



# 西部航空有限责任公司

标题	关于下发《西部航空不正常航班全渠道退票（款）功能》的业务通告				
编号	市场营销部客业（2023）33号	发布日期	2023-3-14		
生效日期	2023-3-14		失效日期		
编写人	高照东	审核人	高照东	签发人	杨海军
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	市场营销部			
	抄送	财务部、运行标准部			
通告内容：					
<p>为规范不正常航班全渠道退票（款）功能使用流程，现下发《西部航空不正常航班全渠道退票（款）功能》的业务通告。具体内容如下：</p> <p><b>一、功能简介</b></p> <p>（一）功能定义</p> <p>该功能为，当旅客所购买的航班发生不正常、旅客需要退票、退款时，旅客可通过本功能直接操作，即可完成退票、退款的需求，从而避免了以往需致电原出票地退票（款）等的冗杂、繁琐手续，以达到简化退票（款）步骤，快速完成退票（款）的目的。</p> <p>（二）使用流程</p> <p>1. 旅客通过西部航空飞行加 APP、西部航空官网、西部航空微信公众号、西部航空出行助手小程序中的进入退票入口，进行不正常航班退票退款。</p> <p>2. 退款流向为：旅客操作退票→系统完成审核→易生商户资金代付退款给旅客</p>					

本人。

### （三）异常处理办法

若旅客在查询时遇到有疑问、无法确定、无法退票等相关限制，为不影响旅客退票退款，建议旅客回原出票地办理退票。

## 二、适用条件

### （一）适用航线

西部航空所有自营国内航线。

### （二）适用舱位

除特价产品或特惠产品，即 G 舱、S 舱、O 舱舱外的所有舱位。

### （三）适用销售渠道

1. 适用于全渠道出票的不正常航班旅客，包括代理人、呼叫中心、西部航空直属柜台、西部航空官网、西部航空飞行加 APP、西部航空各 OTA 旗舰店、自营店出票。

2. 若为 BSP 多人 PNR 出票，则需在将退票旅客分离后即可使用本功能。

### （三）适用票证

由西部航空（PN）实际承运、票证为 847 的且仅适用身份证订票的国内单程客票，不支持代码共享航班的退票。

## 三、使用规则

（一）当航班发生不正常时西部航空有权直接退款给乘机人本人。

（二）已办理乘机手续的旅客需要先行取消值机。

（三）退票款仅包括票面价格及税费，购买其他增值服务的旅客退票后请联系原购买渠道。

（四）无法使用该功能的情况：

1. 往返或多航段客票。

2. 我司销售的特价产品或优惠产品（如团队机票、零花钱机票、候补机票等）。
3. 实际承运人为西部航空，但票证为非 847 的客票。
4. 含婴儿旅客的所有客票。
5. 符合非自愿退票，但提交退票失败的客票。
6. 乘机人姓名中包含生僻字或拼音的客票。
7. 港澳台旅客客票、外籍旅客客票。
8. 其他不满足不正常航班自助退票标准的客票。

（五）为避免部分非正常退票，系统设置以下限制：

1. 同一证件号所购客票，每月最多操作 4 次不正常航班退票，超过 4 次则本月无法通过平台进行退票操作。

2. 同一证件号同时购买多张相同航班的客票，无法通过平台进行退票操作。

3. 同一证件号在相同航班即买即退，重复多次操作，平台仅支持一次提退申请。受以上限制客票仍可通过原出票地申请退票。

（六）退票后退款将退至乘机人本人银行账户中，只允许退到乘机人借记卡。

当前支持的银行为：中国工商银行、中国农业银行、中国银行、中国建设银行、交通银行、中信银行、光大银行、华夏银行、民生银行、广发银行、平安银行、招商银行、兴业银行、上海浦东发展银行、邮政储蓄银行、北京银行、上海银行、天津银行

（七）以上使用规则如有调整以功能界面中《退票规则说明》为准。

#### 四、费用监控与呈报

（一）系统设置 10 万元为费用预警值，当全渠道退款余额低于 10 万元时，由系统触发提示并发送邮件至费用管理人员。

（二）市场营销部销售服务中心安排专人负责费用呈报，当费用低于 10 万元预警值时，按照财务流程进行付款申请，申请额度结合淡旺季及近期使用情况灵活调

整。

特此通知

附件：

联系人：高照东

电话：18908314323