

天津航空有限责任公司 国际业务规定

主送：各营业部及驻外办事处

发件方：天航市场销售部国际业务室

签发人：方叶松

拟稿人：张莹莹

经办人：王超

抄送：天航（财务部）

发布对象： 营业部、驻外办事处 代理人

发布方式： 销售终端

电子运价手册

电子邮件

关于修订下发《天津航空国际/港澳台地区航线经西安中转服务标准及处理流程业务通告》的通知

各业务单位：

为进一步打造天津航空统一的国际/中国香港、中国澳门、中国台湾地区（以下统称“国际/港澳台地区”）中转业务体系，提高国际/港澳台地区自营航班销售水平，提升航线的竞争优势，在西安机场提供国际/港澳台地区中转服务（中转引导、观光大巴、中转住宿等），现针对天津航空经西安中转国际/港澳台地区航线中转业务进行规范，特此下发《天津航空国际/港澳台地区航线经西安中转服务标准及处理流程业务通告》，请市场销售

部、地面服务部各业务单位遵照执行。

本文件自 2023 年 6 月 2 日起生效，原业务通告于本文件生效之日起废止。

特此通知

- 附件：1. 天津航空国际/港澳台地区航线经西安中转服务标准及处理流程业务通告
2. 国际/港澳台地区航班中转服务流程—员工版
3. 国际/港澳台地区航班中转服务流程—旅客公告
4. 旅客投诉处理建议

天津航空有限责任公司市场销售部产品与电商中心

2023 年 6 月 2 日

附件 1

天津航空国际/港澳台地区航线经西安中转服务标准及处理流程业务通告

为进一步打造天津航空统一的国际/港澳台地区中转业务体系，提高国际/港澳台地区自营航班销售水平，提升航线的竞争优势，在西安机场提供国际/港澳台地区中转服务（中转引导、观光大巴、中转住宿等），现针对天津航空经西安中转国际/港澳台地区航线中转业务进行规范，特下发该业务规定。

一、通用规则

（一）适用航班类型

天津航空国际/港澳台地区中转服务，是指国际/港澳台地区航班由天津航空实际承运，并与国内、国际/港澳台地区航段/高铁承运的国内段进行联运之中转旅客可享受的中转保障服务，国际/港澳台地区包机航班除外（以邮件通知为准）。

（二）适用客票类型

中转客票，国内段（包括飞机承运航段及高铁、汽车地面段）客票须与天津航空承运国际/港澳台地区段客票在西安机场衔接，票证不限；

（三）适用舱位

所有天航国际/港澳台地区航班正常付费旅客舱位及金鹏俱

乐部免票兑换舱位、0 舱；

（四）中转衔接时间

西安机场国内转国际/港澳台地区、国际/港澳台地区转国内最短衔接时间均为 100 分钟。

国际/港澳台地区转国际/港澳台地区最短衔接时间为 120 分钟。

二、国际/港澳台地区中转服务保障内容

国际/港澳台地区中转服务包括中转指引、中转行李、免费大巴、中转住宿等。

（一）中转引导

1. 服务定义

在中转机场提供接机、人员咨询指引、标识指引等进出港全程引导服务。

2. 适用旅客

（1）国际中转、国际-国内互转航班均为头等舱、公务舱的旅客；

（2）中转急客（同航站楼中转间隔在 40-50 分钟，跨航站楼中转间隔在 60-80 分钟的旅客）。

3. 服务标准

（1）国际中转、国际-国内互转航班均为头等舱、公务舱的旅客，在中转站由中转站地面服务人员、引导至柜台办理后

续航班值机或住宿等服务。

(2) 中转急客在中转站由中转站地面服务人员, 提供“舱门对舱门”急速中转服务, 协助旅客搭乘后续航班。

(二) 行李服务

1. 手提行李、托运行李标准

(1) 持有天津航空国内转国际/港澳台地区航班联程客票的旅客, 国内段客票(不区分承运航司) 手提行李、托运行李标准均参照客票所列国际/港澳台地区段标准执行。

(2) 分开购买天津航空国内段和国际/港澳台地区段客票的中转旅客(不区分国内转国际/港澳台地区和国际/港澳台地区转国内), 国内段客票的手提行李、托运行李标准按照其客票所列舱位, 参照所属承运人相关规定及标准执行。

2. 特殊行李规定

如旅客有特殊行李需要运输, 须同时符合天津航空及联运段其他承运人(如涉及) 的相关规定, 航空公司方可予以承运。如涉及收费, 则收费标准按不同航段分开执行, 两段承运人各自收取特殊行李费用。

