

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

签发人：韩文治

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/港澳台地区航线经天津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，在天津机场提供国际/港澳台地区中转服务（中转引导、中转住宿等），现针对天津航空经天津中转国际/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/港澳台地区航线经天津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 5 月 6 日起生效，原 GSIS22012《天津航空国际/港澳台地区航线经天津中转服务标准及处理流程业务通告》于本文件生效之日起废止。

特此通知

- 附件：1. 天津航空国际/港澳台地区航线经天津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. 协议酒店信息汇总
5. 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 5 月 6 日

附件 1

天津航空国际/港澳台地区航线经天津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，在天津机场提供国际/港澳台地区中转服务（中转引导、中转住宿等），现针对天津航空经天津中转国际/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，并与自身承运的国内、国际/港澳台地区航段/海航航空集团内各航司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）。

海航航空集团各成员航包含天津航空/祥鹏航空/西部航空/首都航空/福州航空/乌鲁木齐航空/北部湾航空/长安航空/桂林航空/金鹏航空/海南航空/大新华航空/香港航空。

（二）适用客票类型

联程客票，国内段客票须与国际/港澳台地区段客票在同一 PNR 内订座，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，O 舱不适用本规定；

（四）中转衔接时间

天津机场国内转国际/港澳台地区、国际/港澳台地区转国内、国际/港澳台地区转国际/港澳台地区最短衔接时间均为 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引导、中转行李、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、人员指引等服务。

2. 适用旅客

（1）天航 VVIP、VIP、航空集团重要宾客（以航空集团发布为准）、CIP 旅客；

（2）中转急客（中转衔接时间小于 120 分钟）。

3. 服务标准

(1) 天航 VVIP、VIP、航空集团重要宾客、CIP 旅客，在中转站由中转站【地面服务人员】按贵宾旅客保障标准进行接机、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，采取接机/人员咨询指引/标识指引/人员指引等方式，引导并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) 中转住宿

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

1. 适用旅客类型

高端旅客（VVIP、VIP、航空集团重要宾客、金鹏白金卡、国际/港澳台地区段公务舱旅客、CIP、金鹏金卡、金鹏银卡旅客）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联运航段均在同一 PNR 码内，次日中转且中转时间大于 6 小时的旅客、以及凌晨 00:00-06:00 到港衔接当日 6 小时以上（含）国际/港澳台地区中转联程的旅客、以及因航班班期原因造成的隔日中转旅客（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，其他旅客均不享受中转住宿服务。

（3）天津航空提供的所有免费住宿服务均不包含免费餐饮。如旅客需要餐饮服务，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 |
| 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） | 当地中转协议酒店最高标准，1 人/间 |

| 超值经济舱/普通经济舱旅客 | 经济型协议酒店，2人/间 |
|---|--------------|
| <p>备注：</p> <ol style="list-style-type: none"> 原则上按照旅客等级从高到低依次安排的标准进行保障，保障顺序为VVIP、VIP、白金卡、国际/港澳台地区段公务舱、CIP、金卡、银卡。 按照当地协议签署的酒店星级从高到低依次进行保障。 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。 五岁以下的儿童、婴儿不单独安排房间，和同行人员同住。 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。 如经济型协议酒店住满，可按高一级酒店标准保障，以此类推。 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，则按普通旅客 200 元/人/晚，高端旅客 400 元/人/晚的标准给予现金补偿，旅客自行安排后续住宿（本文件执行初期，暂不提供现金补偿。具体何时开始提供补偿，以后续另行通知为准）。 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），如酒店资源充足，各地机场请示服务指挥席，由服务指挥席请示地服部值班员-01 值班员同意后（分公司地区请示所在地部门值班员-01 值班员；天津地区请示地服部值班员-01 值班员）安排 1 人/间，并留存书面审批/授权记录，作为费用核销依据。 | |

4. 预定方式

(1) 散客：为避免旅客落地后酒店无房或等待时间过长影响服务体验，满足住宿标准且有住宿需求的中转旅客至少需在首段航班起飞前 12 小时拨打天航中转服务电话 022-59099315 进行酒店预订。

对于提供机场和酒店之间免费接驳车服务的酒店，旅客在预订酒店的同时预订接驳车；对于不提供免费接驳车服务的酒店，需旅客自行乘坐包括但不限于网约车/出租车往返酒店及机场。

工作人员在为旅客预订酒店时，必须将酒店是否提供免费

接驳车的信息明确告知旅客，旅客可自行决定是否入住不提供免费接驳车服务的酒店。已提前确认住宿酒店的旅客，乘坐首段航班到达天津后即可自行前往酒店。

(2) G 舱团队旅客：由营业部负责人至少于首段航班起飞前三天为旅客预定住宿，如有因航班变动或其他原因造成预订酒店日期变动，需至少在入住日期前一天告知地服工作人员协调。如产生虚耗成本，对代理进行相应处罚。团队旅客往返机场与酒店的交通由组团旅行社自理。

