

天津航空有限公司

国际业务规定

主送：各营业部及驻外办事处

发件方：天航国际业务分部

签发人：潘毅

经办人：崔阳

抄送：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

☐ 天航网站

关于下发新型冠状病毒疫情下 天航国际航班取消的票务保障方案的通知

受冠状病毒疫情影响，天航国际航班计划调整，为保障一线单位高效对航班取消后的旅客进行保障，特制定票务保障应急指导方案：

一、 适用范围

天航实际承运的及天航为代码共享市场方的国际及地区航线，航班日期自 2 月 1 日起。

二、 适用票证

不限

三、 适用票务原则

因疫情（公共安全）原因，所有被取消航班的旅客可以选择免费改签原航班或者退票。同时也可以选择改签至天航或海航集团其他公司的国际航班。

方案一，原航班改期：为旅客提供一次非自愿变更处理，旅客在客票有效期内可改期至原航班，见舱改期，免收任何费用。

方案二，GS 区域内航班改签：为旅客提供一次非自愿变更处理，可以在客票有效期内为旅客免费变更至相同区域内（同一目的地国家为同一区域）其他天航国际及地区航线航班。见舱改期，免收任何费用。

方案三，免费全退：为旅客提供客票非自愿退票处理。

方案四，海航集团其他航司改签：为旅客提供一次非自愿变更处理，旅客在客票有效期内可免费变更至相同区域内（同一目的地国家为同一区域）海航集团境内航司其他国际及地区航线航班。见舱改期，免收任何费用。

四、 特殊申请流程

- 1， 如无法操作变更，协助旅客办理退票重出，新购客票和原客票间差额由旅客支付。
- 2， 为最大程度为旅客提供航变服务，如遇超出范围的旅客紧急需求：一线单位向市场部当日值班员申请，批复后执行。

五、 票务操作细则

非自愿变更和非自愿退票相关执行标准参考 GSIR18099《天航国际及地区航线不正常事件票务处理规定》。

此政策下发之日起，原 GSIR20009《关于下发新型冠状病毒疫情下天航国际航班取消的票务保障方案的通知》、GSIR20017《关于下发新型冠状病毒疫情下天航国际航班取消的票务保障方案的通知》同时废止。

天航市场部国际业务部

2020 年 6 月 3 日