

类别	常见问题解答	学习人群					
通用	Q：适用航班有哪些？ A：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。 餐饮涉及：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 行李涉及：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	地面代理全体员工、呼叫中心、直属售票处、销售代理、客舱乘务员、境内外销售渠道、外委票务柜台					
行李	Q：旅客购买中短途国际客票免费托运行李为多少？ A： <table><tr><th>舱位</th><th>对应免费托运行李额</th></tr><tr><td>公务舱（两件）</td><td>32 公斤/70 磅</td></tr><tr><td>经济舱（一件）</td><td>20 公斤/44 磅</td></tr></table> 注：除有载重限制航段的免费行李额度按照相关规定保障，其余航段每位旅客单件托运行李不得超过 32 公斤/70 磅，每件托运行李三边之和不得超过 203 厘米。 注：天津-乌兰巴托航段经济舱免费行李额 19 公斤/41 磅； 乌兰巴托-天津航段经济舱免费行李额 15 公斤/33 磅。 天津-济州航段公务舱免费托运行李额 30 公斤/66 磅；经济舱免费托运行李额 10 公斤/22 磅。 济州-天津航段公务舱免费托运行李额 30 公斤/66 磅；经济舱免费托运行李额 23 公斤/22 磅。		舱位	对应免费托运行李额	公务舱（两件）	32 公斤/70 磅	经济舱（一件）
舱位	对应免费托运行李额						
公务舱（两件）	32 公斤/70 磅						
经济舱（一件）	20 公斤/44 磅						

Q：现场值机柜台逾重行李收费标准？

A：

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/ 20000JPY/ 1000CNY
			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） 75,000KRW/ 9,000JPY/ 450CNY	
			超出第二件及以上，每件 120,000KRW/ 14,000JPY/ 700CNY		

Q：登机口对哪类行李收费，收费标准是什么，有什么需要注意的？

A：为了避免旅客携带超限行李到达登机口后，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 20×40×

55cm（**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≤20KG）	登机口（按件收取，20KG<每件≤32KG）
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。

Q：登机口和值机柜台时，旅客没有现金或者我有泰铢怎么办？

A：按照当地法律法规要求，只允许收取当地货币。您可以前往机场 ATM 机兑换现金或当地货币。

Q：行李适用条件及过渡方案？

A：1. 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。

2. 过渡期为 2019 年 10 月 27 日至 2020 年 3 月 28 日，在此期间旅客提出自己购票时显示行李额为 1 件 23kg，可按照 23kg 进行保障。

Q：旅客托运行李限制？

A：每位旅客单件托运行李不得超过 32 公斤/70 磅，每件托运行李三边之和不得超过 203 厘米，超过尺寸不予托运。

餐食	Q：我在网上订的是 XX 餐食，配发的怎么是 XX 餐食？（餐食配发不一致） 回答 1：（如确实配发错误且机上有同类餐食）：很抱歉，我马上帮您换一份。 回答 2：（如配发错误且无同类餐食）：很抱歉，影响您用餐了，航班上还准备有.....餐食，也非常好吃，帮您换一份吧？	客舱乘务员
	Q：我在网上预订了一份 A 餐食，但是我不想吃了，能退款或者换成别的品种吗？ A：（航班正常，餐食一旦预订成功，不支持餐食取消或变更品种。）非常抱歉女士/先生，因为您预订的餐食已经配备上机，恐怕无法为您变更品种和退款了，还请您谅解。我们的 B 餐食味道也很不错，您可以品尝一下，也期待您下次乘机时品尝其他喜欢的菜品。	
	Q：为什么没有免费餐饮？ A：您好，近期我们的餐饮有所调整，机上虽不提供免费配餐服务，但我们为您精心准备了各系菜式和饮品，供您选购，如有需要您可以联系我们购买，谢谢。	
	Q：我预订了餐食，怎么没给我呢？ A：（如无该旅客订餐信息而旅客坚持预订餐食时）很抱歉，可能因为系统问题我们没有收到信息，给您带来了困扰，我们今天航班上有.....餐食，您喜欢吃哪一种呢？	
	Q：你们销售的餐食可不便宜啊！ A：先生/女士，您好，由于天航销售的机上餐食在加工过程中层层把关、道道检验，同时为避免餐食营养流失，	

