

# 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：天航市场销售部收益管理中心

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

## 天津航空 2022 年国际及地区航线销售运价手册

(适用航班日期：2022 年 1 月 1 日-2022 年 12 月 31 日)

目录

第一部分 散客规则.....3

第二部分 团队规则.....18

第三部分 天航行李规则.....20

第四部分 附录.....26

    附件一 ADDON SPA 订座规定.....26

    附件二 各航线常见税费名称.....27

    附件三 天航购票服务书.....28

第一部分散客规则

## 1、适用范围

本运价手册散客规则适用于天津航空营业部及代理人销售使用。本运价手册的最终解释权归天津航空市场销售部。

## 2、适用期限

2022 年 1 月 1 日 — 2022 年 12 月 31 日（另外注明的除外），适用日期以 GS 第一国际或地区主航段的旅行之日为准。

## 3、天航国际及地区自营航线子舱位布局

C/D/I/R/J 舱为公务舱舱位。J 舱为免票专用舱位。R 舱兼做公务舱 THROUGH FARE 舱位。

W/E 为超级经济舱舱位。

Y/B/H/K/L/M/X/V/N/Q/P/A/Z/U/T/G/S/O 舱均为普通经济舱舱位。G 舱为团队舱；O 舱为免票专用舱位；U、T 舱为经济舱 THROUGH FARE 舱；S 舱为金鹏俱乐部免票兑换专用舱位。

## 4、除 ADDON 和 SPA 航段，运价不可反方向使用。

## 5、运价组合

(1) 纯外航航段优惠运价（SPA 运价、ADDON 运价）和天航 ADDON 运价均不得单独使用，需与天航国际、地区航线销售运价组合使用。

全程运价适用条件以天航国际、地区航段适用的运价规则为准。

(2) 1/2RT 运价组合销售

销售来回程、缺口程机票时，可以与 GS 国际及地区航线境内外始发散客来回程运价 1/2RT 组合使用（有特殊说明的运价除外），该组合运价的适用条件按照较严格的舱位规定执行，且全程代理费按照较低的标准执行。当去程与回程的航班日期分属周中、周末时，则运价为周中与周末价格 1/2RT 组合。

例如：TSN=TYO 去程和回程分别订座在 L 舱和 M 舱，可以使用 L 舱来回程运价的 1/2 与 M 舱来回程运价的 1/2 组合，构成旅客的全航程销售运价，该组合运价的适用条件按照 M 舱规定执行。FARE BASIS 需分别填写，即 L 舱对应 L 舱的 FARE BASIS；M 舱对应 M 舱的 FARE BASIS；Tour code 需填写两个政策的 TOUR CODE。

如旅客为儿童，L 舱有儿童折扣、M 舱无儿童折扣，则全程运价为 75%的 L 舱 1/2RT 价格+100%M 舱 1/2RT 价格构成。其他规则同成人。

6、中途分程及转机：每个旅行方向允许在任意一点免费中途分程一次；如增加中途分程点，加收 500CNY/点。

7、儿童/婴儿折扣（注：天航对于儿童 / 婴儿的判定以其乘坐第一始发天航国际或地区主航段时的年龄为依据）

(1) 儿童票价

- 1) 儿童指旅行开始之日年满 2 周岁但不满 12 周岁的未成年人。
- 2) 儿童销售票价为相应成人销售运价的 75%（另有规定除外），在 FAREBASIS 后加注“CH25”。
- 3) 无成人陪伴儿童不适用儿童折扣，按成人票价购票，免收民航发展基金。
- 4) 若儿童在旅行过程中已满 12 周岁，天航航班无需补收儿童与成人的票价差额；若行程中含有外航航段，则外航航段需按照外航规定执行。
- 5) 儿童必须有 18 周岁以上的成人陪同，每名成人限带 2 名儿童。如果没有成人陪同，满足我司无人陪伴儿童运输条件的前提下，办理无成人陪伴服务，否则不予承运。与成人同行的儿童须购买与其同行成人相同服务等级的客票。如旅客要求为儿童及同行成人购买不同服务等级的客票时，儿童须在满足我司无人陪伴儿童运输条件的前提下，办理无成人陪伴服务，且飞机上必须按所购客票的服务

