



西部航空有限责任公司

标题	关于下发《西部航空分销商渠道规范及管理规定》的业务通告				
编号	市场营销部客业〔2023〕38号	发布日期	2023-3-30		
生效日期	2023-3-30		失效日期		
编写人	李甜甜	审核人	荀亮	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	市场营销部、财务部、运行标准部			
通告内容：					
<p>为有效规范各分销商渠道的服务呈现，提升西部航空服务品质和航班运营保障水平，现下发《西部航空分销商渠道规范及管理规定》的业务通告，本规定适用对象包含签约授权 OTA 平台和线下代理人。</p> <p>一、 购票环节规范</p> <p>（一）应当以显著方式告知购票人所选航班的主要服务信息，至少应当包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；2. 始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；3. 航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间；4. 同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；5. 该航班适用的票价以及客票使用条件，包括客票变更规则和退票规则等；6. 该航班是否提供餐食；					

7. 按照国家规定收取的税、费；

8. 该航班适用的行李运输规定，包括行李尺寸、重量、免费行李额等。通过售票处或者电话等其他方式销售客票的，应当告知购票人以上信息或者获取以上信息的途径。

（二）在合理位置展示下列文件的链接：西部航空国内运输总条件、西部航空乘客告知书、西部航空不正常航班旅客服务指南、行李差异化服务规定、特殊旅客说明，以上内容均以西部航空提供文件作为标准。

（三）在各项客规链接展示页面，旅客须通过勾选或其他形式确认阅读并同意规定后方可进行下一步操作。通过售票处或者电话等其他方式销售客票的，应当提示购票人阅读运输总条件并告知阅读方式。

（四）不得向代理开通白名单或派单，禁止使用“搬砖”的形式通过我司网站倒卖机票，以及平台之间互相倒票。

（五）不得打包未经我司授权许可的附加服务，比如保险、酒店、租车、门票等，销售舱位展示价格必须与黑屏对应舱位价格保持一致。

（六）不得擅自更改承运人提供的客票销售权益、变更与退票手续费、行李运输等相关服务规定，打印虚假行程单。

（七）未经西部航空授权不得销售各类特殊旅客机票（如VIP、担架旅客、轮椅旅客、军残等），如遇特殊旅客购票，需引导旅客前往西部航空直属售票处购买。

（八）原则上客票随订随售，不得延迟；如遇疫情等大面积取消延误等不可抗力、进单升舱、进单航变、航司或航信系统第三方支付系统原因等特殊情形除外。

（九）必须在编码里面预留旅客本人真实有效联系方式。

二、 售后服务规范

（一）应当以电子或者纸质等书面方式告知旅客涉及行程的重要内容，至少应

当包括：（附件 1 出票短信参考模板）

1. 购票环节规范中主要服务信息；
2. 旅客姓名；
3. 票号或者合同号以及客票有效期；
4. 出行提示信息，包括航班始发地停止办理乘机登记手续的时间要求、禁止或者限制携带的物品等；
5. 免费获取所适用运输总条件的方式。

（二）当发生不正常航班时，自收到短信或电话通知起，必须在 30 分钟内将不正常航班信息准确传达至旅客，内容包含航班出港延误或取消原因及航班动态。

（三）产生旅客投诉，需积极配合西部航空调查处理，并在要求时限内回复，具体要求如下：

1. 如投诉未明确要求时限，原则上需在收到邮件的 24 小时内答复；
2. 紧急的投诉，需在西部航空要求时限内反馈；
3. 如在要求时限内因特殊情况投诉未处理或在处理中，需在时限内说明原因或反馈进度申请延期，但不得以人手不足，工单积压等自身问题作为延期理由。

（四）收到旅客退票申请之后，应当立即取消编码变更客票状态，禁止出现已退款未更改客票状态的情况。

（五）收到旅客有效退票申请之日起 7 个工作日内办理完成退款手续（上述时间不含金融机构处理时间，如对退票手续费、退票材料或其他相关材料产生异议，请联系对应区域销售专员确认，销售专员于 2 个工作日内进行回复，代理不得因任何理由拖延或拒绝旅客退款申请，严格按照时限要求为旅客办理退款）。