	在储存运输过程中更是要达到航空运输标准的，因此，餐食的加工储运成本是比较高的。如果您感兴趣的话，可以联系我们购买。	
	Q：（针对机上冷链餐的销售）为什么这个餐我在官网上看的售价比你们飞机上便宜？ A：您好，虽然机上销售的餐食和官网上预订的特惠经济餐相同，但是在官网上提前预订经济特惠餐会有优惠折扣，所以建议您下次乘坐我司航班时可以提前 48 小时从官网预订餐食。	
	Q：我应该怎么预订特殊餐食呢？ A：您好，您可以在网上购买餐食时进行预订。	
	Q：我在网上预订了餐食，但是现在航班取消了，我怎么退款？ A：非常抱歉给您带来不便，您可以拨打 95350 申请退款，费用预计在 7 个工作日内退还。（具体退款时间以银行等支付第三方为准）	
	Q：你们机上销售只能用现金么？ A：您好，目前机上销售结算方式仅为现金，我们正在规划其他结算方式，也欢迎您一直支持天津航空，差异化服务将带给您更多惊喜。	
产品 购买	Q：我在哪儿能买到餐食和行李额？ A：餐食可以在航班起飞前 48 小时在官网及微信、APP 进行预订，付费行李额可以在航班起飞前 180 分钟拨打 95350 进行购买，也可在现场购买。机上购买餐食仅支持现金购买。	地面代理全体员工、呼叫中心、直属售票处、销售代理、客舱乘务员、境内外销售渠

	Q: 餐饮购买的渠道不同，有什么区别？ A: 提前线上购买选择的种类更多，价格更优惠。	道、外委票务柜台
	Q：旅客在官网、微信、APP、呼叫中心购买客票，针对航班无餐食、行李额调整不满，要求保障。 A：旅客您好，您在购买客票时，天航线上销售渠道已作出相应提示，建议您可根据实际情况进行购买，感谢您的咨询。	
	Q：旅客在呼叫中心购买客票，收到订票短信提示需要购买行李和餐食，但暂无法在呼叫中心购买，表达不满。 A：您好，目前我司我们正在进行完善中，后续将提供相关服务，请您见谅。餐食可以在航班起飞前 48 小时在官网及微信、APP 进行预订，付费行李额可以在航班起飞前 180 分钟拨打 95350 进行购买，也可在现场购买。	呼叫中心、销售代理、境内外销售渠道、外委票务柜台
餐食 常见 案例	Q：我购买了天津-东京 10 月 27 日航班，你们没有提示我有没有餐食？在哪里可以看到有没有餐食？ A：您好，天津航空自 10 月 27 日起，国际自营航线执行差异化服务，经济舱不再提供免费餐食。您可登陆天津航空官网、APP、微信公众号查看《天津航空国际航班差异化服务规定》。另外，机票预定之后，也会有相关餐食预定方面短信提示。	呼叫中心、销售代理、境内外销售渠道、外委票务柜台
	Q：我是回民，购买了天津-东京 10 月 27 日航班，为什么不提供餐食？你们餐食里有没有猪肉？提供免费清真餐吗？要如何预定清真餐？ A：您好，天津航空自 10 月 27 日起，国际自营航线执行差异化服务，经济舱不再提供免费餐食。如果您有餐食需求，可以在航班起飞前 48 小时在官网及微信、APP 进行预订。特殊餐食也需要付费预定，具体流程是，	

