



天津航空有限责任公司

市场部业务通告

关于修订下发天津航空国内航班 成都双流国际机场转场成都天府国际机场 相关票务处理规定的通知

接成都国际机场通知，自 2022 年 3 月 27 日（含）起，天津航空所有成都进出港国内航班业务由双流国际机场转场至天府国际机场 T2 航站楼运行，机场三字代码变更为 TFU，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 27 日（含）—2022 年 04 月 30 日（含）。

（二）适用旅客：由于成都机场转场原因，错走机场无法成行的旅客。

（三）适用航班：GS 成都出港的国内航班。

（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成都机场无法成行的旅客，可前往成都双流国际机场 T2 航站楼出发层海南航空售票柜台开具《不正常航班证明》并由售票柜台在空白处手写“错走航站楼”信息，具体如下字样：“成都机场转场，旅客走错航站楼。”，作为错走航站楼证明。

(二) 旅客需在航班起飞当日开具手写“错走航站楼”的《不正常航班证明》，时间允许的旅客，可致电天津航空呼叫中心或通过海南航空成都机场售票处取消订座记录（不强制要求旅客取消订座记录）。非航班起飞当日无法开具证明。

(三) 手写“错走航站楼”的《不正常航班证明》仅限旅客本人凭有效购票的乘机证件及购票信息，方可办理。

三、客票处理规定：

(一) 客票有效期内退票

1. 旅客凭手写“错走航站楼”的《不正常航班证明》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：“成都转场错走机场”。

(二) 客票有效期内变更航班日期、变更舱位等级

1. 旅客凭手写“错走航站楼”的《不正常航班证明》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 CTUZ 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，CTUZ。

(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手写“错走航站楼”的《不正常航班证明》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。

天津航空市场销售部

2022 年 3 月 22 日