

国内业务提示

第 2022 397 期

关于下发疫情防控期间天津航空 涉及杭州进出港国内航班票务处理规定 的通知

各销售单位：

为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，尽可能为旅客提供便利，体现民航真情服务，根据杭州防疫政策，经研究决定，特下发 2022 年 9 月 29 日（含）前已购天津航空涉及杭州进出港国内航班票务处理规定的通知，具体内容如下：

1、适用条件

1.1、适用范围：在 2022 年 9 月 29 日（含）之前已购买且乘机日期为 2022 年 9 月 30 日（含）至 2022 年 10 月 29 日（含）的国内客票。

1.2、适用航班：

1.2.1 杭州进出港航班：由天津航空实际承运的涉及杭州进出港国内航班（含经停杭州航班）和天津航空为市场方的涉及杭州进出港代码共享航班（含经停杭州航班）；

1.2.2杭州进出港航班，如不符合1.1适用范围，但旅客可提供在2022年9月29日（含）之前购买的，旅客实际旅行行程涉及杭州，且可以提供本人旅行（或入住）日期为 2022年9月30日（含）至2022年10月29日（含）期间涉及杭州的下列材料之一：包含但不限于与GS客票组合使用的其他航司机票（可为分别购买的机票）；火车票等地面交通运输凭证；杭州的酒店预订单；

1.2.3非杭州进出港航班，但可提供在2022年9月29日（含）之前购买的，旅客实际旅行行程涉及杭州，且可以提供本人旅行（或入住）日期为 2022年9月30日（含）至2022年10月29日（含）期间涉及杭州的下列材料之一：包含但不限于与GS客票组合使用的其他航司机票（可为分别购买的机票）；火车票等地面交通运输凭证；杭州的酒店预订单；

1.2.4 非杭州进出港航班，但可提供因杭州疫情隔离证明材料（疫情隔离证明材料应由防疫部门、公安机关、派出所、街道办等组织开具并加盖公章）、拒载证明（当地机场出具的加盖公章的疫情拒载证明）；

1.2.5相关证明材料：

1.2.2-1.2.4项，旅客提供以上相关证明材料外，还需同时提供本人有效身份证件；以上证明材料可以是原件、扫描件、照片、截图。各单位应将以上相关证明材料上传相关系统或复印件上交我公司财务，作为结算依据。

1.3、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。

2、客票处理规定：

2.1、客票退票期限内退票

2.1.1 在航班计划出港时间（含）前已取消定座的客票，旅客凭 1.2.5 相关证明材料可至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费。

2.1.2 在航班计划出港时间（含）前未取消定座的客票，依据原客票使用条件办理退票业务。

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。

2.1.3 旅客提交退票时，需要以“非自愿退票”形式提交需求。

2.2、客票有效期内变更航班日期、变更舱位等级

2.2.1 在航班计划出港时间（含）前已取消定座的客票，旅客凭 1.2.5 相关证明材料，首次变更至客票有效期内的同航司、同航线航班，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，需在客票有效期内依据变更后客票的适用条件办理；如再次提出退票申请，需在客票退票期限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：原客票限制条件，YQBG；

2.2.1.2 旅客提出变更申请：

(1) 我公司各直属售票处、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，可至我公司各直属售票处、呼叫中心办理。

2.2.2 航班计划出港时间（含）前未取消定座的客票，依据原客票使用条件办理变更业务。

2.3 客票有效期内签转：按原客票使用条件办理。

2.4 已提交退票申请，完成变更业务的客票，一律不再返还已收取的退票/变更手续费和票款差价。

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定座编码，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。

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 9 月 30 日