（六）不得向西部航空提供虚假材料（如病历、航变证明等）以达到全额退票等目的。

（七）客户服务规范

1. 必须完全掌握西部航空的各项规定并在旅客电话咨询时准确的答复。
2. 必须履行首问责任制，积极处理旅客提出的相关问题，不得推诿。
3. 必须明确提示存在影响旅客利益的关键信息，如退座时间对于退票费的影响等。

三、 渠道管理规范

西部航空营销中心指定工作人员对签约授权 OTA 平台和线下代理人进行监督管理，各 OTA 平台和线下代理人指定相关对接人配合西部航空的监督管理工作，具体如下：

（一）平台信息展示更新流程

1. 非紧急类信息展示更新流程：责任业务口提供需要展示的内容及形式（如：页面展示、短信提示等），同时对内容的完整性及准确性负责。以邮件形式发送至西部航空有限责任公司-市场营销部-营销中心<gs217631@westair.cn>，由营销中心与网络销售平台进行沟通评估能否执行，并于 2 个工作日内邮件答复结果。若平台均无异议，则 1 个工作日内完成信息展示更新，次日由销售专员完成检查验收；若平台有异议，则以邮件形式发送情况说明备案。

2. 特殊紧急类信息展示更新流程：责任业务口提供需要展示的内容及形式（如：页面展示、短信提示等），同时对内容的完整性及准确性负责。以邮件形式发送至西部航空有限责任公司-市场营销部-营销中心<gs217631@westair.cn>，由营销中心与网络销售平台进行沟通评估能否执行，并于 1 个工作日内邮件答复结果。若平台均无异议，则 1 个工作日内完成信息展示更新，次日由销售专员完成检查验收；若平台有异议，则以邮件形式发送情况说明备案。

（二）检查工作流程

1. 营销中心根据公共航空运输管理旅客服务要求，每半年对授权 OTA 平台进行线上检查，并形成总结材料输出。（附件 2 售前/售后检查项目）

2. 营销中心根据公共航空运输管理旅客服务要求，不定期对线下代理人进行检查，确保年度检查覆盖率 100%并作台账记录。（附件 2 售前/售后检查项目、附件 3 检查台账模板）

（三）营销中心需在最新业务规定下发后 24 小时内向授权 OTA 平台和线下代理人宣贯，负责解答所管销售区域的业务咨询。同时，根据《西部航空市场营销部信息文件传递闭环管理规范》建立文件传递、验收管理台账，并于工作日针对近期下发的业务文件抽查签约授权 OTA 平台或线下代理人掌握情况，强化信息传递效果。

（四）遵守国家关于个人信息保护的规定，不得泄露、出售、非法使用或者向他人提供旅客个人信息。应当保存客票销售相关信息，并确保信息的完整性、保密性、可用性，信息保存时间自交易完成之日起不少于 3 年。法律、行政法规另有规定的，依照其规定。

（五）违规处罚标准

序号	违规行为	处罚标准
1	违反业务规定、工作差错等情况造成旅客无法乘机、出行不便、航空安全隐患等问题。	1000 元/次
2	超出委托方委托范围外开展业务。	1000 元/次
3	未在订座记录中录入旅客有效联系方式，或录入联系方式错误，导致旅客未及时收到航班变动信息或其他需要知悉的信息，引起旅客投诉。	1000 元/次
4	销售工作中未遵守委托方规定，导致展示内容、成交价格、旅客权益或实际服务内容与委托方要求不符。	1000 元/次
5	擅自加价销售，造成实收旅客票款与票面价格不一致。	5000 元/张

