人在不在同一定座编码中，提供相应直系亲属关系证明（包括但不限于户口本、出生证、户籍关系等证明）。

3. 在同一航班中，若成人旅客核酸阳性，与成人同行的儿童、婴儿旅客，相同渠道购买的客票无需直系亲属关系证明，不同渠道购买的客票需提供直系亲属关系证明，但退改时都须提供购票证件和备注成人票号。

4. 在同一航班中，若儿童、婴儿旅客核酸阳性，与儿童、婴儿同行的成人旅客，相同渠道购买的客票无需直系亲属关系证明，不同渠道购买的客票需提供直系亲属关系证明，但退改时都须提供购票证件和备注成人票号。

注：退改时均须提供购票证件。

(四) 客票处理规定：

1. 退票有效期内退票

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。

2. 客票有效期内变更航班

首次变更至客票有效期内的相同航线的航班，收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额，免收变更费；如按照以上原则办理过客票变更后旅客再次提出客票变更或退票申请，需在客票有效期内依据变更后客票的适用条件办理。

3. 客票有效期内签转

按原客票使用条件办理。

（五）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，导致旅客非自愿变更，则所有西部航空承运的航段变更均可按照非自愿变更办理（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变更其他航班的情况除外）。

2. 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）。

3. 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，导致旅客非自愿变更，则所有承运的航段变更均按照非自愿变更办理（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变更的情况除外）。

4. 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）。

（六）在本文件生效前已完成退票或者变更的，一律不再返还已收取的退票/变更手续费和票款差价。

（七）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改的适用条件，其它航段同时办理退票或变更，可按本文规定免费办理。

三、客票操作规定：

（一）各单位以 OI 换开的方式操作变更：

1. 各单位操作变更业务时，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。同时需在 PNR 中备注：“SSR CKIN PN YQBG HK1/PN”。EI 项打印：

原客票限制条件，YQBG。

2. 旅客提出变更申请：

(1) 我司各直属售票处、呼叫中心所销售的客票、可至原购票地办理。

(2) 官网、代理人所销售的客票，可至我司各直属售票处、呼叫中心办理。

(3) 未按要求提前取消订座的客票，依据原客票使用条件办理变更业务。

特别提示：免费改期前需检查该客票历史记录，核实是否已免费改期过，若已免费改期过一次则不再免费改期。

(二) 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。

(三) 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。

(四) 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。如旅客申请退还，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。由于您前期已申请办理客票的变更（或退票）手续，所以不再退还已收取的变更手续费和票款差价（或退票手续费）。

四、旅客提供的相关证明材料包括但不限于原件、复印件、扫描件、照片、截图等，各单位须将旅客提供的相关证明材料上传至相关财务系统或上交财务，具体按财务要求执行。

五、退票审核员有权根据审核需要，要求旅客补充相关资料以进一步核实真实性后办理。

六、本规定下发之前已提交的退票申请，不适用于本规则。

七、如有特殊情况，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，各受理单位审验旅客情况真实性后，按现行西部航空市场营销部一线员工授权管理规定申请办理。

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。

附件：

联系人：温雪

电话：023-86861463