

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：蒋志宁

拟稿人：宋清华

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

天津航空国际航线中转服务业务规定

为进一步打造天津航空统一的国际中转业务体系，提高国际自营航班销售水平，提升航线的竞争优势，在天津/西安/重庆/郑州/呼和浩特等天航国际航班进出港机场提供国际中转服务（中转引导、中转住宿、通程值机等），现针对天津航空整体国际航线中转业务进行规范，特此下发该业务规定。

由于涉及机场较多，各机场保障标准有所差异，本规定作为大纲性方案，如新增中转站点或中转机场政策变动，一律套用本方案。各保障单位依据此文件下发执行业务通告，由于涉及内容较多，请各单位阅读本政策各部分内容。

目录

一、 通用规则.....	4
(一)适用航班类型.....	4
(二)适用客票类型.....	4
(三)适用舱位.....	4
(四)中转衔接时间.....	4
二、 国际中转服务保障内容.....	5
(一)中转引导.....	5
1. 服务定义.....	5
2. 适用旅客.....	5
3. 服务标准.....	5
(二)行李服务.....	5
(三)通程值机.....	6
(四)中转住宿.....	6
1. 服务定义.....	6
2. 免费中转住宿服务.....	6
2.1 免费中转住宿服务（由机场提供）.....	6
2.2 免费中转住宿服务（由天航提供）.....	7
3. 付费中转住宿服务.....	11
4. 不正常航班处理.....	13
三、 特殊情况规定及处理.....	14
四、 其它说明.....	14
附件 1： 机场差异化保障内容.....	17

(一)重庆地区说明： 18

(二)郑州隔夜中转团队旅客免费住宿申请..... 20

附件 2： 国际航班中转服务流程—员工版（模板） （可适当修订）21

附件 3： 国际航班中转服务流程—旅客公告（模板） 23

（可适当修订） 23

附件 4： 协议酒店信息汇总.....25

（可适当修订） 25

附件 5： 旅客投诉处理建议.....26

一、通用规则

(一)适用航班类型

天津航空“国际中转服务”，是指国际及港澳台地区航班由天津航空实际承运，并与自身承运的国内、国际航段\海航集团内各航司承运的国内段进行联运，中转旅客可享受的中转保障服务，国际包机航班除外（以邮件通知为准）。海航集团各成员航包含天津航空/祥鹏航空/西部航空/首都航空/福州航空/乌鲁木齐航空/北部湾航空/长安航空/桂林航空/金鹏航空/海南航空/香港航空。

(二)适用客票类型

联程客票，两航段客票须在同一 PNR 内订座，票证不限；

(三)适用舱位

所有天航国际航班正常付费旅客舱位及金鹏俱乐部免票兑换舱位，0 舱不适用本规定；

(四)中转衔接时间

以下摘自运控部下发各机场 MCT 业务提示内容，如有更新请以最新内容为准。

序号	机场	国内转国际	国际转国内	国际转国际
1	天津	120 分钟		
2	郑州	120 分钟	180 分钟	180 分钟
3	重庆	同一航站楼 150 分钟，不同航站楼 210 分钟		
4	西安	120 分钟		
5	呼和浩特	90 分钟		

二、国际中转服务保障内容

国际中转服务包括**中转引导、中转行李、通程值机、中转住宿**，由于各地机场实际情况不一致，具体以业务通告、现场咨询为准。其中，机场提供免费服务的（如中转休息、中转住宿），一律按机场标准执行，航司不再另行提供。

(一) 中转引导

1. 服务定义

在中转机场提供接机、人员咨询指引、标识指引、人员引导（一对一或一对多）等服务。

2. 适用旅客

- 1) 天航 VVIP、VIP、CIP、集团重要宾客（以集团接待办发布为准）；
- 2) 中转急客（小于后段承运人公布的 MCT 时间；如后段承运人无 MCT 时间，则以中转机场公布的 MCT 为准）；
- 3) 满足中转住宿等条件且需引导的旅客。

