

天津航空国际航班“智选经济”E舱产品 方案操作规定

为挖掘客户价值，结合公商务旅客出行需求及痛点，秉持向服务要效益的理念，现推出天航国际航班“智选经济”E舱产品，实现产品增收创利与旅客体验提升的双赢。

一、产品定义

E舱为超级经济舱（经济舱前三排）舱位，为天航产品舱位，用于智选经济舱产品，旅客在购买E舱机票后，享受天航提供的增值服务权益。

权益如下：

1. 免费托运行李：2件免费托运行李额；其中，日韩航线每件行李限制20公斤，英国，澳大利亚航线每件行李限制23公斤。尺寸限制、逾重收费等标准同普通经济舱。
2. 精品餐食一份；
3. 经济舱前三排座位；
4. 会员积分奖励：方案下发日起，金鹏会员乘机可在基础消费积分的基础上额外赠送2积分/10元奖励，定级权益以股份统一要求为准。

说明：

W\E舱共用配额，航管根据销售进度灵活调整配额。

二、适用条件

(一)适用航线：天航自营国际航线（乌兰巴托航线除外）

(二)产品代码：GPEA1（溢价线下）

(三)适用旅客类型：散客（积分累积仅限金鹏会员）；

(四)适用票证：826 票证；

(五)适用航程：单程、往返程；

(六)适用销售日期：文件下发之日起 3 个工作日后执行

(七)适用航班日期：文件下发之日起 3 个工作日后执行

(八)出票地点：一期上线 95350、天航直属售票处、天航所有签约销售 BSP 代理。二期上线天津航空官网、海外网站、移动客户端、官方微信及 OTA 旗舰店（二期上线时间另行通知）

三、E 舱价格适用原则

以国际业务分部所下发运价政策为准。

E 舱代理费境内始发 10%，境外始发 5%，按照产品代码结算。

四、订座和出票

(一)票价栏：使用 QTE 指令输出运价，严禁手工修改价格；一经发现手工录入运价，则按此产品最高运价进行罚款；

(二)“签注”栏：自动适用浮动前的运价的 EI 项内容

(三)“舱位”栏：打印“E”舱；

(四)“票价级别/客票类别”栏：按系统自动生成打印（如 EOW2CN）。不占座婴儿、儿童客票需在姓名后加 INF/CHD 标识。

不占座婴儿不与随行大人享受一致权益，具体票规标准以所购婴儿票票规为准，支付价格为成人的 10%；儿童、占座婴儿购买该产品时，支付价格为成人的 75%，享受权益与成人一致；

若儿童购买普通经济舱客票，则不享受以上权益，若成人为了照顾随行儿童放弃权益，则视为自动放弃，不予补偿。

(五)PNR 备注：无须特殊备注

(六)“税款”：按照系统生成的税费信息打印

(七)TC 项：PREMIUM ECONOMY

(八)其他各栏填写同普通客票。

五、退改签规定

(一)非自愿退票、改期、签转规定：

1、非自愿退票：航班不正常时，参照天津航空现行不正常航班票务处理规定执行。

2、非自愿变更：航班发生不正常或因 VVIP/VIP 等非自愿原因，E 舱旅客可 K 位进行保障至同舱位，若因无座位布局等原因无法保障前三排座位时，在征得旅客同意后，可将旅客非自愿降舱至经济舱，原客票按非自愿退票处理。

(1) 原则上按本航班或后续航班曾经销售过的经济舱散客最低舱位重新为旅客订座、出票。若新客票价格高于原舱位客票，不收取差价；若新客票价格低于原舱位客票，将原客票与新客票间的票价差额退还旅客（呼叫中心：旅客全退，重购客票）。由呼叫中心K位出票。

(2) 按新的舱位等级重新填开客票，在新客票的 FC 栏注明“INVOL DEGRADE, PREMIUM CLASS FREE BAGGAGE ALLOWANCE, ORI TKT NO. XXX”表示“非自愿降舱，享受超经舱免费行李额，

原票号 XXX”。其他权益同降舱后舱位一致。

3、非自愿签转：

按现行不正常航班票务处理规定执行。

(二)自愿退票：

1、全部未使用时：同现行散客规则

2、去程使用，退回程时：

可退票面：未使用段的 $NUC * ROE$ （此处与普通散客规则最大的区别在于：实际上扣除了已使用段对应的 $1/2RT$ ，而不是 OW ）

可退税费：可退税费等于总税费减去已使用段税费。

退票费选择标准：去回程舱位中更严格的舱位对应的退票费和误机费（如适用）。

(三)自愿改期：

原票	是否仍有溢价组合舱位	去程/回程更改	操作
含 WE 舱	无	更改去程	重新计算往返运价，与原票作差，差价少补多不退。
		只改回程	*手工计算回程运价，然后与原票后段的价格作差（ $NUC * ROE$ ），差价少补多不退。
	有	更改去程	重新 Q 价
		只改回程	*手工计算回程运价，然后与原票后段的价格作差（ $NUC * ROE$ ），差价少补多不退。
不含 WE 舱	不支持改期至含 WE 舱的客票，可以自愿退票重购。		

