

关于下发《天津航空 国际航班差异化服务规定》的通知

为了向旅客提供多选择、定制化的航空出行服务，天津航空将全面推出国际航班旅客差异化服务：自乘机日期 2019 年 10 月 27 日（含）起，为不同类型机票的旅客提供不同额度的免费托运行李服务，旅客可根据自身需求，通过天津航空值机柜台按需购买逾重行李额度（95350 服务热线计划自 2019 年 9 月 1 日启动销售）；同时取消国际中短程航班经济舱、洲际航班联程国内段经济舱旅客免费餐食及饮品，旅客可在天津航空官网、微信服务号(tianjin-air)、官方 APP 或其乘坐的航班上购买餐食，享受多样差异化定制服务。

现下发《天津航空国际航班差异化服务规定》，请各单位遵照执行。

特此通知

附件：天津航空国际航班差异化服务规定

天津航空市场销售部

2019 年 8 月 15 日

天津航空国际航班差异化服务规定

涉及航线：天津航空实际运营的亚洲国际及地区航线，包括天航为承运方的代码共享航线，不包括包机航线。

一、行李

(一) 适用航线

天津=东京、天津=大阪、天津=札幌、天津=名古屋、天津=首尔，后续以实际开通为准。

(二) 免费行李标准

除另有规定外，包括旅客的免费托运行李及免费手提行李。

2.1 免费托运行李

公务舱旅客免费行李额两件（每件行李重量不超过 32 公斤/70 磅）；经济舱旅客免费行李额一件（每件行李重量不超过 20 公斤/44 磅）。

2.2 免费手提行李

允许每位经济舱旅客免费携带一件重量不超过 5 公斤的手提行李进入客舱，其体积不得超过 20×40×55 厘米。允许每位公务舱旅客免费携带两件，每件重量不超过 5 公斤的手提行李进入客舱，其体积不得超过 20×40×55 厘米。超过上述规定的行李，应当作为托运行李运输。

(三)预付费行李收费标准及规则

3.1 购买规则

3.1.1 旅客购买成功后，请于值机托运行李时主动告知值机人员所购逾重行李额；

3.1.2 预付费行李可通过 95350 服务热线购买，更多购买方式请关注天津航空官网及其他自有渠道通知；

3.1.3 95350 服务热线：航班起飞 180 分钟（不含）前，且必须在未办理值机手续情况下可预购。逾期仅可于机场值机柜台处购买，缴费标准按照值机柜台收费标准执行；

3.1.4 每件托运行李中符合超件、超重、超规两项或多项超限标准的，超限行李费将叠加收取。旅客根据实际行李额合理购买所需行李额，所支付的费用采取"多不退，少需补"的原则。根据实际情况超出免费行李额及所购买行李额以外的部分，乘客须在机场柜台进行补交，补交费用不再享受优惠政策。如实际托运行李额未超出免费行李额同所购行李额之和，超出部分费用则不予以退还；

3.1.5 所购买预付费行李额仅可用于预订航班行李托运使用；

3.1.6 所购买预付费行李额不可与他人进行累计支付；

3.1.7 适用舱位：适用全部可售舱位。

3.2 预付费行李收费规定

预付费行李	超出第一件	超出第二件及以上
95350 服务热线（CNY）	400	600

收费标准以 95350 服务热线实际销售价格为准。乘客应在出行前预估自己的预付费行李额；超出预购行李额部分仅可于值机柜台缴费，缴费标准按照值机柜台收费标准执行。

(四)逾重行李收费标准及规则

4.1 现场值机柜台收费规定

4.1.1 购买时限：航班截载前均可销售。

4.1.2 收费标准

航线	舱位等级	免费行李额	超件收费	超重收费	超大收费
天津=东京 天津=大阪 天津=札幌 天津=名古屋 天津=首尔	公务舱	两件(每件行李重量不超过 32 公斤/70 磅,三边之和不超过 158 厘米/62 英寸)	超出第一件, 每件 75,000KRW/ 9,000JPY/ 450CNY	单件托运行李重量不得超过 32 公斤 (70 磅)	159 厘米-203 厘米 (63 英寸-80 英寸) 170,000KRW/ 20,000JPY/ 1,000CNY
			超出第二件及以上, 每件 120,000KRW/ 14,000JPY/ 700CNY		
	经济舱	一件 (每件行李重量不超过 20 公斤/44 磅,三边之和不超过 158 厘米/62 英寸)	超出第一件, 每件 75,000KRW/ 9,000JPY/ 450CNY	20(不含)-32 公斤 (44-70 磅)	
			超出第二件及以上, 每件 120,000KRW/ 14,000JPY/ 700CNY	75,000KRW/ 9,000JPY/ 450CNY	

4.2 登机口超规行李收费规定

为了避免旅客携带大件行李到达登机口后，因行李不满足手提行李数量、重量、尺寸要求，从而导致旅客返回值机柜台托运，造成旅客误机等情况，针对超过旅客免费手提行李件数或超过规定的

行李体积 $20 \times 40 \times 55\text{cm}$ （不包含行李箱轮子）或单件行李重量超过 5kg 的情况，在登机口按照下表所示收取费用，并对已收费行李进行机下托运。