3. 服务标准

1) 各航司 VVIP、VIP、CIP、集团重要宾客，在中转站由中转站【地面服务人员】按要客保障标准进行接机、引导至柜台办理后续航班值机或住宿等服务。

2) 中转急客或满足中转住宿条件的旅客，在中转站由中转站【地面服务人员】，采取接机/人员咨询指引/标识指引/人员引导（一对一或一对多）等方式，引导并协助旅客搭乘后续航班或办理中转住宿。

(二) 行李服务

以天津航空现行规定为准。

(三)通程值机

天津航空自营联运国际航线在部分始发地提供通程值机服务，目前已开通乌鲁木齐-郑州-悉尼、烟台-西安-伦敦的单程航线，其他城市陆续开通中，具体以业务通告为准；天津和重庆地区暂不支持通程值机，后续开通通程值机以实际通知和业务通告为准；目前暂不支持国际转国际通程值机。

(四)中转住宿

1. 服务定义

在中转机场为符合条件（如下）的中转旅客提供相应标准的免费或付费住宿服务（酒店一般均提供机场接驳服务）。所有类型旅客均可预定天航提供的付费酒店。

2. 免费中转住宿服务

普通经济舱旅客，机场提供免费中转住宿的，一律按机场规定执行，天航不再提供免费住宿；机场不提供免费中转住宿的，方由天津航空提供。**高端旅客**酒店由天航提供（天航无保障能力的机场（如郑州），高端旅客按机场一般规定执行）。具体内容如下：

2.1 免费中转住宿服务（由机场提供）

1) 适用机场：重庆、西安、郑州、呼和浩特

2) 适用旅客类型

普通经济舱（含超经舱）的普通散客（VVIP、VIP、公务舱、白金卡、CIP、金卡除外的旅客），天航无保障能力地区的全部类型旅客（如郑州）。

3) 适用条件及酒店标准等

按机场规定执行（请见附件）；

4) 预定方式

机场提供散客预定服务的（如西安、郑州、呼和浩特），引导旅客自行至机场平台预定；机场规定需由航司或代理预定的（如重庆），方由销售渠道协助预定。具体如下：

中转站	微信公众号预定	联系电话	操作内容
西安	西安机场旅客服务(小程序)	029-96788	天航自有渠道及在线销售平台（如下）：引导旅客自行预订； 代理渠道：销售渠道按机场要求为团队旅客预订，一般散客自行预订。
郑州	暂无	0371-58517615\96666	
呼和浩特	呼和浩特白塔国际机场	0471-4941020	
重庆	重庆机场国际航线不支持旅客自行预订。 G 舱团队旅客由销售渠道按机场要求在机场平台为旅客预订； 普通散客旅客预定，按天津地区酒店预订方式执行（下文）。		
天津	机场无免费中转酒店（由天航提供，详见下文）		
说明：代理渠道需在销售时告知旅客如下内容：			
1、住宿申请条件及预订方式。(未告知旅客需自行申请住宿或未按要求协助旅客预定住宿，导致旅客投诉至天航的，按保障费用 1.5 倍处罚。)			
2、发生不正常航班时，请旅客按航司通知办理延长住宿或主动联系天航客服电话 95350。			

2.2 免费中转住宿服务（由天航提供）

1) 适用机场：重庆、西安、郑州、呼和浩特、天津

2) 适用旅客类型

重庆、西安、呼和浩特、天津地区**高端旅客**（VVIP、VIP、公务舱、白金卡、CIP、金卡旅客）及天津地区**普通经济舱**（含超经舱）旅客。

3) 适用条件

A、适用范围内且满足中转联运航段均在同一 PNR 码内，次日中转且中转时间大于 6 小时的旅客、以及凌晨 00:00-06:00 到港衔接当日 6 小时以上（含）国际中转联程的旅客、以及因航班班期原因造成的隔日中转旅客（隔日中转仅提供一晚免费住宿）。

B、各类优惠票、免票兑换专用舱位（O 舱/J 舱/S 舱），除常旅客积分兑换舱位以及里程升舱舱位，不享受中转住宿服务。

3) 服务标准

国际中转住宿标准	
旅客类型	住宿标准
高端旅客（VVIP、VIP、公务舱、白金卡、CIP、金卡）	当地中转协议酒店最高标准，1 人/间
普通经济舱旅客	经济型协议酒店，2 人/间
备注： 1. 原则上按照旅客等级从高到低依次安排的标准进行保障，保障顺序为 VVIP、VIP、公务舱、白金卡、CIP、金卡。 2. 按照当地协议签署的酒店星级从高到低依次进行保障。 3. 当旅客舱位和身份发生重叠时，以所获得的最高酒店住宿星级为准进行保障。	

