

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：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

关于下发天津航空国际及地区 航班遣返旅客票务操作规定的通知

一、适用范围：适用于天津航空实际承运的自营国际航班，不含包机航班。

二、相关定义：

1. “遣返旅客”包括拒绝入境旅客（INAD）和驱逐出境旅客（DEPA或DEPU）。

拒绝入境旅客（INAD）：指乘坐航班到达一个国家，但是因为违反该国移民法律和法规，如没

有签证，持无效护照等原因，而被该国国家官方遣返，或者在中转地被政府部门或者续程航空公司拒绝继续承运的旅客。

驱逐出境旅客（DEPA或DEPU）：由入境国行政当局准许入境或其非法入境，在该国境内停留后被该国行政当局命令离境的旅客。被强制离境的原因各异，如被发现非法入境、刑事犯罪、其他国家要求引渡、签证到期等。

2. “入境承运人”指达到某一国时，承运人的航班上有被遣返或续程的旅客，此承运人为入境承运人。

3. “出境承运人”指被遣返旅客乘坐的运载其离开被遣返或拒绝续程地点的航班所属承运人或被驱逐出境旅客乘坐的运载其离开国家行政当局责令其出境的航班所属承运人。

三、遣返旅客运输及票务处置原则

1. 对于天津航空承运的遣返旅客，如出境运输航线上有天津航空承运的航班，则天津航空应为出境承运人。如出境运输航线上没有天津航空承运的航班，则首先选择目前天津航空代码共享合作伙伴，其次选择IATA 会员为出境承运人。

2) 当遣返旅客没有适用于出境运输的客票，入境承运人应当为其提供出境至上一经停地的客票，如果旅客在上一经停地仍不能被准许入境，则应提供客票至始发站。如果遣返的行政当局已指定一个不同于被遣返的上一个经停站或始发站的另外目的站，或者认为其他航线更合适，入境承运人应相应地提供客票。

3) 天航在处理旅客的出境客票时，按照非自愿原则处理，免收差价及服务费，且不受原客票各类运价规则限制，如最短停留、最长停留、票价有效期、多人同行、不允许退改等等，改期范围也不限于前后七天。

4) 包机航线旅客被遣返时，由包机方协调旅客配合我公司人员运送旅客及进行客票变更，产生费用由包机方协调支付。

四、遣返旅客票务处置程序

（一）当遣返旅客持有出境客票时

| 票证类型 | 承运人类型 | 处理方法 | 处理单位 |
|------|-------|---|-----------------|
| 天航客票 | 天航承运 | 1, 非自愿改期至最早可用的天航出境航班 | 运行经理、呼叫中心 |
| | | 2, 现场FIM签转至协议航司, 原票非自愿退票 | 运行经理、原出票地 |
| | | 3, 按无出境客票处理 | 运行经理、呼叫中心 |
| | 外航承运 | 1, 非自愿改期至后续航班, 或 | 运行经理、呼叫中心 |
| | | 2, 按无出境客票处理, 原票非自愿退票。 | 运行经理、呼叫中心、原出票单位 |
| 外航客票 | 天航承运 | 1, 旅客向出票方申请非自愿改期, 或申请非自愿退票后旅客购买新客票, 原票按票证方规则办理。 | 票证方 |
| | | 2, 现场FIM签转至协议航司, 原票非自愿退票 | 运行经理、原出票地 |
| | | 3, 按无出境客票处理。 | 运行经理、呼叫中心 |
| | 外航承运 | 争取利用原客票运送旅客。如承运航因规则限制、改期差价等无法协商一致时则天航按照无出境客票处理。 | 运行经理 |

- 1、 境外办事处运行经理/境外销售经理将遣返旅客情况邮件通报市场部值班员及天航服务指挥席, 包括旅客所持客票情况、建议采取的处理方式等, 无须审批。如需呼叫中心配合票务操作, 境外办事处运行经理/境外销售经理在通报邮件的基础上转发至呼叫中心邮箱