等级分别就坐。若儿童不符合我司无人陪伴儿童运输要求，则不允许儿童购买与同行成人服务等级不同的儿童客票。

备注：无成人陪伴儿童的定义和办理的操作规范请参见同期地面服务手册

6) 儿童燃油附加费收取标准同成人，免收民航发展基金。

## (2) 婴儿票价

婴儿指旅行开始之日 2 岁以下的未成年人。一名成人旅客限带一名婴儿旅客，成人旅客需年满 18 周岁且具有完全民事行为能力。

婴儿必须与成人同行，不得单独成行，且每名婴儿所购客票必须与随行成人同服务等级就坐。婴儿旅客默认为不占座旅客，天航国际航线不提供占座婴儿客票。

1) 婴儿旅客出票时，在 FAREBASIS 后加注“IN90”，其销售票价为成人销售运价的 10%（另有规定的除外）。

2) 若婴儿在旅行过程中已满 2 周岁，天航航班无需补收婴儿与儿童的票价差额；若行程中含有外航航段，则外航航段需按外航的规定执行。

(3) 不占座婴儿变更免收变更手续费；儿童变更按照成人变更相应规定执行，变更费同成人。

(4) 不占座婴儿免收燃油费和民航发展基金。

## 8、留学生定义及相关规定

(1) 留学生：赴国外正规学校留学的中国留学生和在中国留学的外籍学生。

(2) 适用人员：留学生及其家属。家属仅包括其父母、配偶和子女，购票时需提供家属关系证明，如户口簿等。

- (3) 购票规定：需提供护照及学生证复印件或入学通知书复印件。出票后需将票号备注在复印件上作为结算凭证。随行的留学生家属可以享受留学生销售价格，但每位留学生限带 2 名家属同行。留学生家属需将有效身份证明需留存备查。其他证件（比如 ISIC 国际学生卡等）均不可做留学生认证使用。
- (4) 出票规定：出票时需在“旅客姓名”栏 (NAME OF PASSENGER) 中的旅客姓名后填写/SD（适用于留学生）或/ASD（适用于留学生家属）。Q 票价时，均使用 QTE:SD/GS 指令，以确保享受行李优惠。
- 留学生旅客/留学生家属同时具备另一重身份属性时，如儿童，则姓名后同时备注 CHD/SD 或 CHD/ASD，意为儿童留学生或者儿童留学生家属。Q 票价时，以儿童身份为准，即 QTE:CH/GS 指令，行李额按照两重身份中最宽松的标准手工修改。
- (5) 旅行限制：留学生家属必须与留学生去程航程相同，在同一航班订座，回程不限。留学生客票行程必须是包含留学目的地国航点的直飞/联程航线，不限转机时间。不支持旅客通过多份独立的运输合同共同构建此行程，如旅客前往英国留学，GS 客票 TSN-TYO 衔接 JL 客票 TYO-LON, 则 TSN-TYO 段不满足留学生行程要求。
- (6) 包机航班不适用。

## 10、运价销售规定

- (1) 不同的运价适用的票证可能有具体的限制，以具体政策为准。
- (2) 所有销售运价，按实际行程对应运价表运价执行。散客去程必须定妥座位，不允许 OPEN。
- (3) 天航为市场方的代码共享航班运价以及使用规则均按照天航相应的规定执行（有特殊规定的除外），免费行李额按系统显示执行。

- (4) 中国境内销售的，中国境外/港澳台始发的航班；或，境外/港澳台地区销售的中国境内始发的航班，请以订座系统查询的价格为准。
- (5) 淡旺季的确定以 GS 第一国际或地区主航段的旅行之日为准。
- (6) 运价表中的所有销售运价均不包含税费及 Q 值。
- (7) 请严格按照运价表中的运价与订座舱位、票价类别的匹配关系销售，违者将按较高运价补收差额并且处以每张机票 300CNY 的罚款。如销售时使用了未提供运价的订座舱位，将按照公布运价补收差额。
- (8) 特殊旅客客票限在天航指定售票处出票并在做出相应安排后方可承运，详情请与天航当地营业部或 95350 咨询。
- (9) 旅客自行负责根据航班信息办理所需证件，并确认证件有效性。因证件不符不能登机或出入境，天航不承担相关责任。

## 11、API 信息录入

DAPI: /P1 (旅客序号) 指令格式见下 (其中横线处的信息必须输入) :

SSRDOCS 航空公司代码 Action-Code1 证件类型/发证国家/证件号码/国籍/出生日期/性别/证件有效期限  
/SURNAME(姓)/FIRST-NAME(名)/MID-NAME(中间名)/持有人标识 H/P1

SSRDOCO 航空公司代码 HK1 出生地/类型 V/VISA 卡号码/发卡地区/发卡日期/卡有效国家或地区/婴儿标识 I/P1

SSRDOCA 航空公司代码 HK1 D (表示目的地)/国家/详细地址/城市/所在省市(州)信息/邮编/I 婴儿标识/P1

SSRDOCA 航空公司代码 HK1 R (表示居住地)/国家/详细地址/城市/所在省市(州)信息/邮编/I 婴儿标识/P1

\*注: 仅限美国航线输入 DOCA

```
1. PANG/YUAN XIN  2. PENG/XU  MPRH6/GS
3. GS6415  Y  MO09JUN  KIXTSN HK2  1400 1635+1
4. SSR DOCS GS  HK1 P/CN/1234567890/CN/17NOV80/M/26MAR09/PANG/YUAN IN//H/P1
5. SSR DOCA GS  HK1 D/US/NO10 STREET2 ATLANDA/LOS ANGELES/CA/01234567//P1
6. SSR DOCA GS  HK1 R/CN/NO155 DONG SI WEST STREET/BEIJING/BEIJING CHINA/100007//P1
8. SEA/425-868-7820
9. TL/1700/29FEB/HKK847
10. SSR OTHS CA TKTL ADV TKT NBR TO GS BY 04MAR08/0017/HKK TIM/OR NO ALL SG/BCS  GS
6415 /K/09JUN/KIXTSN
11. HKK001
```

## 12、客票填开规定

- (1) 散客出票时限以系统显示时限和订座单位所预留时限两个时限中较早的一个为准。
- (2) 天航 ADDON 航段和外航航段（含外航 SPA 和 ADDON 航段）需与天航国际、地区航段填开在同一本客票上，或连续客票上。
- (3) 旅客姓名后面输入正确的旅客身份类别识别代码，如 SD，CHD，INF（不占座婴儿）等，但 MR，MS 等称谓不做强制要求。
- (4) “FARE BASIS”栏：
  - 1) 填写运价表中与订座舱位相匹配的运价基础代号。例如：“BHRTCN”或“KHOWCN”。
  - 2) 儿童需在 FAREBASIS 后加注 “CH25”，婴儿加注“IN90”。
- (5) “ENDORSEMENT / RESTRICTION”栏：填写“Q/NON-END/PENALTY APPLY”，表示不得签转，适用相应的退改签规则。