4. 五岁以下的儿童、婴儿不单独安排房间，和同行人员同住。
5. 如旅客提出超越上述入住标准要求，可满足旅客要求，但涉及住宿差价由旅客自付。
6. 如经济型协议酒店住满，可按高一级酒店标准保障，以此类推。
7. 中转住宿标准按国际主航段旅客类型相应的标准执行。
8. 如遇经济舱或高端旅客协议酒店已满无法保障等特殊情况，征得旅客同意后可交由协议酒店安排外送旅客前往其他酒店入住，旅客不同意的不再安排酒店，且无任何补偿。

4) 预定方式

按“提前预订、先订先得”的规则进行保障，各渠道预定规则如下：

A、代理、旅行社、呼叫中心及海航销售单位

散客：各销售单位需在销售场景与旅客（包括公务舱、金鹏卡等全部类型旅客）确认是否需要中转住宿保障（免费类），如旅客需要且满足适用条件，销售单位需在旅客 PNR 中通过 RMK 指令（境外销售系统使用境外备注项）备注：“申请预定 X 月 X 日中转住宿服务”，日期规定为航班到达中转机场的日期。同时告知旅客本次申请仅针对当次行程有效，可一次申请往返程住宿；后续如有多个行程，需每次提前申请；

G 舱团队旅客（仅限天津）：由营业部负责人至少于首段航班起飞前三天为旅客预定住宿，如有因航班变动或其他原因造成预订酒店日期变动，需至少在入住日期前一天告知地服工作人员协调。如产生虚耗成本，对代理进行相应处罚。

说明：1) 团队旅客申请郑州机场中转酒店，需按机场要求填写递交申请表（如附件）；2) 以上渠道旅客需预定付费住宿服务的，可到呼叫中心预定（具体如下文）。

B、官网\海外官网\微信\APP\各线上销售平台

1) **机场提供免费中转住宿**（下文），且旅客可自行预订的，一律引导旅客自行预订；

2) **机场提供免费中转住宿**，且需航司进行预定的（如重庆），旅客需致电天航呼叫中心 95350 申请住宿服务（境外旅客可拨打海外客服热线+86 10 95350），95350 为旅客客票添加 RMK 备注：“**申请预定 X 月 X 日中转住宿服务**”，日期规定为航班到达中转机场的日期。同时，告知旅客本次申请仅针对当次行程有效，可一次申请往返程住宿；后续如有多个行程，需每次提前申请；

说明：为避免旅客入住酒店联系不上旅客，各销售单位须在**客票备注信息内预留旅客本人联系电话**，如因出票单位未留旅客本人电话导致旅客入住酒店且无法联系到旅客引起旅客投诉的均由出票单位承担责任；

对于满足住宿条件次日中转**散客旅客**，需至少在首段航班**起飞前一日 12:00 前完成中转住宿预定**，首段航班起飞前一日 12:00 之后预订的旅客无法享受住宿保障。

如预定不成功，中转地服保障单位在首段航班起飞前一日 18:00 前告知呼叫中心住宿预定结果，呼叫中心告知旅客，请旅客自行安排住宿。

（由于系统限制导致地面单位无法查看旅客信息的，地面单位查验旅客符合住宿条件且已申请的，现场预定酒店保障旅客，未做申请的一律婉拒）

住宿预订后，各预订渠道以不限于短信、邮件的形式告知旅客，可参考模板如下：

【天津航空】尊敬的旅客您好！您申请了*年*月*号【地点】中转住宿服务，当您乘坐前序航班到达【地点】机场航站楼后，您可以：

前往【****】处：咨询地服人员，由其为您安排酒店住宿。联系电话：0**-*****；

说明：经济舱普通旅客三星级标准，2 人一间一晚不含餐食。

请注意：如因酒店订满等原因预定失败，工作人员会在您实际入住前一天**点前通知您，请您自行安排住宿，多有不便，敬请谅解。。

感谢您的支持，天津航空！

2.3 其他情况：

对于非同一 PNR 码（非中转联程客票）的国际同航\跨航中转旅客，天航不提供免费中转住宿；机场提供服务的，呼叫中心、中转柜台可引导旅客联系机场自行预订机场中转酒店。

