

天津航空有限责任公司

国际业务提示

第 2022 002 期

市场销售部收益管理中心

签发人：徐竟博

关于对值机晚到旅客 做好及时取消座位提醒的业务提示

各销售、保障单位：

为切实做好国际客票销售服务保障工作，请各单位在遇到旅客无法成行时及时提醒/支持旅客取消座位，避免误机，现明确如下：

一、 误机费判定标准

误机费（NO-SHOW FEE）收取的判定标准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定。此处的取消座位是指在销售端释放旅客所占的座位，并非指客票状态从 CHECK IN 变为 OPEN FOR USE。

二、 各单位主动告知规则，及时提醒并配合旅客及时取消座位

各销售单位应在售票环节明确告知旅客退改费、误机费收取规则及收取标准。

各地面服务单位在航班截载后，航班起飞前，应主动提示旅客对无法按原计划成行的客票及时取消座位，避免误机。退座受理单位除原出票地外、还包括 95350 及天航直属售票处。

建议话术：请于航班起飞时间以前找出票地、95350 或者天航售票柜台申请退票或改期，以免产生误机费。

各出票地、呼叫中心、售票柜台接到旅客退座需求后，应第一时间协助旅客取消座位。

请各单位遵照执行。

特此通告

天航市场销售部收益管理中心

2022 年 11 月 24 日