国际区域航线登机口超规行李收费标准（只收取当地货币）		
币种	登机口（按件收取，每件 $\leq 20\text{KG}$ ）	登机口（按件收取， $20\text{KG} <$ 每件 $\leq 32\text{KG}$ ）
人民币（CNY）	700	1400
日元（JPY）	14,000	28,000
韩元（KRW）	120,000	240,000

如旅客执意拒绝缴费或拒绝托运超限行李及不愿意承担迟运行李无法搭乘航班运至目的地的风险，我司拒绝此类旅客登机。后续航班按旅客自愿退改签处理。

注：旅客在登机口不可使用自身剩余托运行李额，如旅客坚持使用，需返回值机柜台重新办理托运。

（五）退改签规则

5.1 免费托运行李额签转

在发生航班不正常运输情况下，为保证旅客顺利成行，免费托运行李额按照接受方标准进行保障。如签转到外航航班的旅客再次签转回天航航班，按原天航标准保障。

5.2 预付费行李额及逾重行李额签转

预付费行李额及逾重行李额不可签转，若旅客客票签转，原购预付费行李额或逾重行李额按退订处理。旅客如有需要可按照相关行李规定进行购买。若退款可按照下述 5.3 及 5.4 执行。

5.3 预付费行李变更及退款

5.3.1 自愿变更

所购买的预付费行李额若需自愿变更，旅客可在未值机且航班未截载状态下，通过原购买渠道申请预付费行李额退款，然后可重新购买，预付费行李额退款不收取额外费用。

5.3.2 非自愿变更

当发生非自愿变更时，参照现行不正常航班保护流程，由原出票地或航司负责将客票预付费行李额随客票同步变更。

5.4 逾重行李费的变更及退款

旅客在现场购买的逾重行李额，自愿或非自愿原因未能成行，均不可变更，可持本人有效证件及逾重行李票的旅客联在原缴费处办理全额退款，并按照客票变更舱位及行李额度重新办理托运及缴纳逾重行李费。

(六)其他

6.1 不占座婴儿客票免费托运行李额为 1 件，重量上限 10 公斤/22 磅，单件托运行李三边之和不得超过 115 厘米，另可免费托运一辆折叠式婴儿车或摇篮，如客舱空间允许并经乘务长同意后可带入客舱；

6.2 儿童客票及占座婴儿各项行李额标准及收费等同成人；

6.3 每件托运行李总重量原则上不得超过 32 公斤，三边尺寸之和不得超过 203 厘米；

6.4 搭乘同一航空器前往同一目的地点或者中途分程地点的两人以上的同行旅客或者团体旅客，在同一时间、同一地点办理行李

托运手续的，旅客提出要求时，其免费行李额可按各自的票价级别规定的标准合并计算；

6.5 同一运输合同下的联程客票，如国内国际衔接时间在 24 小时之内，其组成国际运输的国内航段适用的免费托运行李额及逾重收费标准，按相应国际航段的规定办理；

6.6 金鹏贵宾卡旅客，经值机工作人员系统验证有效后的金鹏白金卡、金卡、银卡旅客按客票舱位享受舱位对应行李额标准，同时正常享受金鹏俱乐部贵宾权益中规定相应卡级别的额外免费托运行李额；

6.7 VIP、CIP 旅客，在客票舱位正常免费托运行李额的基础上分别享有额外 1 件免费托运行李额（公务舱 32 公斤，经济舱 20 公斤）。VVIP 旅客免费托运行李额无限制；

6.8 代码共享航班及互售航班行李规则以下表为准：

行李类别	互售航班	代码共享航班
免费托运行李额	承运方	市场方
免费手提行李额	承运方	承运方
预付费行李	承运方	暂不支持
现场柜台收费	承运方	市场方
登机口收费	承运方	承运方

6.9 包机航班各项行李规则不适用于本规定；

6.10 国际航班国外始发站，按照当地法律法规要求，只允许使用当地货币。境外购买逾重行李可于回国后拨打 95350 向我司申请开具零税率增值税普通发票。

二、餐食

自 2019 年 10 月 27 日（含）起取消自营国际中短程航班经济舱、自营洲际航班联程国内段经济舱旅客免费餐食及饮品（国际中短程航班现有天津=东京、天津=大阪、天津=札幌、天津=名古屋、天津=首尔、天津=乌兰巴托，后续以实际开通为准）。

1、餐食购买规则及渠道

1.1 旅客在航班起飞前 48 小时（含）以外可进行购买，购买航线以官方购买渠道为准，产品以机上实际配发为准。

1.2 购买渠道包括天津航空官网、微信服务号（tianjin-air）、APP、机上购买。

1.3 机上餐食购买仅限使用人民币。

2、餐食退改签规定

2.1 餐食预定成功后，旅客可在距离航班起飞时间 48 小时（不含）前进行退订，退订及退款请拨打 95350 客服热线进行申请。

2.2 航班延误 4 小时（含）以上或非自愿变更及取消，如旅客已支付餐食费用，则需拨打 95350 申请退款。

2.3 因菜单不定期调整，旅客预订的餐饮有可能与实际配送的餐饮不符，具体以实际配送为准。

3、代码共享及互售航班餐食保障以承运方标准为准。

三、适用条件

乘机日期为 2019 年 10 月 27 日（不含）之前的客票，按原规定执行；乘机日期为 2019 年 10 月 27 日（含）之后的客票，按本规定执行。