

西部航空有限责任公司(市场营销部)文件

(2023) 15 号

关于修订并下发《西部航空国际及地区航线不正常航班票务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《西部航空国际及地区航线不正常航班票务处理标准及管理规定》，原《西部航空国际不正常航班票务处理规定》同时作废，请遵照执行。

特此通知

附件：1. 西部航空国际及地区航线不正常航班票务处理标准

及管理规定
2. 不正常航班费用统计表

西部航空有限责任公司市场营销部
2023年3月9日

附件 1

西部航空国际及地区航线不正常航班 票务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、绵阳南郊。

(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 WVIP（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）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）

（五）国际航班临时性调整

1. 航班取消、航班出港提前

(1) 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)

(2) 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)

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(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)

四、不正常航班票务处理

（一）适用条件适用航班

适用于西部航空自营国际及地区航线、包机航班，不含西部航空作为市场方的代码共享航班，包机不正常航班票务处理中涉及赔偿类请参照包机协议相关内容。

（二）不正常航班票务处理原则

1. 非西部航空原因航班不正常，可为旅客提供的服务为：免费改期、退票、签转。

2. 西部航空原因航班不正常，可以为旅客提供的服务为：免费改期、退票、签转、旅客重购补差。

3. 不正常航班票务服务优先顺序：改期-退票-变更航程-签转至与西部航空有签转协议的航空公司-签转至与西部航空无签转协议但与西部航空有联运协议的航空公司。

4. 不正常航班票务由西部航空各直属售票柜台、呼叫中心95373 国际坐席保障。

（1）免费变更时限：优先变更至我司后续可承接的第一个航班（我司原航班（不含）起飞时间前后七天内（含）同一航班），遇特殊情况：中国春运、国庆及境外当地法定节假日时段仅能变更至前后三天。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，可由旅客自行购买集团外航班申请补差，相关票务授权及所需材料参照国内不正常航班标准执行。参考文件《西部航空市场营销部不正常航班处理标准及管理规定》。

(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。

(8) 航班在经停地或备降地发生不正常，无论何种原因，均可根据本文件第“（五）非自愿签转”条款办理。

5. 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。

（三）非自愿变更规则

西部航空后续航班有空余座位可免费变更至我司原航班(不含)起飞前后七天内(含)同一航班(中国春运、国庆及境外当地

法定节假日时段仅能变更至前后三天），西部航空直属售票柜台、95373 国际坐席可进行以下操作：

（1）后续航班可提供原舱位座位时，电子客票需相应修改 TKNE 项。如后续航班上无原舱位座位，可联系 95373 国际坐席申请 K 位并更改 TKNE 项。（出票代理人也可执行该变更方式）。

（2）若未能及时申请 K 位的情况下，且在当地机场值机系统可接受情况下，可订在 Y 舱订座并用 GOSHOW 的方式操作。

3. 应旅客要求，旅客变更航程原则：

（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，更改航程换开的客票，当对应行程涉及到的税费项目更改时，新换开客票的税费栏必须填写新行程的税费项目。

（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。

（3）西部航空原因造成西部航空国际航段不正常

①由西部航空的直达航班变更航程为西部航空其他直达航班或西部航空与外航联程航班，操作如下：

将原客票直接 OI 换开成新客票，不产生票款和税费的差额。换开客票的 FN 项以差价格式输入，FCNY 改为 RCNY，SCNY 为新开客票与原客票实收金额的差价，将所有 TCNY 改为 OCNV，ACNY

输入 0.00。换开客票的 EI 项注明“INVOL REISSUED DUE TO FLT 8L 航班号 航班日期”以表示“几月几日航班不正常非自愿换开客票”。新客票 Farebasis 按照原客票相应信息输入，TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”。新客票 FC 项 NUC 按照 0.00 输入。

在按旅客要求变更航程后，如旅客自愿退票，按原客票的舱位等级对应的退票规定收取退票手续费。

②由西部航空的直达航班变更航程为外航直达航班或外航联程航班，原客票可按非自愿退票处理，由旅客重新购票，新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。

(4) 非西部航空原因造成西部航空国际航段不正常仅限签转海航集团内航班或办理非自愿退票。

4. 西部航空国内航段发生不正常，按照现行国内不正常航班票务处理文件中非自愿变更的相关规定执行。

(四) 非自愿退票

1. 航班不正常时，旅客向原出票地提出退票，按非自愿退票处理。

2. 非自愿退票标准：

(1) 如果客票完全未使用，退还旅客购票时实际支付的全部款项，不收取任何费用。

(2) 如果客票已经使用，将旅客购票时实际支付的金额减去已使用航段的相应价值，余额退还旅客，退款不得超过原付票款金额，不收取任何其它费用。（来回程航段中的已使用航程构成单程运价计算组，其运价按照 1/2RT 计算）。