3. 付费中转住宿服务

1) 适用旅客类型

持天航客票的旅客（含代理、团队等渠道旅客）；

2) 适用条件

超出免费住宿以外的旅客提出的其他住宿需求。

3) 收费标准

协议酒店结算价格+服务费（服务费=酒店结算单价*30%），我司提供增值税普通发票。

如：酒店协议价格 300 元，旅客预定 2 晚住宿，每房间收取总费用为 $300*2+300*30\%=690$ 元。

4) 酒店标准

按酒店标准执行，最多 2 人/间，根据旅客个人意愿安排经济型或中高端酒店、是否插住。（协议酒店范围包括中转协议酒店、机组协议酒店、高端协议酒店）

5) 操作流程：

A、提前预定：旅客需在第一段航班起飞前一天 12 点前拨打呼叫中心预定，呼叫中心收取费用后，每日 13 点按模板发送邮件至后台专用邮箱【以通知为准】，后台单位 18:00 点前，按邮件内容进行酒店预订，无法预订的需 18:00 前反馈呼叫中心；呼叫中心 20:00 点前完成旅客告知及退款。

B、现场预定：旅客自行在指定位置（中转柜台）或电话联系办理付费住宿（不限旅客类型，持天航登机牌即可）手续，旅客与地服工作人员获知可安排住宿的前提下，可拨打呼叫中心缴费，呼叫中心邮件发送相关场站负责人（如下，抄送后台专用邮箱【以通知为准】），在邮件中说明该旅客由现场协助预定。地服收到邮件与旅客核实信息后为旅客安排住宿。

注：旅客预定信息传递、后台单位以实际实现为准。

表 1：旅客付费酒店预订信息模板

序号	旅客姓名	护照号	票号	入住日期	城市	酒店名称	酒店标准	入住天数	呼叫中心订单号\支付流水号	备注信息

说明：入住日期按实际发生日期填写，如旅客 12 月 1 日 00:15 分到达，入住日期则为 11 月 30 日。

表 2：各场站中转柜台联系方式

	邮箱	电话	位置
西安	西安服务 <xafw@hnair.com>	029-88797806	T2 航站楼 15 号登机口对面
郑州	无	0371-58517615 (郑州机场中转柜台)	234 号登机口对面、238 号登机口对面、 242 号登机口对面、四层待检区。
呼和浩特	difuzzgt@163.com	0471-4941020	9#廊桥到达口斜对面
重庆	海航地服重庆中转 <fhdfcqzz@hnair.com>	17324823795	T3 航站楼二层重庆飞旅客集散中心(德克士旁边)
天津	海航地服天津中转调度席 <hhdfjtzzddx@hnair.com>	022-24905600	T2 航站楼夹层 204 附近

4. 不正常航班处理

1) 免费住宿旅客，如航班变动导致连续住宿的，原则上不更换酒店；

2) 如不正常航班导致旅客住宿发生变化，需要对住宿进行变更，则按照不正常航班转单原则转单处置，并遵循承运人原则，旅客原有住宿是否需要保留需要跟旅客明确；如不正常航班对旅客住宿无影响，即可维持原住宿。

3) 当日运行航班变动导致的中转旅客食宿、交通保障问题由天航服务指挥席进行决策，按不正常航班进行决策。

4) 市场计划性航班变动导致的中转旅客食宿、交通保障问题，按公司现行处理流程处理。航班计划性取消导致需安排住宿的，团队网旅客可由营业部发送旅客票号及航班信息、航变证明等有效材料至相应中转保障单位（如上，表 2）申请安排住宿，如旅客不方便安排协议酒店，自

行办理酒店住宿及地面交通问题由市场部不正常航班评估处理补偿。其他情况按市场部（值班员）决策处理。

5) 付费住宿或使用机场免费住宿的旅客需延长住宿的，按不正常航班保障原则处理，为旅客按普通标准保障保障；特殊情况，以市场部值班员决策为准；旅客需退订已付费酒店的，呼叫中心发送邮件告知后台单位，后台核实信息后（含退款金额），告知呼叫中心对未发生酒店费用的部分进行退款（含服务费）。

