

第六部分散客规则

3、天航国际及地区自营航线子舱位布局

C/D/Z/I/R/J 舱为公务舱舱位。J 舱为免票专用舱位。

Y/B/H/K/L/M/X/V/N/Q/P/W/T/A/U/E/G/S/O 舱均为经济舱舱位。G 舱为团队舱；A 舱为网站产品、促销活动专用舱位；O 舱为免票专用舱位；U、T 舱为 THROUGH FARE 舱；S 舱为金鹏俱乐部免票兑换专用舱位。

4、除 ADDON 和 SPA 航段，运价不可反方向使用

5、运价组合

(1) 纯外航航段优惠运价（SPA 运价、ADDON 运价）和天航 ADDON 运价均不得单独使用，需与天航国际、地区航线销售运价组合使用。全程运价适用条件以天航国际、地区航段适用的运价规则为准。

(2) 1/2RT 运价组合销售

销售来回程、缺口程机票时，可以与 GS 国际及地区航线境内始发散客来回程运价 1/2RT 组合使用（有特殊说明的运价除外），该组合运价的适用条件按照较严格的舱位规定执行，且全程代理费按照较低的标准执行。当去程与回程的航班日期分属周中、周末时，则运价为周中与周末价格 1/2RT 组合。

例如：TSN=TYO 去程和回程分别订座在 L 舱和 T 舱，可以使用 L 舱来回程运价的 1/2 与 T 舱来回程运价的 1/2 组合，构成旅客的全航程销售运价，该组合运价的适用条件按照 T 舱规定执行。FARE BASIS 需分别填写，即 L 舱对应 L 舱的 FARE BASIS；T 舱对应 T 舱的 FARE BASIS；Tour code 需填写两个政策的 TOUR CODE。

如旅客为儿童，L 舱有儿童折扣、T 舱无儿童折扣，则全程运价为 75%的 L 舱 1/2RT 价格+100%T 舱 1/2RT 价格构成。其他规则同成人。

6、中途分程及转机每个旅行方向允许在任意一点免费中途分程一次；如增加中途分程点，加收 500CNY/点。（不限制中途分程时间）

7、**儿童/婴儿折扣**（注：天航对于儿童 / 婴儿的判定以其乘坐第一始发天航国际或地区主航段时的年龄为依据）

(1) 儿童票价

- 1) 儿童指旅行开始之日年满 2 周岁但不满 12 周岁的未成年人。
- 2) 儿童销售票价为相应成人销售运价的 75% (另有规定除外), 在 FAREBASIS 后加注 “CH25”。
- 3) 无成人陪伴儿童不适用儿童折扣, 按成人票价购票, 免收民航发展基金。
- 4) 若儿童在旅行过程中已满 12 周岁, 天航航班无需补收儿童与成人的票价差额; 若行程中含有外航航段, 则外航航段需按照外航规定执行。
- 5) 儿童必须有 18 周岁以上的成人陪同。如果没有成人陪同, 满足我司无人陪伴儿童运输条件的前提下, 办理无成人陪伴服务, 否则不予承运。与成人同行的儿童须购买与其同行成人相同服务等级的客票。如旅客要求为儿童及同行成人购买不同服务等级的客票时, 儿童须在满足我司无人陪伴儿童运输条件的前提下, 办理无成人陪伴服务, 且飞机上必须按所购客票的服务等级分别就坐。若儿童不符合我司无人陪伴儿童运输要求, 则不允许儿童购买与同行成人服务等级不同的儿童客票。

备注: 无成人陪伴儿童的定义和办理的操作规范请参见同期地面服务手册

- 6) 儿童燃油费收取标准同成人, 免收民航发展基金。

(2) 婴儿票价

婴儿指旅行开始之日 2 岁以下的未成年人。

- 1) 2 岁 (不含) 以下婴儿不占座位时, 在 FAREBASIS 后加注 “IN90”, 其销售票价为成人销售运价的 10% (另有规定的除外)。
- 2) 2 岁 (不含) 以下婴儿需占用座位时, 适用儿童运价规定, 当订座舱位无儿童折扣优惠时, 适用订座舱位对应的成人运价。
- 3) 若婴儿在旅行过程中已满 2 周岁, 天航航班无需补收婴儿与儿童的票价差额; 若行程中含有外航航段, 则外航航段需按外航的规定执行。
- (3) 一名成人可携带一名按婴儿折扣票价收费的婴儿, 第二名婴儿按儿童折扣票价收费, 税费标准按婴儿执行, 身份标识使用 INS (占座婴儿)
- (4) 婴儿 (不占座婴儿) 变更免收变更手续费; 儿童变更按照成人变更相应规定执行, 变更费同成人, 占座婴儿变更规则同儿童。
- (5) 婴儿 (不占座婴儿) 免收燃油费和民航发展基金。占座婴儿税费标准按不占座婴儿执行, 行李按儿童执行。
- (6) 天航为市场方的代码共享航班的代理费标准以具体运价政策规定为准。