“95350intl@hnair.com”进行改期/退票，写明遣返城市、写明需要对客票做何种处理。

如旅客退票需要，境外运行经理/销售经理配合提供境外当局出具的遣返通知书或者其他正式文件的复印件。

- 2、呼叫中心按照非自愿原则操作改期/退票,SSR中备注: SSR OTHS GS HK1 INAD AT 遣返城市点三字码/P1,完成后邮件全部答复。
- 3、出票方可凭旅客所持遣返通知复印件,可进行非自愿退票。票证方非天航时,以票证方规则为准。

(二) 当遣返旅客没有出境客票时

- 1、原则上由遣返旅客自行购买满足要求的出境客票。
- 2、当旅客无力承担出境客票时。

A:天航航班可用时,境外办事处运行经理/境外销售经理邮件通报服务指挥席及市场部值班员,说明控座计划,随后请求呼叫中心控座,航班当日在控座航班上对旅客进行 GOSHOW 保障。

B:由于班期原因或当局要求等不得已必须选择外航(含集团内航司)承运旅客时的出境客票时,

境外办事处经理/运行经理利用境外备用金购买符合要求的外航客票。

- 2、 需要在天航航班进行控座时，境外运行经理/销售经理填写控座申请表（见附件一），在通报邮件基础上转发至呼叫中心邮箱“95339 控票组”请求控座，写明遣返城市，同时抄送“天航国际收益室”。若控座人姓名发生变更或取消，境外运行经理/销售经理须及时重新填写《控座申请表》以及将原控座的记录编码一并发呼叫中心控座席；
- 3、 呼叫中心按控座申请表正常控座（仅允许对经济舱进行超售），控座流程如下：
 - （1）控座席根据控座需求在 0 舱中予以控座，不主动设定编码时限；
 - （2）控座席在控好座位后须邮件回复申请单位并抄送“天航国际收益室”（告知控座编码）。
 - （3）若航班经济舱已经超售或本次控座后造成超售，由控座席建立超售定座编码，并在超售定座编码中用由自格式备注：OSI GS CHAO SHOU（数量）REN。同时填写《天津航空国际航班经济舱超售通知单》邮件发送至境外超售站点和需求单位，抄送市场部值班员。境外场站通过邮件随时监控查阅超售通知单，并根据《天津航空国际及地区航班超售管理规定的通知》按照超售流程对航班进行及时保障。

- (4) 95350 控座席在 PNR 的 NM 项乘机人姓名后备注 INAD, SSR 中备注: SSR OTHS GS HK1 INAD AT 遣返城市点三字码/P1,并用 RMK 备注控座申请表中的原因。
- 4、值机单位在办理执行航班控座的值机手续时,须以控座 PNR 中的信息为准,核对实际乘机人姓名、证件号等信息是否相符方可办理值机手续。若信息不符,值班部门有权拒绝办理。
- 5、国际收益室注意保留相应编码,避免误清理。同时控制主动超售,尽力保障旅客座位。

天航市场销售部国际业务分部

2019年5月31日

附件1

| 控座申请表 | | | | | | | | | | | |
|-------|----------|-------------------|----|-----|-------|------|------|--------|---------------------------------|--------------|------|
| 申请部门栏 | 航班日期 | 航段 | 机号 | 航班号 | 乘机人姓名 | 记录编码 | 时限要求 | 是否申请超售 | 是否填开客票 | 证件号码(填开客票必填) | 控座原因 |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | 申请单位 | | 申请人 | | 经办人 | | 联系电话 | | 传真 | |
| | 当日值班领导审批 | | | | | | | 部门印章 | | | |
| 控位人栏 | 部门 | 95350 服务平台 经办人 | | | | | | 联系电话 | 95350-1-3; 传真: 0898-67201793 | | |

附件 2

天津航空国际航班经济舱超售通知单

| 航班号 | 航段 | 航班日期 | 经济舱是否超售 | 经济舱超售人数 | 航班总人数是否超售 | 订座记录编号 | 超售原因 | 填报时间 | 申报人 | 联系电话 |
|-----|----|------|---------|---------|-----------|--------|------|------|-----|------|
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |