

天津航空有限责任公司 国际业务规定

主送：各营业部及驻外办事处

发件方：天航市场销售部国际业务分部

抄送：天航（财务部）

发布对象：营业部、驻外办事处 代理人

发布方式：销售终端

电子运价手册

电子邮件

关于修订下发天津航空 重复购票退票规定的通知

根据各一线销售单位在销售过程中出现的问题，为切实改进和提升票务服务，经市场部研究决定，特修订并下发天津航空重复客票退票规定，具体内容如下：

一、退票规定

(一)同一乘机人（姓名、证件号码一致）购买两张或两张以上航段、航班日期、航班号等航班信息完全一致的客票，视为重复购票。

(二)重复购票退座时间在航班起飞前 24 小时内按自愿退票办理。

(三)重复购票退座时间在航班起飞前 24 小时（含）外可免费退一张客票，其他多张客票如需退票按自愿退票规则办理；

(四)免费退票手续需同时符合以下三个条件：

1. 旅客重复购买的是航班起飞前 24 小时（含）或以外的客

票；

2. 旅客重复购买的客票的出票时间间隔须在 24 小时（含）以内；

3. 在出票后 24 小时（含）内提出重复购票退票申请且在航班起飞前 24 小时（含）外取消航班座位。

(五)退票地点：原出票单位、天航直属售票处、有票务合作协议的安途等售票处（原则上需在原出票单位点办理，售票处视现场情况而定）。

(六)退票流程：

1. 重复购票的出票单位为代理人、代理人销售平台：

(1)选择由原出票单位退款：由代理人或平台工作人员将退票申请转至管辖营业部（无管辖营业部的，转至营销管理中心各区域负责人），营业部及营销管理中心各区域负责人核查无恶意占座行为、未重复免费多退客票后，原出票单位可为旅客办理免费退票手续，同时须将营业部及营销管理中心各区域负责人审核同意的邮件上传退票凭证系统或上交我公司财务；

(2)选择由直属售票处或有票务合作协议的安途等售票处退款：须至天航直属售票处或有票务合作协议的安途等售票处提出免费退票申请，售票处工作人员核查无恶意占座行为、未重复免费多退客票后，为旅客办理免费退票手续；

2. 重复购票的出票单位为天航直属售票处、有票务合作协议的安途等售票处、呼叫中心、官网、官方移动平台，各单位工作人员核查无恶意占座行为、未重复免费多退客票后，为旅

客办理客票的免费退票手续；

3. 以上免费退票均须在退票单上注明旅客申退原因（重复购票）、旅客其他重复购票的客票号码。

特殊产品客票如另有退票地限制规定一律以产品规则为准。

(七)各营业部、直属售票处、营销管理中心、旅客体验中心、呼叫中心、安途等合作售票处需建立重复购票免费退票台账，定期核查是否有代理人、旅客经常性或恶意的行为，如发现代理人恶意行为，则按我公司《客运销售代理协议》相应条款进行处罚；如发现旅客有经常性或恶意行为，不得免费退票。

二、其他

(一)如有超出我公司重复购票退票规定范畴的且旅客有明确投诉倾向的情形、或其他特殊情况的，旅客向原出票单位提出申请并说明具体原因，原出票单位核查未虚耗我公司航班座位后，方可转呈此特殊申请：

1. 虚耗标准：未乘机但未取消航班座位；

2. 原销售单位为代理人、代理人销售平台，由代理人或平台工作人员转管辖营业部（无管辖营业部的，转至营销管理中心各区域负责人），受理人员需仔细核查有无恶意占座行为后交由营业部经理/营销管理中心经理审批，酌情调减部分或全部退票费；

3. 原销售单位为天航直属售票处，由直属售票处转至当地营业部/旅客体验中心，受理单位需仔细核查有无恶意占座行为

后交由营业部经理/旅客体验中心经理审批，酌情调减部分或全部退票费；

4. 原销售单位为呼叫中心或者安途等合作售票处，由售票处或呼叫中心人员核查有无恶意占座行为后交由旅客体验中心经理审批，酌情调减部分或全部退票费；

5. 原销售单位为官网、官方移动平台，由旅客体验中心退票审核专员核查有无恶意占座行为后交由旅客体验中心经理审批，酌情调减部分或全部退票费。

(二) 天航直属售票处、呼叫中心接到旅客咨询，按文件规定建议旅客向原出票单位提出退票申请，旅客强烈要求由天航直属售票处、呼叫中心办理，此类情况按如下流程操作：

天航直属售票处：工作日时间，直属售票处接单处理旅客诉求，旅客不满，则记录转呈旅客体验中心/营业部处理，可由处理单位的中心经理/营业部经理酌情减免或全部退票；非工作日时间，直属售票处记录旅客不满诉求转呈部门值班员决策。

呼叫中心：呼叫中心接单处理，若旅客不满，呼叫中心则记录反馈至旅客体验中心，由旅客体验中心评估处理旅客诉求。若仍旧不满，则按强制报告流程提交。

本文件自 2018 年 9 月 19 日起正式生效，原 GSIRM16005 号文件规定同时废止。

特此通告

天航市场销售部国际业务分部

2018 年 9 月 18 日