

关于下发天津航空允许部分境内外 代理人改期国际客票的业务通告

各销售单位：

为提升旅客购票体验度，现允许部分境内外代理人在航班正常、旅客申请自愿改期的前提下，为旅客办理手动改期操作。操作规定如下：

1. 适用于国际段为天航承运的，天津航空国际航线客票终端电子客票（826 客票），含天津航空为市场方的代码共享航班；

2. 当航班正常，旅客申请自愿改期时；

3. 客票需由原出票地代理进行手工改期操作，仅限 OI 换开；

4. 客票在有效期内且至少有一个未飞航段，且所有未飞航段状态必须为 OPEN FOR USE；如果有已飞航段，则状态必须为 “USED/FLOWN”；

5. 客票无相应的不允许自愿改期等限制条件；

6. 各代理人需严格按照运价规则为旅客办理自愿改期操作，改期费用收取按照销售系统内出票日期对应的标准收取，不能变更改期收费标准，不得私收改期费。财务将对代理人操作的改期客票进行周期性的复核，若发现有代理违规改期（包括但不限于改期金额错误），将以罚单的形式予以

追回；

7. 换开客票时，需要换开整张电子客票的所有未使用航段，不能换开未使用航段的其中一段。

8. 如果原客票是连续客票，换开时必须把相关联的连续客票一起换开。

9. 检查 PNR 记录中包含多名旅客是否都要换开，如果是部分旅客换开，需要先把这些旅客分离。

10. 各代理在办理天航航班改期操作时，必须同时取消旅客不成行的航段或订座编码，不得虚耗航班座位。

11. 如原PNR过期，重新预订，PNR中的旅客姓名应与电子客票中的姓名一致。

12. 特殊产品办理自愿变更业务时，按照产品对应的规则办理。

13. 境内外可手动改期的代理名单详见附件 1。

14. 我司散客客票规则详见附件 2，请代理参考。

以上，请各销售单位对代理做好宣贯。

特此通告

附件 1 手动改期客票代理人名单

区域	代理人	IATA 号	OFFICE 号
		08330663	CAN198
		08309114	CAN826
		08317584	CAN523
		08324761	CAN527

附件 2 散客规则



散客规则.docx