

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：天航市场销售部国际业务分部

签发人：潘毅

经办人：崔阳

抄送：天航（财务部）

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

关于修订下发天津航空国际及地区航班 特殊旅客票价及出票规定的通知

一、特殊旅客适用航班

天航所有点到点国际及地区航班,含包机(不含天航为市场方的代码共享航班)。

二、出票地点:

1、天航各营业部直属售票处、呼叫中心根据可销售的特殊旅客类型进行出票；天航电子客票网

站及无特别授权的销售代理不得销售特殊旅客客票；

2、销售单位出具特殊旅客客票前必须确保特殊旅客在我司可承运范围内。**本文件只是销售环节的出票规定，不代表实际可承运的范围，不意味着文件中的特殊旅客都是可以承运的。销售单位在可承运的前提下（以保障文件为准）参照本文进行销售。**对于可直接出票的旅客类型，销售单位可直接出票，对于须提前请示的旅客类型，必须取得服务指挥席批准后方可销售。

(1) 销售单位可以直接出票的特殊旅客：

不需要机上吸氧的病患旅客，不需要担架运输的病患旅客、使用轮椅运输的旅客（WCHR、WCHS）、无成人陪伴儿童、老年人旅客、孕妇旅客、婴儿旅客、特殊餐饮旅客、额外占座旅客、机要交通员、外交信使、保密旅客。

(2) 销售单位须向 AOC 服务指挥席进行请示，根据 AOC 服务指挥服务席的答复，决定是否出票的特殊旅客：

吸氧旅客、担架运输旅客、WCHC 类型轮椅运输旅客或携带电池驱动使用轮椅旅客、行李占座旅客、携带导盲犬/助听犬等服务犬的视力或听力损伤旅客、传染病、犯罪嫌疑人。

AOC 电话：022-58208051；传真：022-58208342；E-mail：kykhfwx@tianjin-air.com

3、销售单位在销售特殊旅客票时必须按本规定的相关内容进行备注，以便值机人员提前提取特殊旅客信息做好保障预案。

特殊旅客出票要求

特殊旅客种类	姓名栏备注	呼叫中心是否可受理	售票处是否可受理	票价	税费标准	订座舱位	PNR 内备注	备注
婴儿摇篮旅客	INF/INS	是	是	同普通不占座婴儿/占座婴儿	根据旅客类型，以系统 Q 价结果为准	所有可 Q 出运价的散客舱位	SSR BSCT GS HK1 航段/P1	具体流程见 CSIR19001
无成人陪伴儿童	UM+年龄	否	是	同成人			SSR UM GS HK1 航段/P1	需填写无陪伴儿童申请书
额外占座旅客	EXST	是	是	同普通成人旅客。当旅客为儿童或者婴儿时，旅客客票适用对应折扣，额外占座客票或行李占座客票适用成人价格。	根据旅客类型，以系统 Q 价结果为准。税费按旅客数量征收	所有可 Q 出运价的散客舱位。舱位的服务等级必须一致	SSR EXST GS HKX 航段/P1(X 为多占的座位数)	儿童/婴儿旅客需由陪伴成人购买额外占座客票，由成人申请，在成人名下备注。
行李额外占座	CBBG	否	是				SSR CBBG GS HKX 航段/P1(X 为多占的座位数)	儿童/婴儿旅客需由陪伴成人购买行李占座客票。由成人申请，在成人名下备注。 每一座位放置的行李物品，国际航班或者国

							际航班国内段不超过75KG，总体积不得超过40CM*60CM*100CM，其包装要适当。超出上述要求的行李必须办理托运或货运。	
病患旅客	MEDA	否	是	根据旅客类型，以系统Q价结果为准	所有可Q出运价的散客舱位	SSR MEDA GS HK1 航段/P1		
担架旅客	STCR	否	是			SSR STCR GS HK1 航段/P1		
肢体残疾需使用轮椅的旅客	WCHC/WCHS/WCHR	是，限WCHR/WCHS	是			SSR WCHC (WCHR、WCHS) GS HK1 航段/P1		
视力/听力/言语/精神障碍等残疾旅客	BLND/DEAF/DUMB/DPNA	否	是			SSR BLND (DEAF/DUMB/DPNA) GS HK1 航段/P1		
(32周≤怀孕<36周)健康孕妇	PREG	否	是			SSR PREG GS HK1 航段/P1		
重要旅客	VVIP/VIP	是	是			SSR VIP (VVIP/CIP) GS HK1 航段/P1		CIP在姓名后不加注代码
特殊餐食旅客		是	是			SSR SPML GS HK1 航段/P1		

老年旅客		是	是			SSR AGED GS HK1 航段/P1 (健康老人) 有服务需求的老人: “SSR” 内备注需要特殊照料的项目, 如需要轮椅、服务引导、特殊餐食、特殊座位等。服务引导可用“FWYD”, 特殊座位可用“TSZW”四字码表示	60 周岁以上为老年旅客
犯人	SUSP	否	是			SSR SUSP GS HK1 航段/P1	
其他特殊旅客		否	是			按对应旅客类型进行备注	