	拨打 95350 电话就特殊餐食种类进行预定，订单时间需满足航班起飞前 48 小时预订。	
	Q：我购买了天津-重庆-伦敦 10 月 27 日航班，你们没有提示我有没有餐食？在哪里可以看到有没有餐食？国内段为什么没有提供给我餐食饮料？ A：您好，天津航空自 10 月 27 日起，国际自营航线执行差异化服务，经济舱不再提供免费餐食。您可登陆天津航空官网、APP、微信公众号查看《天津航空国际航班差异化服务规定》。另外，机票预定之后，也会有相关餐食预定方面短信提示。而国内段，自 2019 年 3 月 31 日起，除超级经济舱外，其他经济舱旅客将不再享受免费餐饮。	
行李 常见 案例	Q：我在哪里可以看到天津=东京航线，可以免费托运多少公斤？/我在哪里可以看到天津=东京航线，预付费行李的收费标准？ A：您可以登录官网、官方微信公众号及官方 APP 进行查询，同时也可以致电 95350 进行咨询。（呼叫中心暂定 9 月 1 日起销售） Q：我全家 1 月去札幌度假，我们有 3 个人，2 个大人一个小孩，有两套高尔夫球具和三套滑雪板。是不是免费托运？不是的话要花多少钱？ A：因特殊行李涉及内容较多，涉及此类问题，呼叫中心可根据官网-旅行须知-行李运输服务-特殊行李运输中	呼叫中心、销售代理、境内外销售渠道、外委票务柜台、 地面代理单位

	内容给旅客详细解释。	
	Q：为什么我们一家三口、在携程、海航官网（代码共享）、天航官网各买了一张 10 月 27 号天津-东京的航班，为什么我妈票是 23KG 1 件行李，我是 20KG1 件行李少三公斤，你们这是歧视旅客。我要投诉。/我们一家人、一张票，我们互相均匀一下，都不超重。允许不允许？ A: 您好，天津航空自 10 月 27 日起，国际自营航线执行差异化服务，因为您三口购买客票的时间、渠道各不相同，涉及到系统切换过渡期等问题，我们可以将您三口的行李额合并计算。	
	Q：10 月 27 日首尔-天津，你们不能微信支付宝付款，我只有台币、没有韩元也没有人民币，怎么购买？为什么比韩币贵？ A：按照当地法律法规要求，只允许收取当地货币，且汇率存在实时变动的情况。您可以前往机场 ATM 机兑换现金或当地货币。	
关于提示信息案例	Q：既然降低了行李额，就应该提示我购买。现在值机了你们告诉我超重了，我购票时你们没有提示过买额外行李。现在我拒绝付款。我要投诉。（既然降低了行李额，就应该提示我购买。现在值机了你们告诉我超重了，我可以付款，但比网站上买贵，是你们当时没有提示过买额外行李。现在我拒绝付柜台和网站差价。我要投诉。/你在哪儿说过了 180 分钟内不能在网上购买行李?为什么登机口价格涨了？） A：您好，我们已在天津航空官网、APP、微信公众号等各官方渠道进行公告，您可点击查看《天津航空国际	呼叫中心、销售代理、境内 外销售渠道、外委票务柜台、 地面代理单位

航班差异化服务规定》。	
Q：我购票过程中，你们全程都没有提示过没有餐食饮料。我要向局方投诉。（既然不再提供餐食，就应该提示我购买。现在上了飞机我才知道没有餐食，我购票时你们没有提示过购买。现在你们要不提供餐食、要么退我 100 块钱。我要投诉。） A：您好，天津航空自 10 月 27 日起，国际自营航线执行差异化服务，经济舱不再提供免费餐食。您可登陆天津航空官网、APP、微信公众号查看《天津航空国际航班差异化服务规定》。	
Q：我没有带购买逾重费的凭证，你们就不认我购买的行李是吗？ A：您好，我们不会不承认您购买的行李额，如未携带凭证，可致电 95350 说明情况。 （加如 95350 打不通，先购买再退） 如果系统无法看到，旅客有凭证，先行保障。	
Q：我购买过的逾重行李付费后没有任何确认的邮件或者短信？ A：购买预付费行李后，系统会短信通知旅客相关购买辅营的信息。如未收到短信，可致电 95350 说明情况。	
Q：我购买过的逾重行李和餐食、当时是前夫的邮箱和手机号买的，我没有任何邮件和手机短信凭证。在官网能不能查不到我购买的信息？ A：从线上渠道购买的辅营产品信息，可以在官网首页“增值服务”-“辅营订单”中查询。或致电 95350 查	