*手工计算回程运价：改期后不超客票运价有效期时，开放的散客舱位 $1/2RT + \text{溢价}$ （回程为 WE 舱时有溢价，否则无溢价），与原票的后一半价格（ $NUC * ROE$ ）作差。改期后超运价有效期时，

去回程整体按适用的舱位的价格与原票价格作差。

*前两种情况旅客可能在补差价的基础上权益反而降低，务必对旅客说明。

(五)自愿签转：不支持

六、各项权益服务流程

1、行程中服务（地面）

(1) **前排座位保障操作流程：**值机员识别旅客为“智选经济”E舱旅客，为旅客办理经济舱前三排选座；

- 各舱位旅客升舱操作规定参照《天津航空国际航班升舱管理规定及操作流程》执行
- 因VVIP/VIP导致旅客临时降舱，按如下规则处理：
首先征求旅客建议，尽量安排旅客于经济舱前排座位，行李按原舱位行李额保障，地面服务权益及客舱服务按原舱位标准执行。地面值机于登机牌标注客票原始舱位，盖章，以作为地面服务权益享受凭证，口头通知机组旅客座位号，并提示旅客登机后主动联系乘务员，以保障机上餐食及相关服务。若旅客不同意，建议旅客致电95350办理非自愿改期或于原出票地办理非自愿退票，改期若没有相同W/E舱位时可K位保障。于售票处办理时，机场值机柜台可于原登机牌注明盖章，以便售票处识别。呼叫中心可于系统中查看该航班实际销售情况以便判别（超经舱超售为判别依据）。若如上两种情况，旅客均不同意或呼叫中心无法有效识别该旅客为真实被降舱旅客等未知情况，

可将该情况转呈天航转型辅营反馈（thzxfyfk@hnair.com）进行处理。

解释口径：“因此航班特殊情况，我们将安排您于该航班经济舱前排座位，行李与餐食权益同您原舱位，感谢您的理解。”

2、客舱服务：

乘务员根据移动运行网提示，对已购买智选经济E舱旅客提精品餐食服务。餐食具体以实际乘坐航线为准。旅客座位以地面值机情况为准。

3、积分奖励标准：

(1)金鹏俱乐部在常旅客系统进行设置天津航空“智选经济”E舱产品积分累积规则。

(2)出票单位应在购票环节提示旅客，如旅客非金鹏会员，需在乘机前注册为金鹏会员，否则影响积分累积。在线注册渠道：天津航空官网 www.tianjin-air.com、金鹏官网 ffp.hnair.com (支持手机端)。

出票单位口径：若您非金鹏会员，需在乘机前注册为金鹏会员，否则会影响您的积分累计。可通过天航官网 www.tianjin-air.com、金鹏官网 ffp.hnair.com 完成注册。

七、注意事项

(一)享受民航局规定的儿童、军警残旅客购买该产品，按该产品的普通旅客办理，不再享受双重优惠；民航发展基金及燃油附加费仍可按民航局规定享受优惠。

(二)本产品不得与天航其它任何航空产品优惠政策组合使用、

不得享受双重优惠（包括金鹏金银卡旅客等）。

(三)不适用天航限载的特殊旅客。

(四)若购买该产品的旅客非金鹏会员，出票单位需提示旅客在乘机前注册金鹏会员。由于出票单位未履行提示义务导致旅客未能累积积分的，旅客产生的积分损失由出票单位承担。

(五)其他规定参照天航现行散客多等级舱位管理规定及不正常票务处理规定办理。

(六)各销售单位须履行提前告知义务，事先向旅客说明本产品的相关规定、使用规则，避免发生投诉。

(七)各销售单位在办理天航相关票务业务时，必须同时取消旅客不成行的航段或订座编码，不得虚耗航班座位。若导致座位虚耗，则按照相关规定对责任单位进行处罚。

八、其它规定

(一)金鹏俱乐部会员购买本系列产品遵循《金鹏俱乐部全新会员体系专项服务流程》：

1. 购买本系列产品按金鹏俱乐部相应舱位政策执行积分操作；

2. 对于符合免费退改期条件的金鹏会员，需“退票后重购”，即旅客在官网后台提交“金鹏会员退票”或“非自愿退票”申请，并备注相应卡号；线下操作变更，符合免费变更条件的金鹏会员，做电子客票标识操作变更；

(二) 本系列产品服务电话：95350。