

国内业务提示

第 2021 037 期

市场销售部收益管理中心

签发人：方叶松

关于下发调整疫情防控期间天津航空涉及南京进出港国内航班票务处理规定的通知

各销售单位：

为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，尽可能为旅客提供便利，体现民航真情服务，根据南京防疫政策，经研究决定，特下发调整 2021 年 7 月 20 日（含）前已购天津航空涉及南京进出港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 7 月 20 日（含）之前已购买且乘机日期为 2021 年 7 月 21 日（含）至 2021 年 8 月 31 日（含）的国内客票。

1.2、适用航班：由天津航空实际承运的涉及南京进出港国内航班（含经停南京航班）和天津航空为市场方的涉及南京进出港代码共享航班（含经停南京航班）。

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 在航班起飞前已取消订座的客票，可至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费。

2.1.2 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。

2.1.3 旅客提交退票时，需要以“非自愿退票”形式提交需求。

2.2、客票有效期内变更航班

2.2.1 在航班起飞前已取消订座的客票，可免费变更至2021年9月20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。

2.2.1.1 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 GSYQBG 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。

2.2.1.2 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。

2.2.2 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。

2.3 客票有效期内签转：按原客票使用条件办理。

2.4 已提交退票申请，完成变更业务的客票，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。

本文自下发之时（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7月27日

市场销售部收益管理中心

2021年7月27日印发

拟稿：刘男超 核稿：徐竟博

（共印0份）