	询。																
退改签	Q：逾重行李退改签政策 A： <table><tr><th>逾重行李操作</th><th>退改签规则</th></tr><tr><td rowspan="2">自愿变更</td><td>95350：在客票变更后，可致电95350对已购行李额进行变更。</td></tr><tr><td>柜台购买：在机场缴费处办理退款，并重新购买。</td></tr><tr><td rowspan="2">非自愿变更</td><td>95350：可将行李额随客票同步变更。</td></tr><tr><td>柜台购买：在机场缴费处办理退款，并重新购买。</td></tr><tr><td rowspan="2">退款</td><td>95350：可致电95350进行退款。（多次购买的行李额不允许分次退款）</td></tr><tr><td>柜台购买：在机场缴费处办理退款。</td></tr><tr><td>签转</td><td>逾重行李额不可相互签转，若旅客客票签转，原购预付费行李额按退订处理。旅客如有需要可按照相关行李规定进行购买。若退款可按照本方案预付费行李额退款执行。</td></tr><tr><td>免费行李额签转</td><td>发生不正常航班时，接收方与签转方均接受20KG免费行李保障。</td></tr></table> 具体内容请遵照《天津航空国际航班差异化服务规定》执行。	逾重行李操作	退改签规则	自愿变更	95350：在客票变更后，可致电95350对已购行李额进行变更。	柜台购买：在机场缴费处办理退款，并重新购买。	非自愿变更	95350：可将行李额随客票同步变更。	柜台购买：在机场缴费处办理退款，并重新购买。	退款	95350：可致电95350进行退款。（多次购买的行李额不允许分次退款）	柜台购买：在机场缴费处办理退款。	签转	逾重行李额不可相互签转，若旅客客票签转，原购预付费行李额按退订处理。旅客如有需要可按照相关行李规定进行购买。若退款可按照本方案预付费行李额退款执行。	免费行李额签转	发生不正常航班时，接收方与签转方均接受20KG免费行李保障。	呼叫中心、销售代理、境内外销售渠道、外委票务柜台、地面代理单位
	逾重行李操作	退改签规则															
自愿变更	95350：在客票变更后，可致电95350对已购行李额进行变更。																
	柜台购买：在机场缴费处办理退款，并重新购买。																
非自愿变更	95350：可将行李额随客票同步变更。																
	柜台购买：在机场缴费处办理退款，并重新购买。																
退款	95350：可致电95350进行退款。（多次购买的行李额不允许分次退款）																
	柜台购买：在机场缴费处办理退款。																
签转	逾重行李额不可相互签转，若旅客客票签转，原购预付费行李额按退订处理。旅客如有需要可按照相关行李规定进行购买。若退款可按照本方案预付费行李额退款执行。																
免费行李额签转	发生不正常航班时，接收方与签转方均接受20KG免费行李保障。																
	Q：我在网上预定了餐食，但是现在航班取消了，我怎么退款？ A：非常抱歉给您带来不便，您可以拨打 95350 申请退款，费用预计在 7 个工作日内退还（具体退款时间以银行等支付第三方为准）。	呼叫中心、客舱乘务员															

