

天津航空有限责任公司 国际业务规定

关于下发天津航空 空铁联运产品销售业务规定的通知

一、产品定义

空铁联运产品是天津航空与天津机场联合推出的空地一体化、无缝隙衔接的机票+高铁票服务产品。旅客只需购买天津航空实际承运航班客票，即享受天津航空在飞城市与周边城市高铁票、地铁票全额报销。该产品通过整合民航与高铁两大运输资源，进一步推动“京津冀一体化”、打造京津冀“半小时经济圈”，为实现京津冀区域大交通具有极其重大意义。

二、产品内容

(一) 适用条件

1. 旅客类型：

散客、团队。

2. 适用航程类型

单程、往返程。

3. 适用航班

所有天津进、出港 GS 实际承运的天航国际自营航班。

4. 适用舱位

所有舱位。

5. 航班适用时间

2016 年 1 月 1 日起长期有效。

6. 购票渠道

天津航空网站 <http://www.tianjin-air.com>、天津航空团队网、天航直属售票处、海航销售公司售票处、天航呼叫中心、天航各签约代理人、天航官方移动客户端。

7. 报销限制

(1)仅报销天津航空开航城市至周边城市高铁票二等座（如座位等级后续有变化以实际规定为准），天津东站至天津机场地铁票，高铁票、城际客车票价高于报销标准的，差价部分由旅客自行承担；

(2)仅对 24 小时内进行空铁衔接的车票进行报销：

出港航班：计划起飞时间前 24 小时以内；

进港航班：实际落地时间后 24 小时内。

8. 旅客报销凭证

旅客有效身份证件（身份证、护照、往来港澳通行证、台湾通行证等）原件和复印件、登机牌原件、高铁票（城际票）原件、地铁票原件等。

9. 报销城市

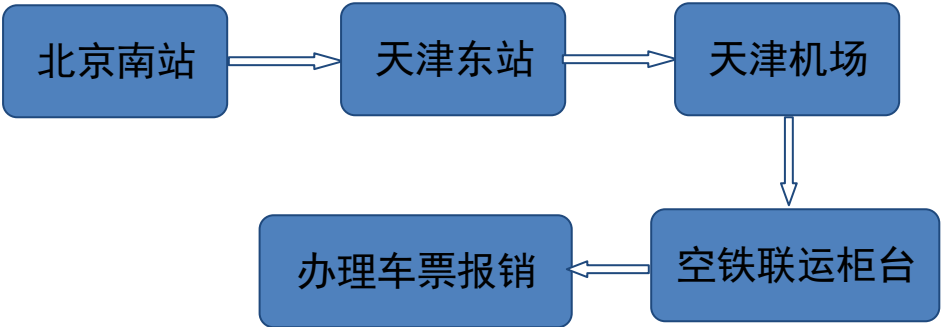
北京、唐山（后续如将其他城市纳入报销，以补充规定为准，下发业务提示执行）

(二) 服务保障流程

1. 北京南站-天津机场

- (1)旅客到达北京南站自行购票、候车、乘坐京津城际高铁前往天津东站；
- (2)旅客到达天津东站后搭乘地铁 2 号线前往天津机场；
- (3)旅客抵达天津机场后，办理值机手续并通过安全检查，前往空铁联运柜台，由工作人员核准信息后，为旅客报销高铁车票及地铁车票费用。

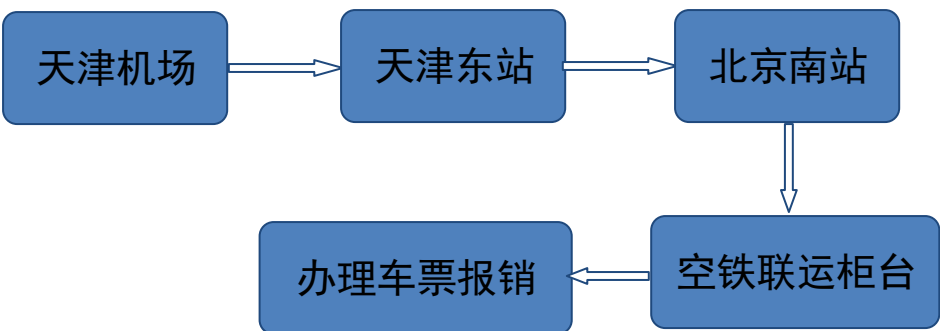
具体报销流程如下：



2. 天津机场-北京南站

- (1)旅客抵达天津机场后，搭乘地铁 2 号线前往天津东站；
- (2)旅客抵达天津东站后，自行购票、候车、乘坐高铁前往北京南站；
- (3)旅客到达北京南站后，前往空铁联运报销柜台，由柜台人员核准信息后，为旅客报销高铁车票及地铁车票费用。

