



天津航空有限责任公司 市场部业务通告

关于下发天津航空国内航班 湛江机场转场湛江吴川机场 相关票务处理规定的通知

接湛江机场通知，自 2022 年 3 月 24 日（含）起，天津航空所有湛江进出港国内航班业务由湛江机场转场至湛江吴川机场运行，现针对因转场错走机场旅客下发相关票务处理规定，具体如下：

一、适用条件：

（一）适用航班日期：2022 年 3 月 24 日（含）—2022 年 04 月 23 日（含）。

（二）适用旅客：由于湛江机场转场原因，错走机场无法成行的旅客。

（三）适用航班：GS 湛江出港的国内航班。

（四）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。

二、错走航站楼证明出具

(一) 在航班起飞当日错走湛江机场无法成行的旅客，由湛江机场在新、旧机场航站楼为此类旅客提供《湛江吴川机场旅客误机证明》（具体见附件 1 样式），作为错走航站楼证明。

(二) 旅客需在航班起飞当日开具《湛江吴川机场旅客误机证明》，时间允许的旅客，可致电天津航空呼叫中心取消订座记录（不强制要求旅客取消订座记录）。

三、客票处理规定：

(一)客票有效期内退票

1. 旅客凭《湛江吴川机场旅客误机证明》及本人有效身份证件可至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费。

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. 旅客提交退票时，需要以“非自愿退票”形式提交需求。

3. 退票原因备注：“湛江转场错走机场”。

(二)客票有效期内变更航班日期、变更舱位等级

1. 旅客凭《湛江吴川机场旅客误机证明》及本人有效身份证件，在客票有效期内可免费变更至我公司当日及后续 3 日以内（如遇到 3 日内无后续航班的情况，可变更至最近日期的航班）同航线、同服务等级航班一次，不收取差价。（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. 变更操作流程:

(1)各单位以 OI 换开的方式操作变更,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位的情况下联系呼叫中心 K 位。同时在 PNR 中备注:“SSR CKIN GS ZHAZ HK1/PN”;OI 换开时需手工修改 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,ZHAZ。

(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。

(三)客票有效期内签转:按原客票使用条件办理。

四、其他

(一)各单位应将旅客提供的《湛江吴川机场旅客误机证明》及本人有效身份证件等相关证明材料扫描件/照片上传相关系统或复印件上交我司财务,作为结算依据。

(二)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。

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。

附件：湛江吴川机场旅客误机证明样式

天津航空市场销售部

2022 年 3 月 22 日

附件：湛江吴川机场旅客误机证明样式

湛江吴川机场旅客误机证明样式

旅客未乘机证明		编号 NO.	
No-Boarding Certificate			
旅客姓名 Name		票号 Ticket No.	
日期 Date		航班号 Flight No.	
旅客同行人员姓名 travel companion		旅客同行人员票号 Ticket No. of travel companion	
行程 Itinerary		旅客联系方式 TEL.	
未登机原因 Reason(s) for no-boarding	☐ 身体不适 Physically unfit ☐ 突发疾病 Sudden illness ☐ 航班超售 overbooking ☐ 疫情防控 Epidemic prevention and control ☐ 旅行文件或证件材料不符合相关要求 Certificate non-compliance ☐ 未能掌握新机场位置或交通路线 Failed to get to the right location of the new airport or take the right routes.		
旅客当日未能搭乘航班或行程, 具体原因请 (详细证明): Specific reasons for no-boarding on the part of the passenger on the day (details):			

此证明仅作为未乘机凭证。如有客票退改问题, 敬请咨询直属票务柜台或原购票渠道, 谢谢。
This certification letter is only limited to the certification letter of information.
If you have any questions about refunding or changing your ticket, we recommend you to refer to the ticket counter or original ticket purchasing channel, thank you.

填开单位 (盖章):
Issued by (seal):



填开日期:
Issue Date: