

天津航空有限责任公司 国际业务规定

关于下发天津航空国际及地区航班 疫情原因拒载的票务处理规定的通知

各销售单位：

为有效提升拒载后旅客的服务品质，经研究决定，现下发国际及地区航班疫情原因拒载后的票务处理规定。具体内容如下：

1、适用条件

1.1、可视为拒载证明的材料，满足其中一项即可：

(1)旅客持当地机场出具的加盖公章的疫情拒载证明及有效身份证件；

(2)各销售单位按各自核验流程与地服值机人员确认拒载回复的微信或邮件截图及有效身份证件；

1.2、适用航班：由天津航空实际承运的所有国际及地区航班和天津航空为市场方的所有代码共享国际及地区航班。

1.3、适用票证：826 国际票证以及使用非 826 票证互售的 GS 国际及地区航班客票。

2、客票处理规定：

2.1、客票有效期内退票

2.1.1 凭 1.1 中“可视为拒载证明的材料”可至原出票地点办理免费退票业务，不收取退票费。

2.1.2 旅客提交退票时，需要以“非自愿退票”形式提交需求，同时备注“拒载”。

2.2、客票有效期内变更航班日期、变更舱位等级。

2.2.1 凭 1.1 中“可视为拒载证明的材料”可变更至航班起飞当日（不含）后 14 天内同航线航班一次，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：CHANGE FOR REFUSE BOARDING；

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。

2.3 各单位应将1.1中“可视为拒载证明的材料”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。

2.4 客票有效期内签转：按原客票使用条件办理。

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。

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。

特此通知

天津航空市场销售部
2022 年 08 月 05 日