

国内业务提示

第 2021 062 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 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，经研究决定，特下发 2021 年 8 月 4 日 0 时（含）之前已购天津航空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 4 日 0 时（含）之前已购买且乘机日期为 2021 年 8 月 4 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 在2021年8月4日0时（含）之前购买，且乘机日期在8月4日（含）至8月31日（含）之间的国内客票，自8月4日0时（含）起提出退票申请，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8月4日0时（含）起提出变更申请，且在航班离站前已取消订座记录的客票，首次变更至2021年12月31日（含）之前的同航线航班，收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额，免收变更费；如按照以上原则办理过客票变更后，旅客再次提出客票变更或退票申请，需在客票有效期内依据变更后客票的适用条件办理；

2.2.1.1各单位以OI换开的方式操作变更，收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额，不收取变更费。同时在PNR中备注：“SSR CKIN GSYQBG HK1/PN”，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 8月4日0时（含）前已提交退票申请，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8月4日0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8月3日

市场销售部收益管理中心

2021 年 8 月 3 日印发

拟稿：刘男超 核稿：徐竟博

（共印 0 份）