判断改期退票的时间以在系统中变更订座记录的时间为准。



(6) 使用自动出票指令，以订座系统中 Q 出价格作为销售价和票面价的客票，将以票面价作为结算标准，客票不打 TOUR CODE. 使用手工出票指令，必须按照运价政策完整输入 TOURCODE 和 FARE BASIS。TOUR CODE 栏填写所使用价格的政策代码，如果只使用一个政策，则在 TC 项输入该运价对应的完整准确的 TOUR CODE 号即可；如果是两个政策组合使用，TC 项输入第一个国际航段的完整准确的 TOUR CODE，第二国际航段的完整准确的 TOUR CODE 打在 FC 项的最后，格式为：FC 运价计算过程的最后空格 TEXT/TC TOURCODE。

(7) NOT VALID AFTER 栏：

1) 按照**较严格的**舱位规定的有效期填写。

2) 销售注有最长停留期的运价时，须注明有效截止日期；如超过该期限，则需升舱. 升舱后舱位的运价有效期需符合行程需要。

3) 若旅客改期，则客票运价有效期自变更后客票始发日期开始计算，需同时修改 NOT VALID AFTER 项（统一由天航各地售票处或 95350 办理或天航授权的销售代理处办理）。

例如：TSN-IKT-TSN，国际航段订 L 舱，有效期 6 个月往返，始发日期 6 月 1 日，有效期截至 12 月 1 日。如果始发日期自 6 月 1 日改为 6 月 5 日，有效期截止日期为 12 月 5 日。如果始发日期自 6 月 1 日改为 5 月 25 日，有效期截止日期相应改为 11 月 25 日。

(8) 运价有效期：有效期自第一始发国际主航段开始算起，回程截止日期以最后一个国际、地区主航段旅行之日（当地时间）为准。

例：SHA-TSN-IKT-TSN-SHA，国际航段订 L 舱，有效期 6 个月往返，则 TSN-IKT-TSN 在 6 个月内往返即可。

### 13、航程中的航段使用顺序

天航国际及地区航段所有舱位订座的客票，必须按照客票乘机联上列明的航程，从出发地开始按顺序使用，未按顺序使用

的乘机联，客票自动作废，天航不予承运。除特殊规定外，未使用的航段在客票有效期内允许退票，或变更后按乘机联顺序继续使用。退票时必须一次性将未使用的航段全部退票，不允许自愿退未使用的部分航段。

因航班不正常导致不能按照客票乘机联上列明的航程顺序使用的情况，则按照天航国际不正常航班票务处理规定进行处理。

#### 14、客票变更（包括变更日期、舱位、航班号、承运人等自愿变更，不包括变更旅客姓名及航段；非自愿变更请参考《天航国际不正常航班票务处理规定》）

##### ➤ 手工变更

##### (1) 同舱变更

- 1) 变更需在运价有效期内进行操作；如延长运价有效期，则需升舱。
- 2) 每次变更航班均收取变更手续费，按照已变更航段中最高手续费收取。
- 3) 儿童变更按照成人变更相应规定执行；不占座婴儿免收变更手续费。
- 4) OPEN 票初次在客票原订舱位订座不收变更费，再次订座按变更日期处理。
- 5) 同一舱位中如存在不同有效期的情况，在满足运价限制条件的情况下，亦可进行同舱变更。
- 6) 航程中任一航段变更收费标准按照对应的 GS 国际、地区段规定执行。

7) 由于运价淡旺季、提前销售等规则限制，同舱变更可能存在差价，应按照少补多不退原则收取相应差价。

8) 允许 ADDON 段变更协议航司，如 CKG-(PN)-TSN-(GS)-KIX, 可变更为 CKG-(JD)-TSN-(GS)-KIX, 视为同舱变更，客票操作换开。

## (2) 变更舱位:

1) 当航班开放的可利用舱位高于原客票指定舱位时，须补收差价至可利用的高等级舱位。

2) 旅客同航班自愿升舱时，收取提升后舱位与原舱位的差额和变更收费费。若升舱后税费也发生变化，同时收取税费差额，差额少补多不退。自愿升舱包括同舱等内的舱位提高和跨舱等的舱位提高。

3) 旅客自愿降低舱位时，允许降舱。降舱后，如果新舱位价格高于原舱位价格，则需旅客补齐差额；新舱位价格低于原舱位价格，无差额退还旅客。

4) ADDON、SPA航段旅客自愿由头等舱、公务舱变更为经济舱，无差额退还。

5) 电子客票使用OI指令重新出票时，需重新计算票价和税费。如产生差价，需旅客支付。票价及税费差价执行多不退少补原则。

## (3) 变更费用标准

1) 始发日期变更，按照当日开放舱位重新订座，运价适用旅行当日的运价。

如导致票价发生改变，则按新运价与原付款运价计算差额，多不退少补，同时收取相应的变更费；

2) 回程日期变更，如升舱与改期同时进行，变更费与高低舱位之间的差价需同时收取。

3) 变更费按次收取，联程、往返程航班同时变更多段时收取一次变更费。

(4) 不得自愿变更航程

(5) NOSHOW 费的收取：按照是否于航班计划起飞时间之前在编码中取消座位为标准进行判断，按对应舱位的 NOSHOW 费标准收取相应的费用。ADDON/SPA 段 NOHOW 时，适用主航段的 NOSHOW 费收取标准。NOSHOW 以客票为单位收取，同一张客票中有多段 NOSHOW 时，按照 NOSHOW 航段中最严格的 NOSHOW 费收取一次。

