

国内业务提示

第 2021 009 期

市场销售部收益管理中心

签发人：林永

关于下发疫情防控期间 天津航空春运期间国内航班票务处理规定 的通知

各销售单位：

为响应国家合理有序引导群众就地过年的号召，最大限度减少人员流动，切实降低疫情传播风险，经研究决定，特下发2021年1月27日0时前已购天津航空春运期间国内航班票务处理规定的通知，具体内容如下：

1、适用条件

1.1、适用范围：在2021年1月27日0时之前已购买且乘机日期为2021年1月28日（含）至2021年3月8日（含）的国内客票。

1.2、适用航班：由天津航空实际承运的所有国内航班和天津航空为市场方的所有代码共享国内航班。

1.3、适用票证：826国内票证以及使用非826票证互售的GS

国内航班客票。

2、客票处理规定：

2.1、客票有效期内退票

2.1.1乘机日期为2021年1月28 日（含）至2021年2月3日（含）的客票，航班起飞前已取消订座，可至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费；在航班起飞前未取消订座的客票，依据原客票使用条件办理退票业务。

2.1.2乘机日期为2021年2月4日（含）至2021年3月8日（含）的客票，航班起飞前7天（含）已取消订座，可至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费；未在航班起飞前7天（含）取消订座的客票，依据原客票使用条件办理退票业务。

2.2、客票有效期内变更航班

2.2.1 乘机日期为 2021 年 1 月 28 日（含）至 2021 年 2 月 3 日（含）的客票，航班起飞前已取消订座，可免费变更至 2021 年 3 月 31 日（含）之前，同航线、同服务等级航班一次（如涉及跨服务等级变更，可免收变更手续费，但需补齐票款差额）；如旅客再次提出变更及退票申请，需在客票有效期内依据变更后的客票使用条件办理；航班起飞前未取消订座的客票，依据原客票使用条件办理变更业务。

2.2.2 乘机日期为 2021 年 2 月 4 日（含）至 2021 年 3 月 8 日（含）的客票，航班起飞前 7 天（含）已取消订座，可免费变更至 2021 年 3 月 31 日（含）之前，同航线、同服务等级航

班一次（如涉及跨服务等级变更，可免收变更手续费，但需补齐票款差额）；如旅客再次提出变更及退票申请，需在客票有效期内依据变更后的客票使用条件办理；未在航班起飞前7天（含）取消订座的客票，依据原客票使用条件办理变更业务。

2.2.3 变更操作流程：

2.2.3.1 各单位以OI换开的方式操作变更：

(1) 在后续航班相同舱位中订座；若无相同舱位，可在同服务等级有空余座的情况下联系呼叫中心K位。

(2) 各单位操作变更业务时，需在PNR中备注：“SSR CKIN GS YQBG HK1/PN”。各单位手工修改FN、FC等项保持新票票面价与旧票票面价一致。EI项打印：原客票限制条件，YQBG。

2.2.3.2 旅客提出变更申请：

(1) 我司各直属售票处、呼叫中心所销售的客票、可至原购票地办理；

(2) 官网、代理人所销售的客票，可至我司各直属售票处、呼叫中心办理。

2.3 客票有效期内签转：按原客票使用条件办理。

2.4、2021年1月27日0时前已办理完退票、变更业务的客票，一律不再返还已收取的退票/变更手续费和票款差价。

2.5 同一或连续票号的均为天航实际承运的联程航班，其中一段符合本文免费退改的适用条件，其他航段同时办理退票或变更，可按本文规定免费办理。

2.6 各销售单位在办理天津航空航班相关票务业务时，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。

本文自 1 月 27 日（含）起执行。

请各销售单位接到通知后，自行组织文件学习并严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。

天津航空市场销售部

2021 年 1 月 26 日

市场销售部收益管理中心

2021 年 1 月 26 日印发

拟稿：盛 茜 核稿：林 永

（共印 0 份）