(7) 包机的代理费同自营航班；

9、留学生定义及相关规定

(1) 留学生：赴国外正规学校留学的中国留学生和在中国留学的外籍学生。

(2) 适用人员：留学生及其家属。家属仅包括其父母、配偶和子女，购票时需提供家属关系证明，如户口簿等。

(3) 购票规定：需提供护照及学生证复印件或入学通知书复印件。出票后需将票号备注在复印件上作为结算凭证。随行的留学生家属可以享受留学生销售价格，但每位留学生限带 2 名家属同行。留学生家属需将有效身份证明需留存备查。其他证件（比如 ISIC 国际学生卡等）均不可做留学生认证使用。

(4) 旅行限制：1) 留学生家属需与留学生客票航程相同。2) 在同一去程航班订座，回程不限定。

(5) 包机航班不适用。

(6) 出票规定：出票时需在“旅客姓名”栏（NAME OF PASSENGER）中的旅客姓名后填写/SD（适用于留学生）或/ASD（适用于留学生家属）。Q 票价时，均使用 QTE:SD/GS 指令，以确保享受行李优惠。

10、运价销售规定

(1) 适用于 826 票证（含 826 本票及以 826 确认的中性客票），不适用于包机票证。

(2) 所有销售运价，按实际行程对应运价表运价执行。散客去程必须定妥座位，不允许 OPEN。

(3) 天航为市场方的代码共享航班运价以及使用规则均按照天航相应的规定执行（有特殊规定的除外），免费行李额按系统显示执行。

(4) 运价表中的货币单位为人民币（特殊规定的除外）。中国境内销售中国境外或港澳台始发的航班，请以订座系统查询的价格为准。

(5) 淡旺季的确定以 GS 第一国际或地区主航段的旅行之日为准。

(6) 运价表中的所有销售运价均不包含税费及 Q 值。

(7) 请严格按照运价表中的运价与订座舱位、票价类别的匹配关系销售，违者将按较高运价补收差额并且处以每张机票 300CNY 的罚款。如销售时使用了未提供运价的订座舱位，将按照公布运价补收差额。

(8) 特殊旅客客票限在天航指定售票处出票并在做出相应安排后方可承运，详情请与天航当地营业部或 95350 咨询。

(9) 旅客自行负责根据航班信息办理所需证件，并确认证件有效性。因证件不符不能登机或出入境，天航不承担相关责任。

11、API 信息录入

DAPI: /P1 (旅客序号) 指令格式见下 (其中横线处的信息必须输入):

SSRDOCS 航空公司代码 Action-Code1 证件类型/发证国家/证件号码/国籍
/出生日期/性别/证件有效期限

/SURNAME (姓)/FIRST-NAME (名)/MID-NAME (中间名)/持有人标识 H/P1

SSRDOCO 航空公司代码 HK1 出生地/类型 V/VISA 卡号码/发卡地区/发卡日期/卡有效国家或地区/婴儿标识 I/P1

SSRDOCA 航空公司代码 HK1 D (表示目的地)/国家/详细地址/城市/所在省市 (州) 信息/邮编/I 婴儿标识/P1

SSRDOCA 航空公司代码 HK1 R (表示居住地)/国家/详细地址/城市/所在省市 (州) 信息/邮编/I 婴儿标识/P1

```
1.PANG/YUAN XIN  2.PENG/XU  MPRH6/GS
3.GS6415  Y  MO09JUN  KIXTSN HK2  1400 1635+1
4.SSR DOCS GS  HK1 P/CN/1234567890/CN/17NOV80/M/26MAR09/PANG/YUAN IN//H/P1
5.SSR DOCA GS  HK1 D/US/NO10 STREET2 ATLANTA/LOS ANGELES/CA/01234567//P1
6.SSR DOCA GS  HK1 R/CN/NO155 DONG SI WEST STREET/BEIJING/BEIJING CHINA/100007//P1
8.SEA/425-868-7820
9.TL/1700/29FEB/HKK847
10.SSR OTHS CA TKTL ADV TKT NBR TO GS BY 04MAR08/0017/HKK TIM/OR NO ALL
SG/BCS GS 6415 /K/09JUN/KIXTSN
11.HKK001
```