(6) 代改/换票证规定：

原则上，外航票证的客票，改期/换开应该由票证方操作。特殊需求时，天航可按如下规则代为改/换：

A-原票为集团外票证，含有天航承运国际段时，只允许对天航承运段做日期、舱位更改，涉及外航段变更或天航段航点变更时，原票通过原出票地退票，重新购买新票。

B-集团内其他航司票证，含天航承运国际段时，允许按照天航变更规则对天航承运段及相关外航联运段做变更，无法完成变更时，原票通过原出票地退票，重新购买新票。

➤ 因病变更

旅客因病提出变更航班，提供相关证明后，同舱改期可免收变更费，不允许改期的客票因病变更，同舱改期也可免收变更费。因变更导致的升舱需补交升舱差额；因变更导致适用的运价发生改变，则按新运价与原付运价计算差额，多不退少补。但因病变更需满足以下条件：

旅客须在航班规定离站时间前提出变更并退座，在天航当地办事处、营业部售票处办理非自愿变更手续，旅客也可以邮件形式上交合格凭证至 95350 天航直属业务单位办理非自愿变更手续。非自愿变更凭证内的主要内容（病人姓名、时间、病症）必须相符，不得涂改，否则视为虚假凭证，不予因病变更。旅客在办理因病变更手续时，必须提供凭证原件由办事处或售票员验证，并需办事处经理/售票处主管签字，如无办事处经理可由当地销售经理代签。95350 天航直属业务部门也需由其负责人审批。上交财务的凭证应尽量为原件，如旅客确需报销，上交凭证也可为复印件。

1) 航班规定离站时间/截载时间前提出因病变更的凭证为：在中国内地由中国境内县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）以及以上医疗单位主治医师签字、医疗单位盖章的正规诊断证明、病历、医院电脑打印的300（元）含以上医药费收费单，凭证的签发与打印日期必须均在出票日至航班规定截载时间之间。诊断证明在境外或港澳台地区必须有政府部门认可具备行医资格的医生填写，外籍旅客境外就医无须提供医药费收费单，其它凭证要求不变；在非洲地区也可由中资医疗机构出具诊断证明，病历、收费单要求与凭证打印日期要求同上。部分无电脑打印医药费收费单的住院旅客，可出具医院电脑打印收费明细后加盖医院公章。

2) 在机场或经停站（备降站）突发病情提出病退的凭证为：机场医疗中心出具的诊断证明、病历，若一时无法取得医疗单位证明，

必须经当日航班乘务长或场站负责人在登机牌上签字。

3) 患病旅客的陪伴人员要求变更，须与患病旅客同时提出，且变更时间需与患病旅客保持一致可免变更费；如不能保持一致，则按自愿变更处理。陪伴人员的限额为 2 名。

4) 旅客因亲属死亡需要变更的，需在航班起飞前提出申请，并出具亲属关系的证明及亲属死亡证明（死亡证明的日期必须在旅客出票日期之后），按非自愿变更处理。

## 15、退票规定

### (1) 退票地点

- 1) 原则上旅客自愿退票应在原出票地办理，出示相关证件（如身份证、护照等），若旅客购买的是纸质客票还须持有效票证（包括旅客的乘机联、旅客联）。如非旅客本人退票，还需提供代理退票人的证件和旅客本人的委托书。如果旅客已打印行程单，需要同时退回行程单或者填写遗失声明。
- 2) 旅客非自愿退票参考《天航国际不正常航班票务处理规定》处理。
- 3) 如遇特殊情况旅客确实无法回原出票地办理退票，天航可为旅客在异地（非客票出票地）的天航售票处办理退票，如旅客在境外，无法回原出票地办理退票，可以电话联系境内天航售票处办理。接受异地退款的天航售票处应取得原出票地的授权，方法如下：

①售票处可邮件联系代理人，并以邮件（抄送办事处留存）形式确认销售价格并获得代理人书面同意；或②由退票始发地的办事处邮件沟通代理人，确认销售价格并获得代理人书面同意。获取授权后，售票处才可办理异地退票，并根据原出票地所提供的退款金额用系统汇率折换成当地货币退款。

②一线销售单位在确实无法找到境外原出票地的情况下，联系公司财务结算部门确认客票实收价格后直接办理异地退票，并根据财务结算部门所提供的退款金额用系统汇率折换成当地货币退款。

4) 天航各售票处在受理并办理异地退票时：

①全部未使用客票：

旅客自愿退票：财务可通过 ADM 向代理追回代理费。

旅客非自愿退票：病退及不可抗力导致的非自愿退票，财务可通过 ADM 向代理追回代理费（\*注）。

②部分使用客票：

操作方案同上；

如需追回代理费，金额为：退票金额\*原票实际结算代理费率

\*注：1、除非不正常航班，天航不得无故 OI 换开代理商客票；

2、如天航已将代理商客票换开为天航本票，财务可通过 ADM 向代理追回代理费。

(2) 退票期限

旅客或购票单位申请退票，如果客票完全未使用，须从购票之日起开始 12 个月以内申请退票；如果客票已部分使用，应在旅行始发之日起 12 个月以内申请退票。OPEN 票需在购票之日起 12 个月以内申请退票。

