

# 国内业务提示

第 2022 486 期

## 关于下发疫情防控期间天津航空涉及内蒙 进出港国内航班学生及教职工提前、延迟离返 校票务处理规定的通知

各销售单位：

为进一步做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，为方便涉及内蒙进出港提前、延迟离返校的学生及教职工旅客机票退改，经研究决定，现下发相关票务规定，具体如下：

### 1、适用条件

1.1 适用出票日期：学校提前、延迟离返校通知下发之日（含）之前；

1.2 适用航班日期：2022 年 12 月 1 日（含）至 2022 年 12 月 31 日（含）；

1.3 适用旅客：学生及教职工；

1.4 适用航班：由天津航空实际承运的涉及内蒙进出港国内航班（含经停内蒙航班）和天津航空为市场方的涉及内蒙进出港代码共享国内航班（含经停内蒙航班）；

1.5 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、客票处理办法：

### 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，学生及教职工旅客凭有效身份证件、提前/延迟离返校通知、学生身份证明、教师及学校职工证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、OTA天津航空官方旗舰店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](mailto: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，学生及教职工旅客凭有效身份证件、提前/延迟离返校通知、学生

身份证明、教师及学校职工证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。

### 2.2.2 变更操作流程：

2.2.2.1 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；

#### 2.2.2.2. 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。

2.2.3 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 各单位应将学生及教职工旅客有效身份证件、提前/延迟离返校通知、学生身份证明、教师及学校职工证等相关证明材料扫描件/照片上传相关系统或复印件上交我公司财务，作为

结算依据。学生身份证明包括但不限于全日制在读的学籍证明、学生证、录取通知书等加盖公章的可以证明学生身份的证明。

2.4 客票有效期内签转：按原客票使用条件办理。

2.5 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。

2.6 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。

2.7 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11月21日

---

市场销售部收益管理中心

2022年11月21日印发