12、客票填开规定

(1) 散客出票时限以系统显示时限和订座单位所预留时限两个时限中较早的一个为准。

(2) 天航 ADDON 航段和外航航段 (含外航 SPA 和 ADDON 航段) 需与天航国际、地区航段填开在同一本客票上, 或连续客票上。

(3) 旅客姓名后面输入正确的旅客身份类别识别代码, 如 SD, CHD, INF (不占座婴儿), INS (占座婴儿) 等, 但 MR, MS 等称谓不做强制要求。

(4) “FARE BASIS” 栏:

1) 填写运价表中与订座舱位相匹配的运价基础代号。例如: “BHRTCN” 或 “KHOWCN”。

2) 儿童需在 FAREBASIS 后加注 “CH25”, 婴儿加注 “IN90”。

(5) “ENDORSEMENT / RESTRICTION” 栏: 填写 “NON-END/PENALTY APPLY”, 表示不得签转, 适用相应的退改签规则。

判断改期退票的时间以在系统中变更订座记录的时间为准。

(6) 使用自动出票指令, 以订座系统中 Q 出价格作为销售价和票面价的客票, 将以票面价作为结算标准, 客票不打 TOUR CODE. 使用手工出票指令, 必须按照运价政策完整输入 TOURCODE 和 FARE BASIS. TOUR CODE 栏填写所使用价格的政策代码, 如果只使用一个政策, 则在 TC 项输入该运价对应的完整准确的 TOUR CODE 号即可; 如果是两个政策组合使用, TC 项输入第一个国际航段的完整准确的 TOUR CODE, 第二国际航段的完整准确的 TOUR CODE 打在 FC 项的最后, 格式为: FC 运价计算过程的最后空格 TEXT/TC TOURCODE。

(7) NOT VALID AFTER 栏:

1) 按照**较严格**的舱位规定的有效期填写。

2) 销售注有最长停留期的运价时, 须注明有效截止日期; 如超过该期限, 则需升舱. 升舱后舱位的运价有效期需符合行程需要。

3) 若旅客改期, 则客票运价有效期自变更后客票始发日开始计算, 需同时修改 NOT VALID AFTER 项 (统一由天航各地售票处或 95350 办理)。

例如: TSN-IKT-TSN, 国际航段订 L 舱, 有效期 6 个月往返, 始发日期 6 月 1 日, 有效期截至 12 月 1 日。如果始发日期自 6 月 1 日改为 6 月 5 日, 有效期截止日期为 12 月 5 日。如果始发日期自 6 月 1 日改为 5 月 25 日, 有效期截止日期相应改为 11 月 25 日。

(8) 运价有效期: 有效期自第一始发国际主航段开始算起, 回程截止日期以最后一个国际、地区主航段旅行之日 (当地时间) 为准。

例: SHA-TSN-IKT-TSN-SHA, 国际航段订 L 舱, 有效期 6 个月往返, 则 TSN-IKT-TSN 在 6 个月内往返即可。

13、航程中的航段使用顺序

天航国际及地区航段所有舱位订座的客票, 必须按照客票乘机联上列明的

航程，从出发地开始按顺序使用，未按顺序使用的乘机联，天航不予承运。在客票有效期内允许旅客退票，或变更后按乘机联顺序继续使用（特殊产品类除外）；

因航班不正常导致不能按照客票乘机联上列明的航程顺序使用的情况，则按照天航国际不正常航班票务处理规定进行处理。

14、客票变更（包括变更日期、舱位、航班号、承运人等自愿变更，不包括变更旅客姓名及航段；非自愿变更请参考《天航国际不正常航班票务处理规定》）

➤ 手工变更

(1) 同舱变更

- 1) 变更需在运价有效期内进行操作；如延长运价有效期，则需升舱。
- 2) 每次变更航班均收取变更手续费。
- 3) 儿童变更按照成人变更相应规定执行；不占座婴儿免收变更手续费，占座婴儿等同于儿童。
- 4) OPEN 票初次在客票原订舱位订座不收变更费，再次订座按变更日期处理。
- 5) 同一舱位中如存在不同有效期的情况，在满足运价限制条件的情况下，亦可进行同舱变更。
- 6) 航程中任一航段变更收费标准按照对应的 GS 国际、地区段规定执行。

