

天津航空有限责任公司 国际业务规定

主送：各营业部及驻外办事处

发件方：市场销售部国际业务分部

签发人：潘毅

拟稿人：张阳

经办人：王超

发布对象： 营业部、驻外办事处

代理人

发布方式： 销售终端

电子运价手册

电子邮件

关于修订下发天航国际及地区航线高客座率航班经济舱超订及超售管理办法的通知

1. 本管理办法适用范围：所有天航自营国际及地区航线。

2. 超订、超售的说明：

(1) 超订：航班销售过程中，因为团队水分、出票时限等原因造成部分座位虚占，为避免销售机会的流失，采用暂时放大布局增加预订的做法。

(2) 超售：为了避免航班起飞前旅客临时取消座位导致虚耗，航空公司销售比实际布局多的座位数，且所有的客票均出票有效。

3. 超订、超售原则：仅对经济舱进行超订、超售，公务舱不可进行主动超订、超售。超值经济舱属于经济舱的范围，与普通经济舱共享超订、超售额度。

4. 超订数量的上限要求：

- (1) 航班具体超订数量的上限要求，详见附件。
- (2) 航班销售过程中，经济舱超订比例需考虑以往同期航班的虚耗情况；
- (3) 航班管理过程中，国际航线专员可以根据实际情况调整航班超订人数，原则上不得大于超订上限。

5. 超售数量的上限要求：

即实超数量，各国际航线专员参照往年同期航班平均NOSHOW数量。320机型最大4个座位，330机型最大6个座位。最后可销售的座位数即为总布局数（公务+经济）与超售数量之和。

6. 超订—超售的操作过程：

超订阶段针对远期航班，到航班起飞前三天进入超售阶段；即远期按照不大于超订的上限数量进行放大销售，航班前三天按照不大于超售的上限数量进行放大销售。

7. 超订/超售限制：

- (1) 接到通知的VIP/CIP的航班不做超订、超售；
- (2) 其他特殊要求的航班。（如：微观季节集团或公司层面严禁超售的航班）

8. 超订和超售管理的数量调整

- (1) 国际航线专员根据市场变化以及订座和出票情况，如需对超订上限、超售数量进行调整，邮件报国际业务分部高级经理批准。

- (2) 新开航线根据销售进度进行超订和超售管理。
- (3) 若出现机组、机务及领导宾客等临时控座，国际航线专员需要检查航班订座及出票情况，若超售人数加控座人数超过超售数额规定，要对超售人数作出调减并确保实超人数控制在文件规定范围内。若清理不出来座位，要做紧急锁舱处理，不做对外销售。同时，邮件通知客户服务席，不正常航班处理小组，境外办事处等。

9. 超订和超售的考核

- (1) 超订、超售检查：国际业务分部业务经理、高级副经理每周定期抽查远期航班超订管理，国际航线主管每天检查未来三天区域内的超售管理。国际航线专员出现一次违规，则行为考核舱位管理方面扣1分。
- (2) 按照此超订和超售原则进行管理的航班，如出现规定范围内的实超，国际航线专员经理可免责。

10. 航班超售的预通知流程

在航班起飞前一天，国际航线专员需填写“天津航空市场部国际收益室 xx 月 xx 日航班超售汇总单”并发送、抄送至相关单位。下附超售汇总单模板及相关收单邮箱：

天津航空市场部国际收益室 xx 月 xx 日航班超售汇总单						
计划超售人数		航班号	航段	超售前航班人数	超售后航班人数	
始发地	场站	收件人		抄送人		
境内始发	天津	飞航天津OCC服务指挥席 < thd fkyddx@ tianjin-air.com >		天航服务指挥席1 < kykhfw x@ tianjin-air.com > ; 天航服务指挥席2 < gsjbzx@ tianjin-air.com > 陈勇 (Tom) < chen Yong@ tianjin-air.com >		
		飞航地服天津国际值机 < thd fdi@ tianjin-air.com >				
	重庆	西部国际商务代表席 < xbg jwdbx@ hnaic.com >				
	西安		西安商务调度席 < xaswdd@ hnaic.com >			
			孙静(飞航地服) < sun jing@ hnaic.com >			
			林冰蝉 (Barham) < bchan lin@ hnaic.com >			
		宋显辉 (Richard) < yhui-song@ hnaic.com >				
	郑州	西部航郑州地面保障中心 < cgodm bzzx@ hnaic.com >				
境外始发	各国际航点	各国际航班驻外运行经理 < 各运行经理邮件 >				

11. 本政策下发之日起，原政策 **GSIR19012** 同时废止。

附件： 天航国际及地区航线超订和超售数量

区域	航线	机型	超订数	实超数
日韩	TSN=KIX	333	30	6
	TSN=KIX	332	30	6
	TSN=KIX	321	25	4
	TSN=KIX	320	25	4
	TSN=HND	333	35	6
	TSN=HND	332	30	6
	TSN=HND	321	25	4
	TSN=HND	320	25	4
	TSN=CTS	333	25	6
	TSN=CTS	332	25	6
	TSN=CTS	321	20	4
	TSN=CTS	320	20	4
	TSN=NGO	333	25	6
	TSN=NGO	332	20	6
	TSN=NGO	321	20	4
	TSN=NGO	320	20	4
	TSN=ICN	320	15	2
	澳新	TSN=CGO=SYD	332	30
TSN=CKG=AKL		332	30	5
CKG=MEL		332	30	5
CKG=MEL		333	20	5
欧洲	TSN=CKG=LON	333	25	5
	TSN=CKG=LON	332	25	5
	TSN=XIY=LON	333	25	5
	TSN=XIY=LON	332	25	5
	TSN=SVO	333	29	4
	TSN=SVO	332	29	4
	CKG=SVO	333	29	4
	CKG=SVO	332	29	4

天航市场销售部国际业务分部

2019年3月20日