备注：以上邮件作为财务报销备案依据。

三、特殊情况规定及处理

(一) 暂不提供无人陪旅客、担架旅客、吸氧旅客、32 周-36 周孕妇、无人陪伴 WCHC 轮椅旅客以及小动物运输等中转服务。

(二) 对于其他特殊旅客（视力或听力有障碍、病患旅客、残疾旅客）的中转运输必须提前 24 小时申请，并经各航段承运人同意且有成人陪伴情况下方可运输。

(三) 各航线及机场中转保障服务若有变动，请以最新业务通告为准。

(四) **机场差异化保障内容** 请仔细阅读附件内容，附件内容重要性等同于本文件正文内容。

(五) 本文件未明确说明的情况，经一线、客服席评估仍需为旅客安排本上述服务内容且需我司承担费用的，请示市场部值班员进行决策，报销材料中增加请示邮件作为依据。

四、其它说明

(一) 本规定不适用于纯包机国际/港澳台航班；

(二)金鹏俱乐部会员预定服务按现行标准执行；后期如金鹏积分规则调整，则按最新规定执行；

(三)特殊旅客购票及中转服务保障按照《天航国际及地区航线舱位设置及管理规定》和现行《地面服务手册》中相关规定执行；国内段航班如为集团内航司，按照实际承运航司相关规定购票和中转保障；

(四)地面保障投诉转单原则：如因地面保障未按照运控部业务通告执行而产生的地面保障相关投诉或因此产生的旅客赔偿，包括但不限于：地面代理单位未引导中转旅客、地面代理单位未向符合住宿条件的旅客提供酒店住宿、酒店未电话通知旅客、或未及时接到旅客等，所产生的投诉或问题将转由运控部门投诉单元负责对接代理单位继续调查并对接旅客处理；

(五)旅客对服务标准的投诉可转单市场部处理；

(六)本文件自 2020 年 1 月 1 日（含）起长期有效，原 GSIS19029 《关于下发天津航空国际中转服务产品政策的业务通告》于本文件生效之日起废止，已出客票按原方案保障；

(七)如本文件后续修订或增加其他内容，则须邮件会签相关业务单位同意，公文呈报按如下原则：保障流程调整优化呈报至市场部总经理，保障规则调整呈报至市场副总裁；

(八)文件最终解释权归属市场销售部辅营管理中心，联系人：宋清华，联系方式：022-59001029。

附件 1：机场差异化保障内容

附件 2：国际航班中转服务流程—员工版（模板）

附件 3：国际航班中转服务流程—旅客公告（模板）

附件 4：协议酒店信息汇总（对外销售）

附件 5：旅客投诉处理建议

天津航空市场销售部辅营管理中心

2019 年 12 月 31 日

附件 1：机场差异化保障内容

中转站	适用条件及内容	预定方式	其他免费服务
西安	适用条件：衔接时间 6-48 小时，或夜间 0 点至 4 点到达且间隔四小时以上； 服务内容：每人一晚一床位住宿，及机场往返接送机；	提前 24 小时申请，团队提前 48 小时申请。 关注“西部机场畅想旅行”公众号或微信小程序“西安机场旅客服务”，点击值机中转-中转服务，根据提示操作。申请成功后，可获取消费码和酒店信息。在 T3 航站楼 326 门口乘坐巴士前往酒店，酒店出示消费码即可享受免费住宿服务。机场呼叫中心电话：029-96788	西安机场提供： 免费行李寄存、免费观光巴士、免费午\晚餐。 具体请旅客关注机场公众号或小程序。
郑州	适用条件：中转国内航班 24 小时以内，中转国际航班 48 小时以内条件的隔夜中转旅客， 服务内容：一晚免费的三星级酒店住宿服务及接送机。	建议提前 24 小时申请 中转预约电话:0371-58517615	中转服务区提供免费的茶点、服务区休息、就餐点提供免费餐食等服务
呼和浩特	适用条件：隔夜中转，转机时间不超过 24 小时； 服务内容：免费住宿一晚及酒店与候机楼之间免费接送机往返一次	散客在首个航班起飞前 12 小时通过“呼和浩特白塔国际机场”微信公众号或电话申请； 团队旅客须至少提前三天，通过电话申请隔夜中转免费住宿服务。 申请电话：0471-4942700/15326716723	免费正餐，中转休息区内提供便携免费充电接口、免费阅览刊物、免费小吃、免费 WIFI、航班屏显、饮水机等服务设施。
重庆	适用条件：72 小时内国内国际互转、国际及地区互转旅客，或 0:00-9:00 到达的国际转国内航班且间隔在 6 小时以上， 服务内容：机场宾馆（一人一床住宿一晚）及机场至酒店往返免费接送。	重庆机场国际航线不支持旅客自行预订，预定方式见上文。 如旅客需要咨询重庆机场，预订咨询电话： T3:023-67153699,023-88869313；T2:023—88869229	过夜游服务，包括重庆市渝中区主要景区点观光、三星级酒店住宿（限一人一床）及江北机场至重庆市渝中区的往返免费接送服务。