6	未经旅客允许，为旅客办理候补、订座、出票、值机、选座、取消座位、改期、改签、变更行程等业务。	5000 元/次
7	违反委托方退改签或其他票务规定，额外多收取旅客退票手续费。	国内航线：1000 元/张 国际地区航线：2000 元/张
8	境内办理退款业务超过 7 个工作日，或超过所在国或地区规定时间。	国内航线：1000 元/次 国际地区航线：2000 元/次
9	未经委托方允许，强制捆绑销售、搭售除客票、航空公司正式发布产品外其他任何非委托方产品。	3000 元/张
10	未正确履行旅客乘机所需证件告知义务，造成旅客被拒登机、入境或被遣返等，或参与旅行证件造假。	3000 元/张
11	违规修改客票票面（姓名、票价、航段、服务等级）。	国内航线：3000 元/张 国际地区航线：6000 元/张
12	未经委托方书面授权，在第三方渠道展示投放销售政策，或开展客票销售。	1000 元/张
13	在销售国际票时，未按照要求在订座记录中留存 API 信息，或未正确留存旅客护照、签证等旅行证件相关信息。	1000 元/张
14	冒打、误打行程单。	冒打：定座舱位对应服务等级全票价一倍/张 误打：500 元/张
15	虚占航班座位。	所占舱位票款（不含机建、燃油等）一倍
16	未在订座记录中录入旅客有效联系方式，或录入联系方式错误，但未产生旅客投诉。	500 元/次
17	未经委托方授权，操作非本代理销售的订座信息。	5000 元/张
18	销售国际、地区或国内客票，涉嫌参与洗钱、	国内航线：3000 元/

	非法外汇交易、信用卡套现。	张 国际地区航线：9000元/张
19	使用虚假材料减免退改费用的行为（包括但不限于虚假航班变更信息、虚假病历、超期及不完整客票、虚假延误或退票证明等）。	国内航线：3000元/张 国际地区航线：9000元/张
20	委托方协议客户特殊运价违规外放；未规范输入协议客户内容，出现漏打、错打或混淆大客户编码。	违规客票在100张以下，按500元/张，最高处罚金额为2万元；100张（含）以上，按5万元进行处罚。
21	未经委托方允许转售金鹏里程积分兑换客票、金鹿卡免票、金鹿卡打折票、奖励免票等。	5000元/张
22	无相关真实优惠凭证或使用假凭证，销售婴儿/儿童票/军警残等特殊优惠旅客客票	5000元/张
23	通过高舱低占，或旅客不知情情况下高退低买获利。	国内航线：3000元/张 国际地区航线：9000元/张
24	迟付、晚结算或截留结算款等通过各种手段导致委托方票款资金风险。	国内航线：3000元/张 国际地区航线：9000元/张
25	已经乘机的客票办理退票、作废或再次乘机。	国内航线：3000元/张 国际地区航线：9000元/张
26	重复退票（同一张票联重复做几次退票）。	1000元/张
27	代理人未经许可，冒退旅客客票，包括但不限于：NOSHOW客票；遗忘、遗失或挂失的有效客票或有价凭证；通过技术手段操作退票的；退票后，不能提供退票支付凭证给航司。	国内航线：1000元/张 国际地区航线：9000元/张
28	未经许可，将委托方的打包产品、附赠产品等拆分销售。	1000元/张

29	平台或第三方合作渠道等在产品销售时，因系统原因发生违规客票/产品数量小于等于200张/套。	100元/张或100元/套
30	平台或第三方合作渠道等在产品销售时，因系统原因发生违规客票/产品数量大于200张/套，责令该渠道下线整改。	2万元/次
31	销售系统配置、工作号或B2B平台、代理人服务平台等委托方开通的专属账号非授权使用。	5000元/次
32	未按要求完成民航服务质量监督平台备案，或未及时变更备案。	3000元/次
33	向航司提交的退款类型及金额与答复旅客的退款类型及金额不一致。	5000元/张
34	未经委托方专项书面授权，接受第三方在其网络销售平台从事委托方客票销售行为视为违规派单。	5000元/张
35	代理方以其名义受理旅客购票信息，并在委托方官网进行采购客票的行为视为违规搬砖。	5000元/张
36	销售假军警残票。	8000元/张
37	反复或大量预订编码未出票等恶意占座行为，甚至虚耗航班座位。	5000元/人
38	办理退款业务超过7个工作日，以及退款后不取消座位或未将客票状态变更为REFUNDED。	5000元/人
39	未按照我司要求在规定时限内处理和解决投诉。	5000元/张
40	不正常航班通知未在规定时限内向旅客发送且未明确航变原因，在通知过程中出现遗漏、错误等。	5000元/张
41	编码中预留电话与下单时预留电话不一致。	5000元/张
42	销售端各环节客规展示未按照我司要求更新，或存在遗漏、错误等。	5000元/次
备注	其余上述未列明的违规情况，视情节严重处5000元以上10000元以下罚款。如相关违规情况造成投诉及旅客索赔，需承担旅客的赔偿责任，并按照10000元/单进行处罚，处罚项目及金额可叠加。	