(3) 有以下任何一种情况，天航拒绝退票

1) 客票已过有效期。若超过客票有效期，则无任何费用可退（含不正常航班情况）。

\*注 客票有效期是指客票从旅行开始之日起一年内有效，如果客票全部未使用则从填开客票之日起一年内运输有效。客票有效期的计算，从旅行开始或填开客票之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时为止。特种客票的有效期，按照天航规定的该特种票价的有效期计算。

2) 退票申请时未能提供有效证件或票证；

3) 经计算已无余款可退；

4) 航段未按顺序使用；未使用段票面价值不退，未使用税费中的航司税费不退，即YQ、YR不退，其余税费属于航司代收代缴税费，可以退还。

(4) 自愿退票时的退款金额计算

1) 客票全部未使用：票款中扣除相应舱位所对应的退票费，余额退还旅客。若票款减去手续费余额为负，则从税款中补扣，余款退还给旅客。若退票手续费高于票款+税款，则可退金额为零。有误机时退票费同时累加误机费。

2) 客票已部分使用：

A- 如仅使用 ADDON/SPA 段，则 ADDON/SPA 段按其旅行当日对应航司、对应航线、对应舱位的单程公布运价扣除，再扣除天航国际或地区航段所对应的退票费（往返舱位不一致时，按更严格的舱位规定执行），余额退还旅客。



B- 如果旅客使用了 ADDON/SPA 以及天航国际航段，ADDON/SPA 航段按照 ADDON/SPA 对应价值扣除，并扣除天航国际航段旅行当日对应舱位的单程销售价格，再扣除天航国际或地区航段所对应的退票费（往返舱位不一致时，按更严格的舱位规定执行），余额退还旅客。

C- 已使用天航全部国际航段并使用了全部外航航段，只退天航 ADDON 航段，则免收退票费。

D- 如客票中只剩外航 ADDON/SPA 航段，退票时正常扣除已使用的 ADDON/SPA 段价格（如有）及国际段的价格，正常收取国际航段较严格舱位的退票费，余额退还。

E- 如原舱位无公布单程票价，则按照高一级舱位公布单程运价扣减，且运价及运价有效期均需高于原舱位。

3) 儿童退票按照成人退票相应规定执行；不占座婴儿免收退票手续费；

4) 升舱后退票，如客票完全未使用，则退还升舱差价，然后按照原国际舱位标准扣除退票手续费，扣除手续费后票款为负数时，升舱的差价参与抵扣原票的负票款；如升舱后只使用客票中的 ADDON/SPA 航段，天航国际航段未使用，则需扣除已使用航段对应的单程公布运价，并按照原国际舱位退票规定执行，同时退还国际部分的升舱差价。扣除手续费后票款为负数时，升舱的差价参与抵扣原票的负票款；如升舱后客票中的天航国际主航段已部分使用，则需扣除已使用航段的单程公布运价，并按照升舱后的舱位标准扣除退票手续费，升舱差价不退并作为票价的一部分参与票价计算。

注：此规定同样适用于天航促销运价的退票处理。

例如：旅客购买一张 X+X 舱的天津=伊尔库茨克=天津的往返程客票，如总票款为 5200 元，之后升到 L+L 舱，收取升舱差价 2000 元。此时，若旅客未使用此客票并提出退票，应将旅客付的总票款 7200 元扣除 X 舱的退票费 1500 元，余款退还旅客。

此时，若旅客使用去程单段后提出退票，去程单程 L 舱票款为 4000 元，则票面可退为  $5200+2000-4000-L$  舱退票费。税费可退为总税款-去程已使用税费。

5) 退票费收取币种和旅客实付币种不一致时，按照出票日的汇率折算。

(5) 非自愿退票时的退款金额计算请参考《天航国际不正常航班票务处理规定》执行。

(6) 退回税款

退票时须一并退还旅客购票时缴交的尚未发生的税款。

1) 但当客票出现以下任何一种情况，天航拒绝退税：

A- 逾期未提出退票申请；

B- 退票申请时未能提供有效证件或票证；

2) 当客票规定不允许退票时，则客票票款部分不退，未使用的税费退还旅客（另有规定的除外）。

3) 当客票经计算应退金额出现负数时则需补齐票款部分后，退还未使用的税款。

(7) 退款进位

个位需进到人民币 10 元，涉及到计算手续费数额及需减去的运价数额须先进位后再进行下一步的计算。

(8) 因病退票

旅客须在航班规定离站时间前提出并退座，在天航当地办事处、营业部售票处或 95350 办理非自愿退票手续。因病退票的凭证的主要内容（病人姓名、时间、病症）必须相符，不得涂改，否则视为虚假凭证，不予办理病退。旅客在办理病退手续时须提供凭证原

件由天航当地办事处经理或售票处主管验证。如无办事处经理可由当地销售经理验证。95350 天航直属业务部门也需由其负责人审批。上交财务的凭证应尽量为原件，如旅客确需报销，上交凭证也可为复印件。凭复印件为旅客办理后续退票手续。

1) 航班规定离站时间/截载时间前提出因病变更的凭证为：在中国内地由中国境内县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）以及以上医疗单位主治医师签字、医疗单位盖章的正规诊断证明、病历、医院电脑打印的300（元）含以上医药费收费单，凭证的签发与打印日期必须均在航班规定截载时间前。诊断证明在境外或港澳台地区必须有政府部门认可具备行医资格的医生填写，外籍旅客境外就医无须提供医药费收费单，其它凭证要求不变；在非洲地区也可由中资医疗机构出具诊断证明，凭证内容要求同上。部分无电脑打印医药费收费单的住院旅客，可出具医院电脑打印收费明细后加盖医院公章。