说明：以上内容仅供参考。

(一)重庆地区说明:

1、本文件中地面协助旅客预订工作由重庆地区飞航地服单位承接；
24 小时过境免签及国际转国际行李直挂地面工作由重庆机场负责；重庆机场免费住宿涉及酒店入住及接送服务由重庆机场负责；

2、对给天航及重庆机场造成可避免成本增加的以下情况，将对出票代理及旅行社进行处罚：

1) 引发旅客要求过夜住宿保障投诉、且满足重庆机场免费住宿政策、但未于客票进行住宿申请备注的或添加备注时刻逾期的情况，处罚天航旅客住宿保障所增加成本对应的金额，如出票代理及旅行社月度出现三次该情况，从第三次起将每次额外追加成本金额 50%的罚款：

2) 引发旅客要求过夜住宿保障投诉、且不满足本文件中转保障条件于客票进行中转住宿备注的或经调查销售过程中并未做明确说明的、最终天航产生旅客保障成本的情况，处罚天航旅客住宿保障所增加成本对应的金额，如出票代理及旅行社月度出现三次该情况，从第三次起将每次额外追加成本金额 50%的罚款；

3) 由重庆机场反馈其免费资源产生严重虚耗的、由天航协助预订(一)机场免费保障酒店且当月平均入住率低于 70%的出票代理及旅行社，将处以重庆机场酒店虚耗间夜数*80 元的处罚；连续两个月入住率低于 70%的，将处以重庆机场酒店虚耗间夜数*160 元的处罚；连续三个月入住率低于 70%的，将处以全部协助申请住宿酒店间夜数*160 元的处罚。

6、如因天航相关业务负责人员未对本文件政策进行宣贯的原因造成现场旅客投诉事件，在对出票代理及旅行社进行处罚的同时，将根据事件严重程度对相关业务负责人员进行处分；

7、本文件所述重庆机场免费住宿政策请见：附件《重庆江北国际机场二〇一八年客运促销优惠产品方案（对外版）》执行，超出附件保障范围，但满足本文件条件的经济舱旅客住宿则安排至经济舱协议进行酒店保障。

(二)郑州隔夜中转团队旅客免费住宿申请

团队旅客由出票单位在入住当日前 48 小时向郑州机场提交中转团队旅客住宿申请单至郑州机场中转 QQ 接收号：1262234345（需加 QQ 好友后传输申请表）；

郑州隔夜中转免费住宿申请表

抵达日期及航班号：XX 月 XX 日 XX/郑州航班号 (XX：XX-XX：XX)

离开日期及航班号：XX 月 XX 日 郑州/XX 航班号 (XX：XX-XX：XX)