(六) 违规处罚、屏蔽及减免流程

1. 市场营销部营销中心销售专员向责任代理邮件发送处罚、屏蔽通知并明确申诉时限，若代理无异议则邮件呈报后发送财务结算员开具 ADM 单或主控席屏蔽授权。

呈报流程：市场营销部营销中心销售专员-市场营销部营销中心经理-市场营销部部门分管领导

2. 原则上不得减免，如需减免按照一事一议原则处置，责任代理需提交减免申请书至市场营销部营销中心销售专员，再邮件呈报撤销 ADM 单。授权恢复，参照《西部航空代理人销售任务考核及授权管理标准》。

呈报流程：市场营销部营销中心销售专员-市场营销部营销中心经理-市场营销部部门分管领导-市场营销部部门总经理-财务部结算中心经理-财务部总经理

本规定自下发之日起生效执行，原市场营销部业〔2022〕402 号关于修订并下发《西部航空网络销售平台规范及管理规定》的业务通告、市场营销部业〔2022〕403 号关于修订并下发《西部航空国内航班线下代理人规范及管理规定》的业务通告同时废止，最终解释权归市场营销部营销中心所有，请各单位严格遵照执行。

特此通知

附件：

1. 出票短信参考模板
2. 售前/售后检查项目
3. 检查台账模板

联系人：李甜甜

电话：023-86064170

附件 1:

出票短信参考模板

【西部航空】您已为 XXX 旅客购买 PNXX(TX) -XX(TX) (多程航班需显示所有航段, 并明确是否为联程航班) 预计起飞时间为 X 年 X 月 X 日 XX:XX, 航班提前 XX 分钟停止办理乘机登记手续, 预计到达时间为 X 年 X 月 X 日 XX:XX (经停 XX) 航班 X 舱 (经济舱) 客票。票号 847XXXXXXXXXX, 票价 XX 元、民航发展基金 50 元, 免费手提行李额为 XKG, 尺寸不超过 XXcm*XXcm*XXcm, 免费托运行李额为 XKG, 尺寸不超过 XXcm*XXcm*XXcm (无免费托运行李额), 无免费餐食。西部航空官方客服及投诉电话: 95373。客票相关规则及乘机出行注意事项敬请查阅 <https://h5.westair.cn/rule.html>

附件 2:

售前/售后检查项目

售前检查项目	
序号	项目内容
1	承运人名称, 包括缔约承运人和实际承运人。
2	始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼。
3	航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间。
4	同时预订两个及以上航班时, 联程航班展示情况。
5	航班适用的票价以及客票使用条件, 包括客票变更规则和退票规则等。
6	航班餐食标准。
7	航班税、费标准。
8	航班适用的行李运输规定, 包括行李尺寸、重量、免费行李额等。
9	不正常航班总结性描述。
10	婴儿行李标准。
11	运输总条链接。
12	不正常航班服务指南链接。
13	特殊旅客说明链接。
14	乘客告知书链接。
15	行李运输差异化链接。
售后检查项目	
序号	项目内容
1	售前检查项目 1 至 8 条。
2	旅客姓名、票号或者合同号以及客票有效期。
3	航班始发地停止办理乘机登记手续的时间要求、禁止或者限制携带的物品。
4	免费获取所适用运输总条件的方式。
5	旅客联系电话录入。
6	客票销售信息保存。
7	投诉记录保存。

附件 3:

检查台账模板

序号	日期	检查人	代理人名称	检查内容	检查结果 (合格/不合格)	整改情况 (已整改/未整改)
1						
2						
3						