(三) 观光大巴

间隔 6 小时以上的中转旅客, 可享受机场至西安市区当日一次往返免费大巴服务。

T2 或 T3 出发厅旅客服务中心柜台领取消费券后, 前往机

场大巴售票点兑换乘车券，乘车时间及站点请遵照各大巴运行表。

（四）中转住宿

天津航空为中转国际/港澳台地区航班的两舱旅客和普通经济舱旅客提供经西安机场中转住宿服务，具体内容如下：

1. 适用旅客类型

两舱旅客（国际中转、国际-国内互转航班均为头等舱、公务舱的旅客）及普通经济舱（含超经舱）旅客。

2. 适用条件

（1）适用范围内且满足中转衔接时间 4-48 小时内

短时休息：间隔时间在 4-8 小时的中转旅客，可享受航站楼内免费短时休息服务。

隔夜住宿：间隔时间在 8-48 小时的中转旅客，可享受 1 晚免费住宿及接送服务。（隔日中转仅提供一晚免费住宿）。

（2）各类优惠票、免票兑换专用舱位（O 舱/J 舱/S 舱）客票：常旅客积分兑换客票以及里程升舱客票可正常享受中转住宿服务，其 O 舱旅客亦可享受中转住宿服务。

（3）普通经济舱（含超经舱）旅客，天津航空在西安机场提供的免费住宿服务均不包含免费餐饮。如旅客需要酒店餐饮服务，需自行另付费购买。

3. 服务标准

国际/港澳台地区中转住宿标准	
旅客类型	住宿标准
国际中转、国际-国内互转航班均为头等舱、公务舱的旅客	当地中转协议酒店最高标准，目前为西安机场商务酒店1人/间及免费自助餐一次
超值经济舱/普通经济舱旅客	经济型协议酒店，2人/间
备注： 1. 原则上按照旅客等级从高到低依次安排的标准进行保障。 2. 按照当地协议签署的酒店星级从高到低依次进行保障。 3. 当旅客舱位和身份发生重叠时，以所获得的最高酒店住宿星级为准进行保障。 4. 原则上五岁以下的儿童、婴儿不单独安排房间，和同行人员同住，以系统最终审核为准。 5. 如旅客提出超越上述入住标准要求，可满足旅客要求，但涉及住宿差价由旅客自付。 6. 如发生经济舱或高端旅客协议酒店已满无法保障等特殊情况，征得旅客同意后可交由协议酒店安排外送旅客前往同档次其他酒店入住，如旅客不同意，旅客自行安排后续住宿（不提供现金补偿）。 8. 对于特殊要求单间的经济舱旅客（如外籍人士、有宗教信仰的旅客），可在申请成功后根据信息自行联系酒店，如酒店资源充足，补足差价后入住。床位差额以酒店前台报价为准。	

4. 不正常航班处理

(1) 免费住宿旅客，如航班变动导致连续住宿的，原则上以不正常航班保障住宿为准；

例：某旅客购买9月12日天津-西安转9月13日西安-伦敦航班公务舱，正常安排9月12日西安西安机场商务酒店免费住宿一晚。

但旅客到达西安后，后段西安-伦敦航班因航空公司原因调整到9月15日执行，则在此情况下天航按照旅客不正常航班处置标准为旅客保障9月13日及14日晚的住宿及对应的餐食。连续住到9月15日乘坐西-伦敦航班成行。

在此情况下，9月12日住宿由西安机场中转保障住宿，9月13日及14日保障至我司签署协议酒店，住宿费列支不正常航班住宿费。

(2) 如不正常航班导致旅客原申请住宿发生变化，旅客自行通过原申请渠道变更/退订，旅客可自行通过原申请渠道变更/退订。非承运人原因航变产生额外住宿费用由旅客自理，承运人原因航变导致产生额外住宿损失可按转单原则转至VOC评估处置。

(3) 由于市场计划性航班变动或当日运行航班变动导致的中转旅客食宿、交通保障问题参照天航现行不正常航班服务保障标准进行处置。

(4) 因承运人原因导致的航班计划性取消，导致需安排旅客住宿的，参照天航现行不正常航班服务保障标准进行处置。因承运人原因航变导致旅客产生额外住宿损失可转VOC评估处置。

备注：以上邮件作为财务报销备案依据。

(五) 预定方式

(1) 微信搜索小程序“西部机场”或者公众号“西安咸阳国际机场服务平台”——旅客服务——中转服务——权益申请——我要申请——填入行程信息后提交，待系统审核后发

短信告知，留存短信内容及相关二维码截图，兑换使用时出示即可。

(2) 为避免旅客落地后酒店无房、巴士无座或等待时间过长影响服务体验，满足标准住宿需求的中转散客至少需在首段航班起飞前 24 小时进行预订，团队旅客需提前 48 小时进行预订，如有问题请拨打西安机场 24 小时人工客服在线服务 029-96788 进行咨询。

(3) 旅客申请成功得到保障码后，如有变动需要重新申请，以小程序审核结果为准。

三、特殊情况规定及处理

暂不提供无陪儿童旅客、担架旅客、吸氧旅客、32 周-36 周孕妇、无人陪伴 WCHC 轮椅旅客以及小动物运输等中转服务。

对于其他特殊旅客（视力或听力有障碍、病患旅客、残疾旅客）的中转运输必须提前 24 小时申请，并经各航段承运人同意且有成人陪伴情况下方可运输。

特殊旅客购票及中转服务保障按照《天航国际及地区航线舱位设置及管理规定》和现行《地面服务手册》中相关规定执行；国内段航班如为其他航司或地面交通，按照实际承运人相关规定购票和中转保障。