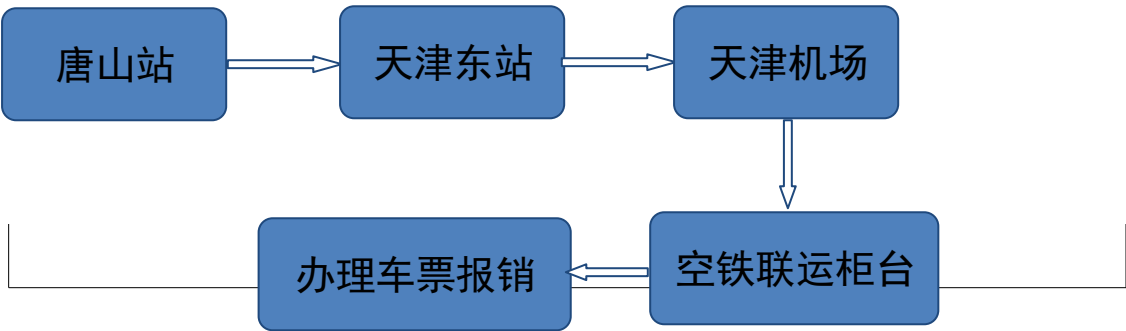
具体报销流程如下：



3. 唐山站-天津机场

- (1)旅客到达唐山站自行购票、候车、乘坐京津城际高铁前往天津东站；
- (2)旅客到达天津东站后搭乘地铁 2 号线前往天津机场；
- (3)旅客抵达天津机场后，办理值机手续并通过安全检查，前往空铁联运柜台，由工作人员核准信息后，为旅客报销高铁车票及地铁车票费用。

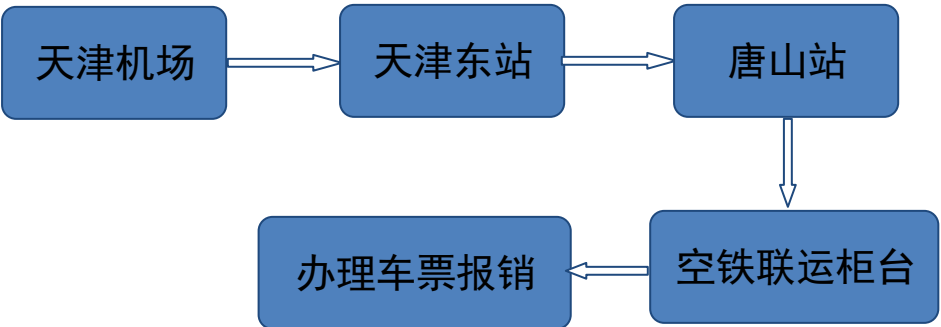
具体报销流程如下：



4. 天津机场-唐山站

- (1)旅客抵达天津机场后，搭乘地铁 2 号线前往天津东站；
- (2)旅客抵达天津东站后，自行购票、候车、乘坐高铁前往唐山站；
- (3)旅客到达唐山站后，前往空铁联运报销柜台，由柜台人员核准信息后，为旅客报销高铁车票及地铁车票费用。

具体报销流程如下：



(三)旅客需知

- 1. 办理车票报销时，旅客需按照规定提供购票时使用的有效身份证件、登机牌、高铁票、地铁票等原件供工作人员审核并留存部分原件，未能通过审核的将不予办理报销；
- 2. 空铁联运旅客抵达天津后如需在津停留，在津期间住宿、用餐等费用及其他杂费需自理；
- 3. 空铁联运项目作为一项特殊便民地面交通运输服务，航空公司不承担因高铁不合理、自然条件、交通事故、道路拥挤、车辆故障等特殊情况下发生的旅客误机责任；
- 4. 旅客由于乘车时间过晚等原因导致误机，视同旅客自身原因误机，航司不承担相关责任。

(四)客票填开

与普通 GS 客票一致

(五)团队保障

为避免空铁联运柜台报销拥堵，散客采取现场报销方式，团队旅客原则上采取后返报销方式（空铁联运报销柜台在非繁忙情况下，团队旅客也可进行现场报销）。

团队旅客后返报销方式如下：

- 1. 由旅行社、代理人先行将高铁票费用（实报实销，最高不超过高铁票二等座）垫付给旅客；
- 2. 旅客完成乘机后，由旅行社、代理人进行空铁联运报销：
 - (1)将旅客本人身份证、登机牌、高铁车票、地铁票等原始凭证进行复印，并粘贴放置于 A4 纸上；
 - (2)回收旅客登机牌、高铁车票、地铁票原件；
 - (3)旅客乘机完成后两周之内将(1)、(2)项材料寄至天津航空市场部产品室，同时提交报销单位名称、收款银行名称、开户行、银行卡号；
 - (4)产品室将团队报销材料交与天津机场进行报销。

三、退改签规定

- (一)根据旅客所购天航航班客票类别按现行多等级舱位管理规定执行；
- (二)产品类票务规定按照各类产品规则执行。

四、其它规定：

- (一)金鹏俱乐部会员购买空铁联运产品按金鹏俱乐部现行政策执行积分操作，如有政策调整，则按最新政策执行；
- (二)本产品可以与其他产品组合使用，享受双重优惠政策；
- (三)后续火车票票价如有变化，按铁路部门实际制定的火车票票价为准进行结算；
- (四)本产品不适用于天航限载的特殊旅客；
- (五)产品文件生效日期为 2016 年 1 月 1 日；
- (六)本产品高铁票报销目前仅适用北京=天津、唐山=天津，今后如有政策同样适用于天津航空在飞城市衔接周边高铁，具体开通城市以补充业务提示下发为准；
- (七)联系方式

北京南站柜台联系方式：010-83100702

天津机场柜台联系方式：022-24905895/7

唐山站柜台联系方式：0315-7822370

本产品最终解释权归属天津航空有限责任公司市场销售部。产品服务电话：022-59001036，联系人：天津航空产品室经理。

特此通告

天津航空市场销售部

2015 年 12 月 31 日