2) 在机场或经停站（备降站）突发病情提出病退的凭证为：机场医疗中心出具的诊断证明、病历，若一时无法取得医疗单位证明，必须经当日航班乘务长或场站负责人在登机牌上签字同意。

3) 患病旅客的陪伴人员要求退票，须与患病旅客同时提出，按非自愿退票规定处理。陪伴人员的限额为 2 名。

4) 如因病情严重，本人无法亲自办理退票手续，其委托代办人必须持患病旅客本人的有效身份证件原件及代办人身份证原件办理退票手续。

5) 旅客死亡，提供死亡证明后，按病退处理。

6) 旅客因亲属死亡需要退票的，需在航班起飞前提出申请，并出具亲属关系的证明及亲属死亡证明（死亡证明的日期必须在旅客出票日期之后），按病退处理。

#### 16、ADDON/SPA 航段使用说明：

(1) ADDON/SPA 航段价格只能与天航国际、地区航段运价组合使用，不得单独使用。组合运价全程执行天航国际、地区航段运价规则。出票时，ADDON/SPA 必须与天航国际与地区主航段在同一票价计算组。

(2) 天航国际、地区航段与 ADDON 航段的舱位组合规定：

ADDON/SPA 航段经济舱可与天航国际、地区航段经济舱、公务舱、头等舱组合使用；订座系统中，天航国际、地区公务舱/头等舱优先匹配 ADDON/SPA 航段公务舱/头等舱，ADDON/SPA 航段无公务舱/头等舱时，该段订座舱位可能降级为经济舱。

ADDON/SPA 航段头等舱/公务舱仅限与天航国际、地区航段公务舱、头等舱组合，不能与天航国际、地区航段经济舱组合。

如旅客行程是 ADDON/SPA 航段经济舱与天航国际、地区航段公务舱、头等舱之间的运价组合，手工出票或者改期时，可手工计算，客票上填写 tour code。计算方法如下：ADDON/SPA 航段经济舱对应的联运价格+天航国际、地区航段点到点的票价。

(3) ADDON/SPA 运价的  $RT=OW*2$ ；团队不适用散客 ADDON/SPA 运价。

(4) ADDON/SPA 航段行李规则根据具体行程，可能跟随天航国际及地区航线的行李规则执行，也可能按照联运段独立的行李规则执行。具体请见第三部分。

(5) 天航自营国际与地区航线所有散客销售舱位，如国际航段定妥座位，而天航国内航班尚未入电脑的情况下，国内 ADDON 不允许以 OPEN 方式出票。

## 17、THROUGH FARE 运价说明

THROUGH FARE 运价为联程一体运价，其中联运段对应运价按 0 处理，其他规则同 ADDON/SPA 运价。

## 第二部分团队规则

## 1、团队运价：

- (1) 团队人数根据具体航线和政策而定。如有需求，请与当地营业部或国际收益管理员联系。
- (2) 包机航班团队根据包机方政策而定。
- (3) 团队中的儿童、婴儿折扣以具体团队政策中的定义为准，如儿童婴儿折扣显示为 100%，则意为等同于成人运价。

## 2、客票填开

- (1) “CLASS”栏：填写团队舱位代码。例如：“G”舱。
- (2) “FARE BASIS”栏：填写与团队舱位相匹配的运价基础代号。例如：“YTG10”。
- (3) “FARE”栏：填写公布运价的计算结果。
- (4) “ENDORSEMENT / RESTRICTION”栏：按对应政策的要求填写。
- (5) “TOUR CODE”栏：填写团队价格所使用的运价政策号码。
- (6) “NOT VALID AFTER”栏：旅行最后一段必须注明有效截止日期。无注明将按照公布价格结算。
- (7) 团队任何一个航段都不得 OPEN。

## 3、变更

- (1) 团队客票一经开出不得变更航段和日期，符合航司规定的特殊情况除外，如因病变更。

(2) 按照航司规定可以变更旅客必须通过原购票单位办理变更，航空公司不接受旅客个人变更申请。

#### 4、团队退票

一般情况下，团体旅客不得自愿退票。除另有规定外，自愿前提下，不论使用情况如何，团队客票的票面、YR、YQ 不予退还。

航空公司不接受旅客个人退票申请，旅客个人退票必须通过原购票单位办理。团队客票的退票必须在航班起飞前提出申请，以获得天航座位控制部门的确认为准。

##### (1) 退票程序

- 1) 持完整、有效的票证，以及购票时航空公司给其开具的发票。
- 2) 出示有关证件：如身份证、护照等到天航营业部办理退票手续。

##### (2) 有以下情况之一的，拒绝退票：

- 1) 逾期未提出退票申请；
- 2) 申请时未能出示有效证件或票证；
- 3) 经计算已无余款可退。

##### (3) 团队旅客因病退票

- 1) 旅客因病退票除 (1) 退票程序规定的有效证件外还需出具散客规则第 15 条规定的相关证明及凭证。按非自愿退票规定处理。

2) 团队旅客在航班起飞前因病退票，如果影响到团队的最低组成人数和团队折免的计算，将重新计算团队运价和计算折免人数。如果团队旅客在旅行过程中因病退票，将不影响团队其他成员享受该团队运价。

(4) 非自愿退票时的退款金额计算具体规定

1) 如果客票完全未使用，则退还旅客购票时实际支付的全部款项，不收任何费用。

2) 客票已经部分使用，则将旅客购票时实际支付的金额减去已使用航段上相应的团体优惠运价（单程运价按团队优惠来回程运价的 1/2 计算）的金额，余额退还旅客，不收取任何其它费用。