	Q：旅客：我原本乘坐你们公司上午的航班，但是因为时间来不及，我把机票改签到这一班了，可是我原来在网上预订的餐食为什么没有给我提供呢？ A：很抱歉女士/先生，因为您的行程临时变更，原本预定的餐食无法改签到这个航班上，也不能为您办理退款，对于给您带来的不便我们非常抱歉。也欢迎您下次乘机时再次体验我们的空中美食。	
	Q：旅客原定航班日期在 10 月 27 以前，改期至 10 月 27 日以后航班（无餐食保障），餐食是按原航班还是变更后航班保障？得知餐食无法保障后，要求免费改期或退票。 A：按变更后航班保障，无餐食。变更航班时已就 10 月 27 日起取消国际中短程航班经济舱旅客免费餐食及饮品进行提示。	呼叫中心
	Q：旅客预定航班发生不正常时，要求办理客票改期，行李额是否会受影响？ A：如变更后航班的航班号或航班日期发生变化，行李额会受影响。我们可以为您将原购行李额免费变更至后续航班。 Q：旅客航班发生不正常，要求办理客票改签，预付费行李额是否会受影响？ A：我公司预付费行李额不可签转外航，若您签转至外航司，原购我司预付行李费您可提交申请按退订处理。 Q：旅客预定航班发生不正常，要求办理客票退票，行李额如何处理退款？ A：原渠道+多次购买行李额不允许分次退款。	地面代理全体员工、呼叫中心、直属售票处、销售代理、境内外销售渠道、外委票务柜台
其他	Q: 天航转型后机上是否有免费饮品配备？	呼叫中心

	A: 转型后机上会配备免费的热水。	
	Q：购买餐食和行李的发票该如何申请？ A：拨打 95350 客服申请即可。（后续有程序变更，会另行通知。）	地面代理全体员工、呼叫中心、直属售票处、销售代理、境内外销售渠道、外委票务柜台、客舱乘务员
金鹏 权益	Q：金鹏俱乐部会员卡是否还继续按照这个行李重量标准基础再往上增加？金鹏会员金银卡是不是不受限制？ 都有餐食和免费托运？ A：金鹏会员购买客票根据机票对应舱位享受免费行李额标准，贵宾会员权益除票面行李额外享受 1 件额外免费行李额；均无免费餐食。	呼叫中心
政策	Q：最近看到你们公司国际航班推出“差异化服务”的新闻，这是为什么？ A：您一定是天航的老朋友了吧，感谢您对我们的关注，我们公司的确在逐步调整运营模式，制定多样性的差异化服务和辅营项目，倡导与旅客互利共赢，满足不同旅客需求。	呼叫中心、直属售票处、客舱乘务员
法规	Q：天津航空取消行李和餐食是否符合国家航空相关法律法规？ A：差异化服务后各项服务内容均遵照天津航空最新版运输总条件执行，符合国际航空相关法律法规，依法保障旅客各项权益。	呼叫中心、直属售票处、客舱乘务员

辅营 销售 整理 供查	类别		购买渠道	购买时限	退改规则	互售航班	代码共享航班	GS国际+GS国内	GS国际+GS国际 (如TYO-TSN-LON)	GS国际+外航国内
	行李	免费托运行李	—	—	--	承运方标准	市场方标准	衔接时间在24小时之内：国内跟随国际段，国际短段跟随国际长段 衔接时间超过24小时：各段各自独立		
		免费手提行李	—	—	--		承运方标准			
		预付费行李	95350	航班起飞前180分钟，未值机状态下	可变更、不可签转，可免费全额退款		暂不支持			
		现场柜台收费	值机柜台	截载前	不可退改签		市场方标准			
		登机口收费	登机口	值机后、登机前			承运方标准			
	餐食		天航官网、微信服务号、APP	航班起飞前48小时（含）以外	不可变更、不可签转，自愿情况下航班起飞前48小时免费退，航班延误4小时以上或非自愿情况下任意时间免费退。	承运方标准保障，不支持提前购买		以航段为单位、独立判定		
			机上	—						