(3) 其他情况：

对于非同一 PNR 码（非中转联程客票）的国际/港澳台地区航线同航司/跨航司中转旅客，天航不提供免费中转住宿。

5. 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，原则上不更换酒店；

例：某金鹏金卡旅客购买 9 月 12 日西安-天津转 9 月 13 日天津-大阪航班联程客票，天航正常安排 9 月 12 日天津高端旅客协议酒店保障住宿（不包含餐食）。

但旅客到达天津后，后段天津-大阪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高端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。旅客不更换酒店，连续住到 9 月 15 日乘坐天津-大阪航班

成行。

在此情况下，9月12日住宿费列支中转保障住宿费，9月13日及14日住宿费列支不正常航班住宿费。

(2) 如不正常航班导致旅客住宿发生变化，需要对住宿进行变更，则按照不正常航班转单原则进行转单处置，并遵循承运人原则，旅客原有住宿是否需要保留需要跟旅客明确；如不正常航班对旅客住宿无影响，即可维持原住宿。

(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，团队网旅客可由营业部发送旅客票号及航班信息、航变证明等有效材料至地服部申请安排住宿，如旅客不方便安排协议酒店，自行办理酒店住宿及地面交通问题由VOC不正常航班评估处理补偿。其他情况按市场部（值班员）决策处理。

备注：以上邮件作为财务报销备案依据。

(四) 账单审核及财务报销流程

(1) 地服部供应商管理中心每月5日前根据上月旅客来电（散客）/营业部（团队）预订记录及酒店台账，将账单发市场销售部产品与电商中心审核；

台账内容包括：旅客客票票号、前段行程/航班日期/航班

号、后段行程/航班日期/航班号、人数、入住酒店名称、单价、间/夜数等，如旅客为高端旅客，还需标注高端旅客类型。

(2) 市场部产品与电商中心接收到台账后，在五个工作日内通过核查旅客客票记录及 SIM 服务指挥系统记录，进行二次核对。核对完毕后报中心（副）经理-部门分管领导-部门第一负责人同意后，发财务部成本预算中心进行确认，同时备注预算使用进度（预算归口审核在市场销售部产品与电商中心，具体使用及费用支付由地服部负责）。

(3) 财务部成本预算中心审核确认后，通知地服部供应商管理中心联系酒店开具发票，办理付款报销手续。

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；国内段航班如为集团内航司，按照实际承运航司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

本规定不适用于纯包机国际/港澳台地区航班。

金鹏俱乐部会员预定服务按现行标准执行；后期如金鹏俱乐部规则调整，则按最新规定执行。

地面保障投诉转单原则：如因地面保障未按照地服部业务通告执行而产生的地面保障相关投诉或因此产生的旅客赔偿，包括但不限于：地服部未引导中转旅客、地服部未向符合住宿条件的旅客提供酒店住宿、酒店未电话通知旅客、或未及时接到旅客等，所产生的投诉或问题将由 VOC 转由地服部投诉单元（席位名称：天航地服商务调度席）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 5 月 6 日起生效，原 GSIS22012 《关于下发天津航空国际港澳台地区航线经天津中转服务标准及处理流程业务通告的通知》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 2

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 12 小时拨打天航中转服 务电话 022-59099315 预订， 团队旅客由营业部提前预订 | | | |
| | 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 3

国际/港澳台地区航班中转服务流程—旅客公告

| 天津地区国际/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 | | | |
| | 中转服务电话 | 022-59099315 | | | |
| | 酒店联系方式 | 何时（预订成功后 15 分钟以内）酒店 主动联系旅客 | | | |
| 行李 服务 | 以客票销售时咨询及值机柜台咨询为准 | | | | |

附件 4

协议酒店信息汇总

| 酒店名称 | 酒店标准 | 免费接送机 | 早餐 | 价格（元） |
|------------|--------|-------|----|-------------------------------------|
| 天津空港白云酒店 | 高端旅客酒店 | 不提供 | 不含 | 240 元/间 |
| 天津麦客达温德姆酒店 | 高端旅客酒店 | 不提供 | 不含 | 90 元/间 |
| 天津空港智选假日酒店 | 普通旅客酒店 | 提供 | 不含 | 180 元/间，订 20 间免 1 间 2 小时以内 100 元 |
| 天津银河大酒店 | 普通旅客酒店 | 不提供 | 不含 | 160 元/间 |
| 天津艾尔博国际酒店 | 普通旅客酒店 | 提供 | 不含 | 180 元/间 |
| 格林东方酒店 | 普通旅客酒店 | 不提供 | 不含 | 200 元/间 |

（可适当修订）

附件 5

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，中转酒店住宿不是联程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：天航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，天航不承担任何责任。