(2) 变更舱位：

- 1) 当航班开放的可利用舱位高于原客票指定舱位时，须补收差价至可利用的高等级舱位。
- 2) 旅客自愿提高舱位时，收取提升后舱位等级与原舱位等级的差额，变更费同时收取。提高舱位包括经济舱至经济舱，经济舱至公务舱的变更。
- 3) 旅客自愿降低舱位时，允许降舱。降舱后，如果新舱位价格高于原舱位价格，则需旅客补齐差额；新舱位价格低于原舱位价格，无差额退还旅客。
- 4) ADDON、SPA航段旅客自愿由头等舱、公务舱变更为经济舱，无差额退还。
- 5) 电子客票使用OI指令重新出票时，需重新计算票价和税费。如产生差价，需旅客支付。票价及税费差价执行多不退少补原则。

(3) 变更费用标准

- 1) 始发日期变更，按照当日开放舱位重新订座，运价适用旅行当日的运价。

如导致票价发生改变，则按新运价与原付款运价计算差额，多不退少补，同时收取相应的变更费；

2) 回程日期变更，如升舱与改期同时进行，变更费与高低舱位之间的差价需同时收取。

(4) 不得自愿变更航程

(5) NOSHOW 费的收取：按照是否于航班计划起飞时间之前在编码中取消座位为标准进行判断，按对应舱位的 NOSHOW 费标准收取相应的费用。

15、退票规定

(1) 退票地点

1) 原则上旅客**自愿退票**应在原出票地办理，出示相关证件（如身份证、护照等），若旅客购买的是纸质客票还须持有效票证（包括旅客的乘机联、旅客联）。如非旅客本人退票，还需提供代理退票人的证件和旅客本人的委托书。

2) 旅客**非自愿退票**参考《天航国际不正常航班票务处理规定》处理。

3) 如遇特殊情况旅客确实无法回原出票地办理退票，天航可为旅客在异地（非客票出票地）的天航售票处办理退票，如旅客在境外，无法回原出票地办理退票，可以电话联系境内天航售票处办理。接受异地退款的天航售票处应取得原出票地的授权，方法如下：

①售票处可邮件联系代理人，并以邮件（抄送办事处留存）形式确认销售价格并获得代理人书面同意；或②由退票始发地的办事处 邮件沟通代理人，确认销售价格并获得代理人书面同意。获取授权后，售票处才可办理异地退票，并根据原出票地所提供的退款金额用系统汇率折换成当地货币退款。

②一线销售单位在确实无法找到境外原出票地的情况下，联系公司财务结算部门确认客票实收价格后直接办理异地退票，并根据财务结算部门所提供的退款金额用系统汇率折换成当地货币退款。

4) 天航各售票处在受理并办理异地退票时：

①全部未使用客票：

旅客自愿退票：财务可通过 ADM 向代理追回代理费。

旅客非自愿退票：病退及不可抗力导致的非自愿退票，财务可通过 ADM 向代理追回代理费（*注）。

②部分使用客票：

操作方案同上；

如需追回代理费，金额为：退票金额*原票实际结算代理费率

*注：1、除非不正常航班，天航不得无故 OI 换开代理商客票；

2、如天航已将代理商客票换开为天航本票，财务可通过 ADM 向代理追回代理费。

(2) 退票期限

旅客或购票单位申请退票，如果客票完全未使用，须从购票之日起开始 12 个月以内申请退票；如果客票已部分使用，应在旅行始发之日起 12 个月以内申请退票。OPEN 票需在购票之日起 12 个月以内申请退票。

(3) 有以下任何一种情况，天航拒绝退票

- 1) 逾期未提出退票申请；
- 2) 退票申请时未能提供有效证件或票证；
- 3) 经计算已无余款可退；

(4) 自愿退票时的退款金额计算

1) 客票全部未使用：扣除相应舱位所对应的退票费，余额退还旅客。

2) 客票已部分使用：

A- 扣除已使用航段旅行当日对应舱位使用的单程销售价格（外航国内 ADDON 航段以及外航 SPA 均按其旅行当日对应舱位的单程公布运价扣除），再扣除天航国际或地区航段相应舱位所对应的退票费，余额退还旅客。