(3) 如需另外计算 SPA 航段运价，按照西部航空运价表中对应的 SPA 运价为准。

(4) 航班备降：

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则按照国内相应文件票价计算方式执行。注意：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。

(5) 如去程西部航空国际航班发生不正常，旅客要求保留回程座位在接收旅客保障要求后，经旅客确认且同意不通过原客票使用该航程，并提供完成原计划行程的出行证明，即已购外航机票或路面交通凭证等（扫描件即可），方可按航班时间顺序，填写《电子客票状态修改申请单》至预授权座席

(ysq@hnair.com)，将旅客无法成行的航程的客票状态变更为 USED/FOLWN，在使用 TSU 指令修改客票状态时，需备注该票款退款情况：已退/未退。计算应退票价时，单程西部航空国际航

段价值按照去程实际订座舱位往返程运价的 1/2 计算，其他航段的价值按照相应的销售价计算，不收取退票手续费。

(6) 退票时，在退票单上注明“INVOL REF DUE TO FLT PN 航班号航班日期”以表示“几月几日航班不正常非自愿退票”，同时需将西部航空航段“UN”状态的 PNR 信息打印出来附在退票单后。同时需将西部航空航段“UN”状态的 PNR 信息打印出来附在退票单后（作为附件凭证和财务结算，无此附件不予全退）。如 OPEN 票无“UN”状态，则打印西部服务信息系统、西部运行网或航班调整通知单上显示的不正常航班网页上的不正常航班信息，作为附件凭证和财务结算，无此附件不予全退。

3. 针对航线停航原因申请全额退票，各销售单位须一事一议邮件请示至销售服务中心经理，以最终审批意见为准。

4. 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 95373 国际坐席申请修改客票状态。

(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。

5. 西部航空国际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。

(五) 非自愿签转

办理签转业务时，应选择签转成本最低的方式处理。

例如：外航与我司有 IET 及互售协议，但外放舱位价格低于双方签转协议结算价格时，应优先选择 BSP 重购的方式处理。由 95373 国际坐席、西部航空售票柜台、西部航空地面服务人员或场站人员进行如下签转操作。

1.847 西部国际及地区航段、西部国内航段不正常

(1) 与接收公司有签转协议的，按签转协议使用 FIM 单进行签转，并按签转协议价格结算。电子客票需将签转航段状态修改成 FIM/EXCHANGE，同时取消该航段座位，避免虚耗座位。或直接 OI 换开为接收公司航段，电子客票中 TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”，财务结算时将 OI 换开产生的净损失金额计入不正常航班费用。

(2) 与接收公司无签转协议但有联运协议时，若接收公司同意，也可以使用 FIM 单进行签转，按 IATA 公布价格结算。电子客票需将签转航段状态修改成 FIM/EXCHANGE，同时取消该航段座位，避免虚耗座位。或直接 OI 换开为接收公司航段，电子客票中 TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”，财务结算时将 OI 换开产生的净损失金额计入不正常航班费用。与有联运协议的航空公司列表以运价管理室下发的邮件内容为准。

(3) 不使用 FIM 单签转时，或签转至与接收公司无签转协议的，可将原客票按非自愿退票处理，协助旅客购买一张外航同航程客票（尽量协商低价购买），产生的票款差额列支不正常航班费用。

(4) 由西部的直达航班更改航程为外航直达航班或外航联程航班原客票可按非自愿退票处理，重新为旅客购票，新购客票

和原客票间的票款及税费差额列支不正常航班费用，需填写《不正常航班费用统计表》，以列明费用明细。《不正常航班费用统计表》请见附件 2。与接收公司有联运协议的，也可直接 OI 换开为对方航段，电子客票中 TOURCODE 输入不正常航班识别码“INVL”，财务结算时将 OI 换开产生的净损失金额计入不正常航班费用。

例如：10 月 15 日郑州-香港 PN6548 航班取消，原客票票款 1000 元，税费 450 元，非自愿退票应退金额为 1450 元。重新为旅客出票，行程郑州-昆明-香港，如西部国际航段在 M 舱订座（M 舱销售价为 800 元，SPA 航段 500 元），税费为 600 元。为了确保不产生差额，则新开客票的 SCNY 应为 850 元（1450-600）。新客票 Farebasis 和 TOUR CODE 栏按照原客票相应信息输入。新客票 FC 项 NUC 按照 0.00 输入。EI 项输入“INVOL REISSUED DUE TO FLT PN9637 15OCT”。

