

国内业务提示

第 2021 066 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学生及教职工延期返校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，协助受影响的学生及教职工更好地安排出行计划，经研究决定，现下发学生及教职工延期返校国内航班票务处理规定，具体如下：

1、适用条件

1.1 适用出票日期：加盖本学校公章的延迟返校通知下发之日（含）之前；

1.2 适用航班日期：2021 年 8 月 18 日（含）至 2021 年 9 月 15 日（含）；

1.3 适用旅客：持学校出具的加盖本学校公章的延期返校通知以及旅客本人的学生证/录取通知书/教师及职工证的教职工及学生；

1.4 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；

1.5 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。

1.6 相关证明材料

旅客需提供有效身份证件、加盖本学校公章的延迟返校通知以及旅客本人的学生证（学生身份证明包括但不限于全日制在读的学籍证明、学生证等加盖公章的可以证明学生身份的证明）/录取通知书/教师及职工证，以上材料可以是原件、扫描件、照片、截图。

2、客票处理办法：

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，旅客凭有效身份证件、加盖本学校公章的延迟返校通知、旅客本人的学生证/录取通知书/教师及职工证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。

注：通过天航官网、微信、APP 渠道购买客票的旅客，请提交材料至天航市场客服 thsckf@tianjin-air.com，同时备注旅客姓名以及需要办理的客票信息。

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，旅客凭有效身份证件、加盖本学校公章的延迟返校通知、旅客本人的学生证/录取通知书/教师及职工证，首次变更至 2021 年 9 月 27 日（含）之前，同航司、同航线航班，免收变更手续费，但需收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额；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客票的使用条件办理。

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；

2.2.2.2. 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 各单位应将旅客有效身份证件、加盖本学校公章的延迟返校通知、旅客本人的学生证/录取通知书/教师及职工证等相关证明材料扫描件/照片/截图上传相关系统或复印件上交我司财务，作为结算依据。

2.4 客票有效期内签转：按原客票使用条件办理。

2.5 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。

2.6 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。

2.7 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8月19日

市场销售部收益管理中心

2021年8月19日印发

拟稿：刘男超 核稿：徐竟博

(共印0份)