注: 无人陪伴的视力/听力/言语残疾旅客, PNR 内使用 SSR 指令进行备注, 格式如下: **SSR GS UNACCOMPANIED DEAF HK1** (无陪伴的听力残疾旅客, 也视具体情况替换为 **BLND/DUMB**), 如携带工作犬还需加注“**PETC**”; 并在 OSI 项内注明旅客年龄与性别, 例如“**PAX/ DEAF 45YEARS OLD MALE**”。

当特殊旅客同时对应多种服务类型时, 姓名栏可备注其中一种代码。如旅客为病患旅客 (MEDA), 同时申请了特殊餐食 (SPML), 则姓名栏可只备注 **MEDA**。如多项特殊服务存在先后申请顺序, 则姓名栏备注按先申请的服务代码备注即可。SSR 项必须备注全部特殊服务

代码。特殊服务为出票后后补申请时，可仅对 SSR 进行备注，姓名栏不做强制要求。

四、出票规定

（一）病患旅客（含：病患旅客、肢体残疾旅客、视力/听力/语言/精神残疾旅客）、孕妇、无成人陪伴儿童、重要旅客、特殊餐食旅客、老年旅客（不使用担架）、犯人等）

1、客票填开：

- （1）“NAME OF PASSENGER” 栏打印旅客姓名及代码，例如：GSANG/YAOMING MEDA（或其他对应代码）；
- （2）“FARE” 打印订座舱位适用的票价；
- （3）“TAX” 栏打印系统中生成的税费；
- （4）客票其它各项的打印规定同普通客票。

2、自愿签转、改期、退票规定

- 1) 签转：按订座舱位的规定办理。

2) 改期、退票:

A、变更预订座舱位适用运价的规定执行，改期时需按天航的特殊旅客申请流程重新申请。

B、自愿退票预订座舱位适用运价的规定执行，退票限在原出票地办理；退票由他人代办时，代办人需出示其有效证件及旅客本人证件和委托书，售票员应记录下退票代办人的姓名及证件号码，并将所有证件复印件与客票一同附在退款单后。

(二) 额外占座旅客、行李额外占座

售票员按额外占座旅客及行李额外占座实际占用的座位数量定座并打印客票，每位旅客能购买额外占座和行李占座的座位数量不做限制。（例：如某旅客携带贵重乐器进入客舱，需为乐器单独购买客票，在查验乐器符合行李额外占座规定后，售票员需在定座系统中定2个经济舱座位，打印2张客票/行程单，其中1张为旅客本人客票/行程单，另外1张客票/行程单为行李或额外占座客票）。

1、旅客本人客票/行程单:

(1) “NAME OF PASSENGER” 栏打印旅客姓名及代码，例如：GSANG/YAOMING CBBG 或 EXST;

- (2) “FARE” 打印订座舱位对应的票价；
- (3) “TAX” 打印系统自动生成的税费；
- (4) “BAGGAGE ALLOWANCE” 栏打印订座舱位的免费行李额标准；
- (5) 客票其它各项的打印规定同普通客票。

2、额外占座旅客、行李额外占座客票/行程单：

- (1) “NAME OF PASSENGER” 栏打印 CBBG 或 EXST，根据系统输入需要可以进行调整，如：CBBG/CBBG 或 EXST/EXST
- (2) “FARE” 打印订座舱位对应的票价；
- (3) “TAX” 栏：免收各类税费；
- (4) “BAGGAGE ALLOWANCE” 栏打印 NIL；
- (5) 客票其它各项的打印规定同普通客票。

3、签转、改期、退票规定：

额外占座、行李占座客票与旅客本人客票一样，适用于对应订座舱位的退改规定。

1) 签转：按订座舱位的规定办理。

2) 改期、退票：

A、变更按订座舱位适用运价的规定执行，改期时需按天航的特殊旅客申请流程重新申请。

B、自愿退票按订座舱位适用运价的规定执行，退票限在原出票地办理；退票由他人代办时，代办人需出示其有效证件及旅客本人证件和委托书，售票员应记录下退票代办人的姓名及证件号码，并将所有证件复印件与客票一同附在退款单后。

五、中转联程运输服务

天航对于无陪儿童旅客、担架旅客、吸氧旅客、32周-36周孕妇无法办理中转联程，其他特殊旅客可办理中转联程服务。对于不同承运人运输的联程航班，必须征得联程航班承运人同意，方可售票。

六、售票后信息通报流程

销售单位按要求在旅客姓名后面标注特殊旅客标识，同时在PNR 中用SSR格式备注特殊服务需求及联系方式，应不得晚于航班起飞前20 小时通过智能服务指挥系统发报特殊旅客信息，且邮件通知天航服务指挥席（不能使用海航智能服务指挥系统的单位直接邮件通知天航服务指挥席），确认接收单位已收到信息。

七、其它规定

其它特殊旅客乘机服务、地面保障流程等详见地面服务手册第9章特殊旅客服务章节的规定。

本规定自下发之日起生效，原规定 GSIR19018 同时废止。

特此通告

天航市场销售部国际业务分部

2019年3月20日