

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：周泉

拟稿人：金晨辉

经办人：王超

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

关于下发天津航空郑州地区国际团队空铁 联运产品的业务通告

为提升天航国际航班客源补充能力，助力线下销售组织开展，现针对天航郑州国际团队旅客，提供郑州进/出港至全国城市的高铁及地铁费报销政策。主要内容如下，请相关销售单位遵照执行：

一、适用条件

1. 旅客类型：团队旅客；
2. 适用航程类型：单程、往返程；
3. 适用航班：政策生效之日起所有郑州地区进出港的、天航自营国际航班；
4. 适用火车段及车票等级：往返衔接于郑州周边城市的G/D字头高铁列车二等座；
5. 适用机票及火车票舱位：机票G舱，高铁二等座；

6. 政策生效日期：自文件下发之日起三个工作日后生效；

7. 出票地点：机票团队网出票，火车票旅行社自行购买。

二、报销政策

1. 报销原则：

(1) 所报销高铁车票及地铁费用金额不得高于文件规定最高报销标准；低于最高报销标准的，按照车票金额报销；高于或等于最高报销标准的，按照最高报销标准报销，差价部分由旅客自行承担；

(2) 每位旅客仅限报销同航段数量相同的火车票。

2. 报销限制及最高报销标准：

(1) 衔接列车时间限制：

郑州出港：只报销列车到达当地时间在航班离港时间前 24 小时以内的列车费用；

郑州到港：只报销出发时间在航班到港时刻 24 小时以内的列车费用。

(2) 最高报销标准：

郑州地区出发/到达高铁报销标准为二等座单程不超过 298 元/人，往返不超过 596 元/人。郑州东站/郑州站往返于新政机场地铁票报销标准：单程不超过 8 元，往返不超过 16 元。

3. 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）复印件、登机牌（或行程单）原件或复印件、高铁票（城际票）原件、地铁票原件、铁路/航空公司提供的不正常列车/航班证明及退改签费用单据及带有团队订单号的 A4 纸张。

三、产品操作流程

(一)团队保障报销流程：

1. 旅行社团队网出票后，自行为订单内乘客预定火车票，由旅行社垫付高铁费用；

2. 旅客完成乘机后，由旅行社申请报销：

(1) 须收集旅客有效身份证件（身份证、护照、往来港澳通行证、台湾通行证等）复印件、登机牌（或行程单）原件或复印件、高铁票（城际票）原件、地铁票原件、铁路/航空公司提供的不正常列车/航班证明及退改签费用单据，并将产品所需报销凭据粘贴至对应团队的、且标明团队订单号的 A4 纸上；

(2) 如旅行社申请使用空铁联运报销政策，则旅客对应高铁车票、城际车票及地铁票原件收回不退，避免多次报销风险；

(3) 旅客乘机完成后，旅行社在航班结束日期之后两周内按照要求将报销凭证、旅行社收款收据及加盖旅行社公章（财务章）的收款帐户信息（需包含旅行社名称、收款银行、开户行及收款账号）邮寄或自行送达至郑州区域经理处，用

印名称、收款单位名称需同团队网提交订单旅行社名称一致，过期不予报销。

(二)产品管理流程：

1. 郑州区域经理在收到报销材料之日起三个工作日内，按照文件要求对相关单据进行核验。重点对团队订单号，空铁衔接时间以及不正常航班证明等材料进行查验，并制定台账进行记录，台账内容包含但不限于：旅行社名称、团队网订单号、报销单位名称、报销金额、机票金额（票面+税+燃油）、收款银行名称、开户行、银行卡号等信息。

2. 郑州区域经理在报销金额核对无误的情况下，将打印并填写完整的付款申请单、预算审批公文、统计台账及所需报销票证邮寄或送达至产品联系人处，同时将产品台账每月发送至产品联系人处，做好相关月度监控工作并跟进财务部完成相关费用打款。

四、退改签规定

(一)自愿退改签：

1. 机票自愿退改签：客票支持自愿退改的情况下，旅客或旅行社可自愿退改签机票，需支付因机票退改签而产生的手续费，相关收费标准以天津航空对外公布标准进行收取；

2. 火车票自愿退改：旅客或旅行社可自愿退改火车票，需支付并承担因机票退改签而产生的手续费及相关风险，收费标准以铁路部门对外公布标准进行收取。

(二)非自愿退改签:

1. 机票非自愿退改签: 由于非自愿原因导致的机票退改签, 相关退改签手续及费用按照现行天航不正常航班票务管理规定执行;

2. 火车票非自愿退改: 由于天航原因导致的火车票退改, 相关退改签费用由天津航空承担, 统一于火车票报销金额中体现。成行旅客可报销全价车票, 未成行旅客仅报销车票退改费用; 由于铁路部门及其他不可抗力因素导致的火车票退改, 相关退改规则以铁路部门规定为准执行。成行旅客可报销全价车票, 未成行旅客车票退改费用不予报销。

五、其它规定:

(一)办理车票报销时, 如经核实出现凭据不符合文件要求、收款帐户名称同团队网订单旅行社名称不一致或旅行社所提供材料虚假等情况, 对应订单报销申请将不予受理;

(二)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; 因地面交通造成的乘机延误, 旅行社有义务自行承担或向旅客明确此部分内容, 旅客选购后即视为同意自行承担误机责任。如因旅行社原因造成旅客在不了解天航空铁联运产品政策情况下引发的投诉, 则追究旅行社责任;

(三)金鹏俱乐部会员购买空铁联运产品按对应客票舱位

所适用的金鹏会员运价制积分累积规则执行，如有政策调整，则按最新政策执行；

(四)本产品可以与其他满足条件的产品组合使用，享受双重优惠政策；

(五)联系方式：

郑州地区联系方式：0371-54668787 崔宇光。邮寄地址：河南省郑州市金水区金水路229号河南信息广场B座302室；

(六)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：022-59001070，联系人：金晨辉。

天航市场销售部国际业务分部

2018年5月24日