



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>一、功能简介</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