

国内业务提示

第 2021 097 期

关于下发疫情防控期间天津航空涉及 上海、杭州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，根据上海、杭州防疫政策，经研究决定，特下发 2021 年 11 月 25 日（含）前已购天津航空涉及上海、杭州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 11 月 25 日（含）之前已购买且乘机日期为 2021 年 11 月 25 日(含)至 2021 年 12 月 9 日(含)的国内客票。

1.2、适用航班：

1.2.1 由天津航空实际承运的涉及上海、杭州进出港国内航班（含经停上海、杭州航班）和天津航空为市场方的涉及上

海、杭州进出港代码共享航班（含经停上海、杭州航班）；

1.2.2 非上海、杭州进出港航班，但可提供在2021年11月25日（含）之前购买的，旅客实际旅行行程涉及上海、杭州，且可以提供本人旅行（或入住）日期为 2021年11月25日（含）至2021年12月9日（含）期间涉及上海、杭州的下列材料之一：包括但不限于与GS客票组合使用的其他航司机票（可为分别购买的机票）、火车票等地面交通运输凭证；上海、杭州的酒店预订单；

1.2.3 非上海、杭州进出港航班，但可提供因上海、杭州疫情隔离证明材料（疫情隔离证明材料应由防疫部门、公安机关、派出所、街道办等组织开具并加盖公章）、拒载证明（当地机场出具的加盖公章的疫情拒载证明）；

1.2.4 相关证明材料：

非上海、杭州进出港航班，旅客提供以上相关证明材料外，还需同时提供本人有效身份证件；上海、杭州进出港航班无以上要求。以上证明材料可以是原件、扫描件、照片、截图。各单位应将以上相关证明材料上传相关系统或复印件上交我司财务，作为结算依据。

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，旅客凭 1.2.4 相关证明材料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日期、变更舱位等级

2.2.1 在航班起飞前已取消订座的客票，旅客凭 1.2.4 相关证明材料，首次变更至 2021 年 12 月 31 日（含）之前的同航司、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 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 11 月 26 日