例：团队行程为 TSN-IKT-TSN，共 18 个人，免一。

TSN=IKT 团队每人 OW 4200 元，RT 6400 元。

IKT=TSN 散客 L 舱每人 OW 4100 元，RT 7000 元。

如：全团使用了 TSN—IKT 航段，旅客非自愿退 IKT—TSN 航段，无论几个旅客退票，每个人退 3200 元。（注：持免费客票不得退票）

## 第三部分天航行李规则

### 1、基础概念

中途分程：旅客在航程中一点中断其旅行，且未在到达后的 24 小时以内继续其旅行，此点构成一个中途分程点，客票上的“X/”标识意为非中途分程点。

行李运输段：行李运输段是指旅客从行李交运点至下一个中途分程点（或折返点）之间的行程，在选用行李规则时，应首先明确行李运输段。

### 2、IATA 规则-RES0302：

行李规则由免费行李额和行李费两部分组成。联运双方或各方有协议约定的，行李规则按协议条款的规定执行，除此之外，针对每一个的行李运输段，下述 4 个步骤将作为联运时选择使用行李规则的标准并适用于联运行程：

第一步：若参与联运的承运人公布的行李规则相同时，则适用该行李规则。

第二步：若参与联运的承运人行李规则不同时，则执行最主要承运人（MSC-MOST SIGNIFICANT CARRIER）公布的行李规则。

注：除非承运方规定执行市场方的行李规则外，代码共享航班将适用承运方的行李规则。

第三步：若 MSC 没有公布行李规则，将执行联运行李接收承运人的规则。



第四步：若接收联运行李的承运人没有公布行李规则，则联运行程将按航段分段执行承运方的行李规则。

附：MSC 的选取原则（行李运输段为确认 MSC 的前提，即一个行李运输段选对一个 MSC）

(1) 当旅客跨大区旅行时，承运第一个跨大区航段的承运人为 MSC（例外：环球程的 MSC 为跨 TC1 与 TC2 间的第一个航段的承运人）

例：LON-GS-X/CKG-HX-HKG, 此行程为跨 TC2 与 TC3 间的旅行，所以承运 LON-CKG 的 GS 为 MSC；若旅客在 CKG 中途分程，则 LON-CKG 段适用 GS 的行李规则，CKG-HKG 段适用 HX 的行李规则。

(2) 当旅客在同一大区内旅行时，承运第一个跨次区航段的承运人为 MSC。

例：TYO-JL-X/TSN-GS-SYD, 此行程为 TC3 内由日韩次区至大洋洲次区间的旅行，所以承运 TYO-TSN 的 JL 为 MSC。

(3) 当旅客在同一次区内旅行时，承运第一个国际航段的承运人为 MSC。

例：TSN-GS-X/BKK-GA-SIN, 此行程为 TC3 内东南亚次区内的旅行，所以承运第一个国际航段 TSN-BKK 的 GS 为 MSC。

### 3、天航国际航班免费行李额

以同期有效的国际差异化服务管理规定为准。

### 4、逾重行李费收取标准

(1) 包机及天航为市场方的代码共享航班免费行李额以系统显示为准。

(2) 对于有特殊规定的行李，请参照具体的文件规定打印免费行李额、计收逾重行李费。

(3) 搭乘同一飞机前往同一目的地点或者中途分程地点的两人或两人以上的同行旅客，在同一时间、同一地点办理行李托运手续的，其免费行李额可按各自的票价级别规定的标准合并计算。

件数合并：允许，如默认每人 2 件，两位旅客可分别携带 1 件和 3 件。

重量合并：允许，如默认每人每件限 20K，两位旅客可分别携带 10K 和 30K，但是单件重量不可超最大承运范围。

尺寸合并：不允许，如每件行李三边尺寸限 158CM，两件行李三边尺寸分别为 200CM 和 90CM，则超规的行李需按超大收费。

## 5、中航信（1E）系统行李查询指令

- 未出票前，在定妥行程并输入“QTE”指令后方可使用 XS FSB。
- 出票后，在输入“ABR 票号”指令后方可使用 XS FSB。

## 6、销售注意事项

- (1) 请各销售单位严格按系统自动计算的免费行李额或具体业务文件的规定进行打印免费行李额，天航将按电子客票票面的免费行李额接收行李，如因销售单位擅自修改免费行李额导致天航超过规定标准接受免费行李或旅客投诉，对于超规接收的行李，天航将按天航的超限行李收费标准收取逾重行李费；产生旅客投诉的将由销售单位承担一切责任；对于情节严重者，天航将视情况对销售单位进行处罚。

