

国内业务提示

第 2021 057 期

市场销售部收益管理中心

签发人：方叶松

关于下发疫情防控期间天津航空涉及 武汉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，根据武汉防疫政策，经研究决定，特下发 2021 年 8 月 2 日（含）前已购天津航空涉及武汉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 8 月 2 日（含）之前已购买且乘机日期为 2021 年 8 月 2 日（含）至 2021 年 8 月 16 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武汉进出港国内航班（含经停武汉航班）和天津航空为市场方的涉及武汉进出港代码共享航班（含经停武汉航班）。

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12月31日（含）之前{9月29日（含）-10月10日（含）之间的航班除外}，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 8 月 2 日

市场销售部收益管理中心

2021 年 8 月 2 日印发

拟稿：盛 茜 核稿：徐竟博

（共印 0 份）