序号	姓名	证件号码	票号	性别	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
0					

附件 2：国际航班中转服务流程—员工版（模板）

（可适当修订）

_____地区国际航班中转服务流程 (员工版)					
项目	保障内容	操作流程	公务舱及金 鹏金卡以上 会员旅客	普通经济 舱旅客	不正常航 班旅客
中转引导 (无住宿)	要客、急客保障	【地服人员】第一段航班结载后查询中 转旅客信息，并在舱门口或摆渡车接车 口引导			
	行李提取	【旅客】自行到行李提取区提取			
	值机手续办理	【旅客】自行办理			
	机场免费中转 服务区	如郑州机场：提供免费的茶水、饮料、 小食品、临时休息等尊贵服务，并提供 免费午餐、晚餐。			
	航司中转休息 区	无			
中转住宿	机场免费酒店	提供/不提供			
	天航协议酒店	按天航使用条件			
	酒店提前预订	【地服人员】			
	酒店现场预定	【旅客】到达中转柜台咨询【天航地服 人员】/【机场地服】			
	人工引导	【地服人员】舱门口或摆渡车接车口【持			

		中转引导标识】引导旅客			
	标识牌引导	【旅客】按机场引导标识自行前往柜台			
	酒店主动联系 旅客				
	酒店接机	具体以酒店提供为准			
	酒店送机	具体以酒店提供为准			
	打车费报销	如旅客入住不提供接送机的酒店，可至 _____处提供打车票或滴滴电子发票 (抬头为天津航空有限责任公司) 现场 报销			
行李服务	按票规执行	按业务通告执行			
通程值机	通程航线	按业务通告执行			

附件 3：国际航班中转服务流程—旅客公告（模板）

（可适当修订）

_____地区国际航班中转服务流程 (散客旅客须知)					
项目	子项目	服务内容	公务舱及金 鹏金卡以上 会员旅客	普通经济 舱旅客	不正常航班 旅客
中转引导 (无住宿)	旅客引导	人工在_____引导或有标识牌引导			
	中转休息厅	机场免费中转休息厅，提供免费饮 料、餐食			
	行李提取	行李提取区提取			
	值机手续办理	中转柜台办理或至出发大厅办理			
中转住宿	是否需提前预订	中转日前一天 12:00 前，预定成功 后呼叫中心发送短信			
	酒店现场预定	是否可在中转柜台现场预定			
	人工引导	工作人员在舱门口或摆渡车接驳处 引导、提供咨询			
	标识牌引导	【旅客】按机场引导标识自行前往 柜台			
	中转柜台联系方 式				
	酒店联系方式	何时（航班落地后 15 分钟内）酒店			

		主动联系旅客			
行李服务	以客票销售时咨询及值机柜台咨询为准				
通程值机	以客票销售时咨询及始发站值机柜台咨询为准				

附件 4：协议酒店信息汇总

（可适当修订）

地区协议酒店信息汇总											
											制表日期：__年__月__日
酒店名称	酒店地址	酒店星级	退房时间	地理优越性	其他设施	公共交通	接送机	早餐	规格	酒店对外单价（元）	我司售价（元）
戴根				附近景点、小吃	健身房、餐厅等		√	√	标间		
							√	√	大床		

附件 5：旅客投诉处理建议

1、各类原因无法安排旅客入住中转酒店（天航提供），旅客要求赔偿。

答复：中转酒店住宿，不是联程客票必须包含的服务项目，仅是天航为方便中转旅客而额外提供，并未与任何航线价格产品打包销售。旅客没有为此项服务支付任何费用，旅客为购买机票而支付的票价及税费中均不包含此项服务。

2、机场提供免费中转住宿酒店，旅客因各种原因预定不成功，要求天航保障。

答复：1）参考问题 1；2）为方便中转旅客，天航梳理机场相关规定供旅客参考，旅客通过机场预定平台或电话自行预订，结果以旅客实际预定为准，预定失败，请旅客自行安排；

3、机场提供免费中转住宿酒店，旅客不知需自行预订，要求天航保障。

答复：1）代理渠道客票引导旅客联系代理；2）如代理无法解决，旅客仍坚持天航协助解决的，一律婉拒，引导旅客自行安排住宿；3）适当情况下，告知我司可尝试协助预定付费酒店。

4、旅客强烈要求、再三恳求天航保障住宿的，一律婉拒。

答复：参考 1、2、3；

5、旅客对天航\机场免费酒店住宿条件不满，要求赔偿或其他诉求的。

答复：天航与服务商签订的标准协议，酒店服务内容以酒店告知为准，酒店在提供服务期间出现的任何问题，天航不承担任何责任。