- (2) 当 ADDON/SPA 航段与 GS 国际主航段间中转时间超过 24 小时，系统会将 ADDON/SPA 航段自动判定为一个独立的行李运输段，行李额显示的将是此航段原始的行李额。所有行程出票时以系统为准，不允许手工修改。
- (3) 修改 FBA 不会影响 DFSQ: A 自动出票指令中的 A 标识。
- (4) 对于系统中不能直接 Q 出正确票价或正确行李额的客票，出票时必须在 FC 项中输入正确的行李额，未输入正确行李额的 PNR 系统将限制出票。
- (5) 因改期导致天航与外航联运航段由不同的行李运输段变为了一个行李运输段（即天航与外航联运航段中无中途分程），或由一个行李运输段变为了两个行李运输段（即天航与外航联运航段中出现中途分程），在改期的同时，需要按 IATA 的行李规则对行李额进行修改。
- (6) 各销售单位在售票时应提醒旅客若有逾重行李，超额、超重、超大行李或特殊行李，应提前到机场办理相关手续。
- (7) 出票时使用 QTE: 旅客类型代码/GS, Q 出免费行李额。符合证件要求和旅客性质要求的留学生、劳务人员、新移民、海员等旅客如需享受相应的行李优惠，需到天航直属售票处或代理人办理购票，并在第一次购票时出示相应的身份证明，之后按各航线政策规定的旅客类型享受行李优惠，行李优惠不与票价相关联，即：上述旅客在任意经济舱订座，均可按航线对应的特殊行李优惠政策享受行李优惠。



## 第四部分 附录

## 附件一、ADDON SPA 订座规定

航司	代码	订座舱位	航程中第三家承运人的加入	限制条件	ENDORSEMENT
首都航空	JD	C-公务舱	允许	1. JD和GS承运航段必须在同一个票价计算组。 2. 不适用代码共享航班号	NON-END, NON-RER
		Y-经济舱			
		G-经济舱团队			
西部航空	PN	Y-公务舱	允许	1. PN和GS承运航段必须在同一个票价计算组。 2. 不适用代码共享航班号	NON-END, NON-RER
		Y-经济舱（欧美澳新俄罗斯中东航线） T/Q/K-经济舱（亚洲航线）			
		G-经济舱团队			
海南航空	HU	C-公务舱	允许	1, HU和GS承运航段必须在同一个票价计算组。 2. 不适用代码共享航班号	NON-END, NON-RER
		Y-经济舱(欧美澳新俄罗斯中东航线) T、Q、K-经济舱（亚洲航线）			
		G-经济舱团队			
维珍航空	VA	D-公务舱	允许	1, 不适用代码共享航班号VA5020-8999	
		T、V、E、K、B-经济舱（BETWEEN AU AND AU） N、V、E、K、B-经济舱（BETWEE AU AND NZ）			

## 附件二、各航线常见税费名称

代码	中文名	所属	英文名
CN	民航发展基金	中国	AIRPORT FEE
YQ	航空保险附加费	天航	CARRIER IMPOSED FEE
YR	航空公司燃油附加费	天航	FUEL SURCHARGE
OI	乘客安保服务费	日本	PASSENGER SECURITY SERVICE CHARGE
TK	国际观光旅客税	日本	INTERNATIONAL TOURIST TAX
SW	乘客服务设施费	日本	PASSENGER SERVICE FACILITIES CHARGE

\*由于税费项名目、收费标准等不定期变动，详细信息建议使用 XS FXT 指令查阅。

\*税费中文名称为非官方翻译，中英文含义有冲突时，请以英文为准。

\*YR、YQ 为航司税费，属于航司收入，除此之外为代收代缴，最终解释权不在天航。

### 附件三、天航购票服务书

- 1、请确保您的旅行证件和签证的有效性。如果您持有是中国护照（不含港澳台），请保证护照的有效期在 6 个月以上，有效期以您从境外返程当天日期开始计算，如果有效期不足 6 个月，应办理护照延期后才可出票。有关旅行证件及签证的问题，请直接向出入境国家的相关部门咨询，以获取最准确的出入境信息。
- 2、有效的旅行证件是您购票及乘机的必须证件，您在天航柜台购买机票时请出示护照。航班始发地、经停地、中转地、目的地等，旅客自行负责根据航班信息办理其所需的证件，并确认证件有效性。乘机时请随身携带旅行证件，不要放在交运行李中。天航不承担任何由于您的证件问题所导致的无法旅行或中止旅行等的责任。
- 3、您预订天航国际及地区航班座位后，请在出票时限内办理购票手续，否则所订的座位有可能被取消。已定妥国际及地区航班座位、包括联程座位，如所定座位不利用时，应尽早向天航售票处或其代理人提出取消座位。
- 4、您购买的机票（包括行李票）是承运航空公司与旅客之间的运输凭证，也是您乘机交运行李的凭证，机票只限票面所列的乘机人使用，不能转让和更改姓名。

- 5、您如果需要为儿童、婴儿或其他特殊(票价)旅客（包括重要旅客 VIP、伤病旅客、残疾旅客、担架旅客、孕妇和无成人陪伴儿童等）购买天航国际及地区机票，由于需要办理特殊手续或发生特殊费用，需要您直接与天航售票处或拨打天航客户服务热线 95350 咨询预订。
  - 6、您在购票时，需按规定交纳税费，税费金额会有浮动，请以购票当时系统显示为准。由于汇率及政策影响，实际出票时价格可能会有所浮动，请您及时出票，价格请以出票时价格为准。
  - 7、您在旅行时必须按照客票乘机联上列明的航程，从出发地开始按顺序使用，未按顺序使用的乘机联，天航不予承运。
  - 8、如果您需要客票改期、升舱或退票，可向天航提出申请，并按规定办理客票改期、升舱及退票手续，并在原购票地点或经天航同意的地点办理，收取相应的费用。
  - 9、天航在国际及地区航线上的为您提供的免费行李额为计件制/计重制，请您按照您所选择的航线对应的标准执行，具体标准请致电天航 24 小时服务热线 95350 或在购票时向售票处的工作人员进行咨询。
- 未尽事宜请参阅中国民航总局颁布的《中华人民共和国民用航空法》和天航下发的《天航国际运输总条件》等各项规定。