



天津航空有限责任公司

市场部业务通告

发往：各营业部、95350

抄送：天航财务部、天航市场部、天航支线市场部、天航地服部、海航财务部

发布方式： 电子邮件

发件单位：天津航空市场销售部

签发人：韩文治

签发日期：2023年2月13日

经办人：盛茜

关于暂停国内客票疫情处理相关规定并发布 天津航空新型冠状病毒感染检测阳性旅客 退改规定的通知

2023年1月8日起，国家卫健委对新冠病毒感染实施“乙类乙管”，各地疫情防控政策和机场乘机要求已随之调整。根据此变化，为践行民航真情服务理念，结合业务实际，现暂停国内客票疫情处理相关规定并发布天津航空新型冠状病毒感染检测阳性旅客退改规定，具体如下：

一、自2023年2月16日（含）起暂停执行以下规定

（一）GSYW2022-090《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》。

（二）GSYW2022-116《关于修订下发天津航空乘机人因核酸或抗原检测阳性提出客票免费退改的国内客票特殊处理规定的通知》。

(三) 其他涉及疫情的国内客票退改规定。

(四) 以上文件的暂停是指，在2023年2月16日（含）之后购买或换开的客票不再适用以上文件规定，但在2023年2月16日（不含）之前购买或换开的客票，如符合上述文件适用范围的，仍可在客票退票期限内按上述文件办理客票退票或在客票有效期内按上述文件办理客票变更。

二、天津航空新型冠状病毒感染检测阳性旅客退改规定

自2023年2月16日（含）起（以出票或换开日期为准），新型冠状病毒感染检测阳性的旅客（以下简称“旅客”）及其同行人员按以下规定办理客票退改。

1. 适用客票条件

1.1 适用出票日期：2月16日（含）起。

1.2 适用航班：由天津航空实际承运的国内航班和天津航空为市场方的代码共享国内航班。

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. 旅客需提供的证明材料

旅客须提供带有旅客本人姓名的核酸阳性检测报告和旅客购票有效身份证件，且报告列明的核酸检测日期或核酸结果日期在航班起飞日期之前的21天（含）之内。如果核酸阳性检测报告仅显示部分的旅客姓名或身份证件号码，应和旅客购票有效身份证件信息相符。

例：旅客航班日期是3月21日，旅客提供的核酸阳性检测报告

上检测日期是3月1日-21日期间，可以直接免费退改。

3. 旅客的同行人认定标准

旅客及其同行人的行程中至少有一个未使用航段是同一日期的同一航班，同行人最多限2人，且需同时办理退改业务（不同渠道购买的客票可同一天办理），并需符合以下情况之一：

3.1 旅客及其同行人在同一定座编码中。

3.2 旅客及其同行人不在同一定座编码中，提供相应直系亲属关系证明（包括但不限于户口本、出生证、户籍关系等关系证明）。

3.3 在同一航班中，若成人旅客核酸阳性，与成人同行的儿童、婴儿旅客，相同渠道购买的客票无需直系亲属关系证明，不同渠道购买的客票需提供直系亲属关系证明，但退改时都须提供购票有效身份证件和备注成人票号。

3.4 在同一航班中，若儿童、婴儿旅客核酸阳性，与儿童、婴儿同行的成人旅客，相同渠道购买的客票无需直系亲属关系证明，不同渠道购买的客票需提供直系亲属关系证明，但退改时都须提供购票有效身份证件和备注成人票号。

注：退改时均须提供购票有效身份证件。

4. 客票处理规定

4.1 客票退票期限内退票

4.1.1 在航班计划出港时间（含）前已取消定座的客票，可至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费。

4.1.2 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，可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。

4.1.3 旅客提交退票时，需要以“非自愿退票”形式提交需求。

4.2 客票有效期内变更航班日期、变更舱位等级

4.2.1 在航班计划出港时间（含）前已取消定座的客票，首次可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。

4.2.2 变更操作流程：

4.2.2.1 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；

4.2.2.2 旅客提出变更申请：

(1) 我公司各直属售票处、天津航空客服热线 95350 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、天津航空客服热线 95350 办理。

4.2.3 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。

4.3 旅客提供的相关证明材料包括但不限于原件、复印件、扫描件、照片、截图、视频等，各单位须将旅客提供的相关证明材料上传至相关财务结算系统或复印件上交财务，作为结算依据，具体按财务要求执行。

4.4 客票有效期内签转：按原客票使用条件办理。

4.5 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。

4.6 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。

4.7 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。

4.8 各单位应当遵守国家关于个人信息保护的规定，不得泄露、出售、非法使用或向他人提供旅客相关信息和证明材料，且须采取相应安全保卫措施，防止旅客个人信息被窃取或非法泄露。

4.9 超出范围或旅客已投诉，各单位按各自工作流程自行处理。

请各单位接到通知后，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

2023年2月13日