如中转保障服务若有变动，请以最新业务通告为准。

本文件未明确说明的情况，经一线、客服席评估仍需为旅

客安排本业务通告上述服务内容且需我司承担费用的，请示市场部值班员进行决策，报销材料中增加请示邮件作为依据。

四、其它说明

住宿保障及中转引导规定仅根据购票舱位区分保障等级，高端旅客（VVIP、VIP、金鹏白金卡、国际/港澳台地区段公务舱、CIP、金鹏金卡、金鹏银卡）预定服务按现行标准执行；后期如相关规则调整，则按最新规定执行。

若高端旅客接受目前保障原则，自愿入住，可根据预订方式自行申请。

地面保障投诉转单原则：如因未引导中转旅客、未向符合住宿条件且已申请酒店的旅客提供酒店住宿、或未及时接到旅客等所产生的投诉，旅客需拨打西安机场 24 小时人工客服在线服务处理。

其他涉及地面保障包含不正常航班问题将由 VOC 转由地服部投诉单元（席位名称：天航西北商务）负责对接代理单位继续调查并对接旅客处理。

旅客对服务标准的投诉可转单市场销售部产品与电商中心处理。

本文件自 2023 年 6 月 2 日起生效，原业务通告于本文件生效之日起废止。

如本文件后续修订或增加其他内容，则须邮件会签相关业

务单位同意，公文呈报按如下原则：保障流程调整优化呈报至市场部第一负责人，保障规则调整呈报至市场副总裁。

本文件最终解释权归属市场部产品与电商中心，联系人：张莹莹，联系方式：022-59001208。

附件 1

国际/港澳台地区航班中转服务流程（员工版）

（模板，可适当修订）					
项目	保障内容	操作流程	公务舱及金鹏 贵宾卡旅客	普通经济 舱旅客	不正常航 班旅客
中转 引导 （无 住 宿）	要客、急 客保障	【地服人员】第一段航班截 载后查询中转旅客信息，并 在舱门口或摆渡车接车口引 导			
	行李提取	【旅客】自行到行李提取区 提取			
	值机手续 办理	【旅客】自行办理			
	航司中转 休息区	无			
中转 住宿	天航协议 酒店	按天航使用条件			
	酒店提前 预订	散客旅客最晚在首段航班起 飞前 24-48 小时进行预订， 如有问题拨打西安机场 24 小 时人工客服在线服务电话 029-96788			
	人工引导	【地服人员】：廊桥口或远机 位到达口【持中转引导标 识】引导旅客			
	酒店接机	具体以酒店提供为准			
	酒店送机	具体以酒店提供为准			
	不提供接 送机服务 酒店的车 辆安排	如旅客入住不提供接送机的 酒店，自行乘坐网约车或出 租车往返机场及酒店。			
行李 服务	按票规执 行	按业务通告执行			

附件 2

国际/港澳台地区航班中转服务流程—旅客公告

西安地区国际/港澳台地区航班中转服务流程（散客旅客须知） （模板，可适当修订）					
项目	子项目	服务内容	公务舱及金鹏 贵宾卡旅客	普通经济 舱旅客	不正常航 班旅客
中转 引导 （无 住 宿）	旅客引导	人工在_____引导			
	行李提取	行李提取区提取			
	值机手续办理	至国际/港澳台地区 航班出发大厅办理			
	人工引导 酒店预订	工作人员在廊桥口 或远机位到达口引 导、提供咨询并协 助预订酒店			
	标识牌引导	【旅客】按机场引 导标识自行前往柜 台			
	西安机场中转 服务电话	029-96788			
	酒店联系方式	预订成功后将以短 信方式将酒店信息 发送至留存手机 号，小程序“西部 机场”-会员-订单 中心亦可查询。			
行李 服务	以客票销售时咨询及值机柜台咨询为准				

附件 3

旅客投诉处理建议

一、各类原因无法安排旅客入住中转酒店(天航提供)，旅客要求额外赔偿。

答复：由于中转酒店保障房间数量有限，采取先到先得原则。此外，中转酒店住宿不是客票必须包含的服务项目，仅是天航为方便中转旅客而额外提供，并未与任何航线价格产品打包销售。旅客没有为此项服务支付任何费用，旅客为购买机票而支付的票价及税费中均不包含此项服务。

二、旅客强烈要求、再三恳求天航保障住宿的，一律婉拒。

答复：参考问题一；

三、旅客对天航免费酒店住宿条件不满，要求赔偿或其他诉求的。

答复：西安机场与服务商签订的标准协议，酒店服务内容以酒店告知为准，酒店在提供服务期间出现的任何问题，天航与西安机场不承担任何责任。