B- 如 ADDON 航段为天航承运，且旅客只使用了 ADDON 段，天航 ADDON 航段按其旅行当日对应舱位的单程公布运价扣除，再扣除天航国际或地区航段相应舱位所对应的退票费，余额退还旅客；如果旅客使用了天航国内 ADDON 以及天航国际航段的情况下，天航国内 ADDON 航段按照 ADDON 价值扣除，并扣除天航国际航段旅行当日对应舱位使用的单程销售价格，再扣除天航国际航段相应舱位所对应的退票费，余额退还旅客。

C- 已使用天航全部国际航段并使用了全部外航航段，只退天航 ADDON 航段，则免收退票费。

D- 如原舱位无公布单程票价，则按照高一级舱位公布单程运价扣减，且运价及运价有效期均需高于原舱位。

3) 儿童退票按照成人退票相应规定执行；不占座婴儿免收退票手续费；占座婴儿退票费等同儿童

4) 升舱后退票，如客票完全未使用，则退还升舱差价，然后按照原国际舱位标准扣除退票手续费；如升舱后只使用客票中的 ADDON/SPA 航段，天航国际航段未使用，则需扣除已使用航段对应的单程公布运价，并按照原国际舱位退票规定执行，同时退还国际部分的升舱差价；如升舱后客票中的天航国际主航段已部分使用，则需扣除已使用航段的单程公布运价，并按照升舱后的舱位标准扣除退票手续费，升舱差价不退。

注：此规定同样适用于天航促销运价的退票处理。

例如：旅客购买一张 X 舱的天津=伊尔库茨克=天津的往返程客票，如总票款为 5200 元，之后升到 L 舱，收取升舱差价 2000 元。此时，若旅客未使用此客票并提出退票，应将旅客付的总票款 7200 元扣除 X 舱的退票费 1500 元，余款退还旅客。

(5) 非自愿退票时的退款金额计算请参考《天航国际不正常航班票务处理规定》执行。

(7) 退回税款

退票时须一并退还旅客购票时缴交的尚未发生的税款。

1) 但当客票出现以下任何一种情况，天航拒绝退税：

A- 逾期未提出退票申请；

B- 退票申请时未能提供有效证件或票证；

2) 当客票规定不允许退票时，则客票票款部分不退，未使用的税费退还旅客。

3) 当客票经计算应退金额出现负数时，则需补齐票款部分后，退还未使用的税款。

(8) 退款进位

个位需进到人民币 10 元，涉及到计算手续费数额及需减去的运价数额须先进位后再进行下一步的计算。

(10) 以 IATA 公布运价销售的客票退票，无退票费。

16、ADDON/SPA 航段使用说明：

(1) ADDON/SPA 航段价格只能与天航国际、地区航段运价组合使用，不得单独使用。组合运价全程执行天航国际、地区航段运价规则。出票时，ADDON/SPA 必须与天航国际与地区主航段在同一票价计算组。

(2) 天航国际、地区航段与 ADDON 航段的舱位组合规定：

ADDON/SPA 航段经济舱可与天航国际、地区航段经济舱、公务舱、头等舱组合使用；

ADDON/SPA 航段头等舱/公务舱仅限与天航国际、地区航段公务舱、头等舱组合，不能与天航国际、地区航段经济舱组合。

天航在订座系统中发布的票价只适用于经济舱+经济舱、头等舱/公务舱+头等舱/公务舱运价组合；如旅客行程是 ADDON/SPA 航段经济舱与天航国际、地区航段公务舱、头等舱之间的运价组合，则需手工计算，客票上填写 tour code。计算方法如下：ADDON/SPA 航段相应舱位的价格+天航国际、地区航段点到点的票价。

(3) 上述价格为散客 OW 价格，RT=2*OW；团队不适用散客 ADDON/SPA 运价。

(5) ADDON/SPA 航段行李规则均按天航国际及地区航线的行李规则执行。

(6) 天航自营国际与地区航线所有散客销售舱位，如国际航段定妥座位，而天航国内航班尚未入电脑的情况下，国内 ADDON 不允许以 OPEN 方式出票。