2. 非 847 外航国际及地区客票

（1）与接收公司有签转协议时：按签转协议使用 FIM 单进行签转，并按签转协议价格结算。电子客票需将签转航段状态修改 FIM/EXCHANGE，同时取消该航段座位，避免虚耗座位。与西部有签转协议的航空公司列表以国际联运业务室下发的邮件内容为准。

(2) 与接收公司无签转协议但有联运协议时：若接收公司同意，也可以使用 FIM 单进行签转，按 IATA 公布价格结算。电子客票需将签转航段状态修改成 FIM/EXCHANGE，同时取消该航段座位，避免虚耗座位。与西部有联运协议的航空公司列表以运价管理室下发的邮件内容为准。

(3) 不使用 FIM 单签转时：纸票撕下原客票该航段的乘机联。电子客票将原客票该航段的状态修改为“FIM/EXCHANGE”，同时取消该航段座位，避免虚耗座位，并重新为旅客购买一张外航同服务等级的客票（尽量协商低价购买），产生的票款金额列支不正常航班费用。

3. 非自愿签转适用客票类型

(1) 允许非自愿签转的客票

- ①各等级舱位正常销售的散客客票。
- ②儿童（CHD）、婴儿（INF）等销售客票。
- ③外航销售的含有西部航空航段的客票。
- ④民航总局、民航报社、各地区管理局优惠票、免票。

(2) 不得非自愿签转的客票

协议免票和优惠票、集团内部职工优惠票、规定任何情况均不得签转的特殊产品优惠票、免票以及其它未包含在第七条第三款内

的所有客票均不得签转。公务票、宾客免票及优惠票原则上不得签转，除非当日公司值班 01 同意。

注：签转前提必须征得旅客以及接收公司双方同意。

4. 签转的次序：

(1) 优先改签重要旅客（VIP、CIP）、特殊旅客、中转外航国际航班旅客、中转国内旅客（不含同机中转旅客）、联程旅客、有紧要事务的旅客。

(2) 重要旅客改签要通知所改签航班要客保障单位做好要客服务。

(3) 可以根据旅客的要求并征得承运方同意后改签。

5. 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) 如接收方普通舱无空余座位，除非当日公司值班 01 同意，使用 FIM 单可将其安排至公务舱，票款及税费差额由原承运人承担，差额由双方公司财务轧差结算。

6. FIM 单形式非自愿签转操作流程：

(3) 签转旅客时，电子客票将签转航段的状态改为“FIM/EXCHANGE”。

(4) 签转方根据实际签转人数填制 FIM 单，一式二份，经签转方、接受方客运值机部门负责人或场站代表签字并加盖“经办单位公章”认可后，各持一份。

(六) 不正常航班客票补差及赔偿标准

1. 补差标准

(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，补差标准按国内不正常航班规定执行。

(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，补差标准参照客户服务部、郑州、合肥等地面保障单位下发的相关文件执行。

2. 赔偿标准

(1) 计划性不正常航班票差及补偿标准、申请流程参照国内不正常航班标准执行。

(2) 临时性不正常航班票差及补偿标准、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。

五、其他

(一) 不正常航班退改签：

1. 西部航空国内航班不正常导致无法及时衔接的西部航空国际航班，则可按照本操作规定对旅客提供变更、退票、签转的服务。

2. 由于西部航空国际航班不正常,导致旅客无法正常搭乘西部航空后续联运航班,则可按照本操作规定对旅客提供变更、退票、签转的服务。

3. 无论承运人或非承运人原因,对于按照旅客意愿变更后续航班的,若后续航班正常,旅客再次提出变更或退票,一律按自愿变更、退票处理。

4. 签转至外航的客票,在外航航班正常的情况下,如旅客提出退票,按外航的自愿退票规定处理。如旅客提出签转回西部航空航班:在外航航班正常的情况下,需参照自愿签转的规定办理。在外航航班不正常的情况下,可再次签转至西部航空后续航班或集团内航司。

5. 我司航班发生不正常旅客重购外航客票,后续再次发生退改签均按照外航适用条件办理。

6. 发生变动(符合航班延误标准)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。

(二) 不正常航班取消/延误证明:

1. 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。

2. 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。

3. 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。

（三）呼叫中心国际坐席联系邮箱

1. 涉及呼叫中心国际业务文件会签，发送至：95373 国际管理组 <95373gjglz@westair.cn>。

2. 涉及国际不正常航班调整通知单及不正常航班保障方案，发送至：呼叫国际航变保障席<jphkfzx@hnair.com>; 95373 国际管理组<95373gjglz@westair.cn>; 客户服务部国际主管<gbhymfsc@hnair.com>; 西部航空不正常航班处理席<pnbzchbclx@westair.cn>。

（四）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。

附件 2:

不正常航班费用统计表

序号	原票号	退款金额	原票承运人	新票号	新票价格	新票承运人	差额	备注