



天津航空有限责任公司

市场部业务通告

关于下发疫情期间天津航空国内客票特殊处置规则的通知

为协助做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，经研究决定，现下发疫情期间国内客票特殊处置规则，具体内容如下：

一、适用旅客

受疫情防控政策影响出行/乘机/到达/中转、或所在单位/学校等机构的防疫要求限制无法正常旅行的旅客。

二、适用航班

由天津航空实际承运的国内航班（含天津航空为市场方的国内代码共享航班）。

三、符合天津航空具体城市或航线疫情文件按疫情文件办理客票退改。

四、不符合天津航空具体城市或航线疫情文件，但因疫情防控政策升级旅客无法出行，符合以下情况可免费办理客票退改：

（一）旅客申请客票免费退改需同时提交相关证明材料，所提供材料必须符合最新疫情防控政策，可为原件、复印件、扫描件、照片或截图。材料格式不限，内容包含但不限于隔离、封控、封闭、静默、静态管理、非必要不离开本市/涉疫区或不前往中高风险地区

区/涉疫区、严禁出行、禁止外出、不得外出、不得出行、限制出行、居家健康管理、居家监测、学校延迟返校/延迟放假/提前开学/提前放假等类似字眼。

1. 申请材料类型参考如下：

（1）由旅客所在地、行程始发地、中转地、目的地的政府机构、防疫单位、机场等官方或主流新闻媒体发布的影响旅客正常旅行的疫情防控政策或由文旅厅等单位下发的禁止/不再接待/暂停接待跨省旅游文件。

（2）旅客本人因疫情无法正常旅行的隔离或居家证明材料。材料可由防疫部门、公安机关、派出所、街道办、居委会、村委会、卫生服务中心等防疫组织（因各地防疫组织不一致，具体单位以当地要求为准）开具并加盖公章。

（3）旅客本人无法正常出行的非绿码/带有弹窗的健康码，旅客提供的本人健康码页面可展示旅客姓名、身份证号码部分信息（需与定座编码中的信息相符）及查询时间等信息。

（4）旅客本人无法正常出行的非绿码行程码，若行程码上未显示乘机人姓名、证件信息，需提供乘机人本人证件原件、含旅客签字的情况说明合照，情况说明内容需包含旅客姓名、证件号、目前使用的完整的手机号（手机号需与行程码截图所示号码一致）。同行儿童旅客无行程码，无法单独出行，要求一并办理免费退改时，若可提供与成人旅客的关系证明（包括但不限于户口本、出生证、户籍关系等关系证明），可一并办理免费退改。

(5) 旅客本人所在单位或学校发布的限制出行要求。材料可是加盖公章的证明或通过官方网站等方式发布信息。旅客还需同时提供本人属于该证明开具单位管辖的身份证明（包括工作证/员工卡/出入证、教师证/学生证/学生卡/录取通知书/学信网有效信息、军官证/警官证等）。学生陪同家属的退改需同时申请，并提供相应关系证明（包括但不限于户口本、出生证、户籍关系等关系证明）。

(6) 旅客本人中高风险地区旅居史证明材料。

(7) 活动组织单位发布的活动延期、取消或提前通知，包括加盖公章的书面通知、通过官方网站、官方微博、微信公众号、新闻报道、体现活动组织单位名称的电子邮件等方式发布的通知。旅客还需同时提供参加上述活动的实名凭证，包括注明乘机人姓名的门票或购票证明、报名表、准考证、活动方的通知、邀请函等。

2. 同时满足以下适用条件

(1) 适用出票日期：需在以上材料通知或开具时间（健康码/行程码查询时间）当日或之前。

(2) 适用航班日期：

①若申请材料上有列明具体时间段，旅客客票航班日期需要材料列明的时间段内。

②若所提供申请材料未标明截止日期，适用航班日期须在申请材料的14天（含）内。

例：旅客提供的封闭证明上开始封闭日期是3月1日，若无封闭截至日期，航班为3月1日-14日期间，出票日期在3月1日（含）之前，可以直接免费退改。

（二）因疫情防控原因，各地机场升级管控措施，要求旅客出具核酸检测阴性证明乘机的国内客票处置规定

1. 机场提前两天（不含当天）及以上下发文件（如8月7日下发文件，从8月9日起正式执行），已给予旅客充分的核酸检测时间，按照客票适用规定办理。

2. 机场临时升级管控措施，要求即刻或次日乘机旅客需提供有效核酸阴性证明，导致旅客无法正常成行时，按以下操作规定执行，以下条件需同时满足：

（1）航班适用范围：以机场下发为准。

（2）适用出票日期：各地机场要求出具核酸证明的乘机日期（含）之前。

（3）适用航班日期：各地机场要求出具核酸证明的乘机日期（含）至3天之内的航班。

（4）办理凭证：临时发布需持核酸证明乘机的通知（政府机构、机场、防疫单位等官方或主流新闻媒体发布的新闻、天津航空官网公告、天津航空短信通知等原件、复印件、扫描件、照片或截图）。

（5）原则上需在航班计划出港时间（含）前取消座位，临时下发或调整文件要求即刻或次日执行的，次日早上10点（含）之前的航班未取消座位的客票也可按本条款处置。

举例：海口机场于12月1日下发文件，要求自12月2日起，海口出港旅客需持48小时核酸证明进入航站楼。规则为：出票日期在12月2日（含）之前购买的航班日期为12月2日（含）至12

月 4 日（含）的客票可免费退改。

（三）旅客通过其他渠道分别购买的各段均为天津航空承运的多航段客票或者其中某段或者多段为天津航空承运，其他航段为航空集团各成员航司承运的多航段客票，如果前段航班客票因疫情原因拒载，影响后段我公司客票无法成行的：

如旅客能提供前段客票拒载证明原件或扫描件、前段客票票号等信息，且我公司后段客票出票日期在前段客票拒载当日（含）前、同时我公司后段客票已在航班计划出港时间（含）前取消订座记录的，则我公司后段客票可为旅客办理非自愿退票或改期免变更费手续。

五、退改签规则

（一）客票退票期限内退票

1. 在航班计划出港时间（含）前已取消订座记录的客票，可办理未使用航段退票，不收取退票费。

2. 退票地点按现行天津航空国内客票退改签业务办理地点规定执行。

注：通过天航官网、微信、APP、OTA 旗舰店渠道购买客票的旅客，且客票是以 826700 开头的旅客，必须提交退票的同时提交材料至天航市场客服 thsckf@tianjin-air.com，并备注旅客姓名以及需要办理的客票信息。如提交退票后 5 个工作日内未收到相关材料，或旅客所提供的材料不符合此文件，则按自愿退票处理。

3. 旅客提交退票时，需要以“非自愿退票”形式提交需求。

（二）客票有效期内变更航班日期、变更舱位等级

1. 在航班计划出港时间（含）前已取消定座的客票，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. 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；

3. 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。

（三）变更航程及签转

不允许变更航程及签转。如旅客要求变更航程或承运人，建议原客票办理退票后另购新票。

（四）航班计划出港时间（含）前未取消定座的客票，应依据原客票适用条件办理退改业务。

（五）已申请退票、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。

六、其他说明

（一）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。同时以上证明材料需有明确的发布时间或开具时间。

（二）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。

（三）超出范围的各单位按各工作流程处理。

（四）产品客票疫情原因退改规则以产品规定为准。

本文自2022年8月26日（含）起生效，请各单位遵照执行。

本文件解释权归属市场销售部客户服务中心，联系人：杨之俏，联系电话：022-58208549。

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 8 月 26 日