

# 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：潘毅

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 国际不正常航班备降票务操作规定的通知

### 一、天航国际不正常航班备降处置原则

非天航原因和天航原因导致的航班备降，场站人员/代理单位/运行经理优先推荐旅客乘坐天航自营航班前往目的地。天航将利用后续航班把旅客承运至目的地。如由于航班时刻衔接问题导致旅客产生过夜住宿需求，尽量满足。

### 二、国际航班备降退票规范要求

2.1 已使用航段不可退（客票状态是 USED/FLOWN 的航段不可退），票面上不显示的航段不可退。

示例：旅客购买了 A—B 航段客票，航班在 A—B 的途中备降到 C。则：A—B 航段是 USED 状态，不可退。C 点不显示在客票上，C—B 航段不可退。

2.2 备降客票的未使用航段按照不正常航班票务处理规定可办理非自愿退票或为旅客免费改期，或签转/购买外航客票。

示例 1：旅客购买了同一票号下的 A—B—C 联程客票，航班在 A—B 的途中备降到 D。则：A—B 航段是 USED 状态，不可退。B—C 航段若是 OPEN 状态，可办理非自愿退票。若因承运人原因备降耽误了旅客 B—C 的行程：可为旅客办理免费退票、改期、签转或由旅客自行购买外航客票，费用由我司承担，以便让旅客到达 C 目的地。若是非承运人原因备降耽误了旅客 B—C 的行程：可为旅客办理免费退票、改期至天航后续航班、协助为旅客办理改签，产生的费用旅客自理。

示例 2：联程客票 A—B—C，B—C 的未使用 addon 航段票款查询方法。

票号：8261064334483 旅客购买了 12 月 31 日的 AKL=CKG=CAN，因航班到重庆后不正常，旅客要求退 CKG—CAN 航段的差额。现需要查询 CKG—CAN addon 航段的价格，步骤如下：

1、detr tn/8261064334483,查看购买的是 W 舱，farebasis 是 W2A1M1NZ:

```

DETR:TN/8261064334483
ISSUED BY: AMADEUS                      ORG/DST: AKL/AKL                      ARL-I
E/R: NON-END/PENALTY APPLY
TOUR CODE:
PASSENGER: LIU/YONGJIAN MR
EXCH:                                     CONJ TKT:
O FM:1AKL GS      7958 W 31DEC 1130 OK W2A1M1NZ 31DEC6/31DEC6 1PC USED/FLOWN
  I T1 RL:MZXJSM /77SA501A BG:1/23K BN:22
X TO:2CKG HU      OPEN Y OPEN           W2A1M1NZ 01JAN7/01JAN7 1PC OPEN FOR USE
  ---- RL:/77SA501A
O TO:3CAN HU      7869 Y 16JAN 0705 OK U3M1NZ 16JAN7/16JAN7 1PC USED/FLOWN
  --T2 RL:MZXJSM /77SA501A BG:1/23K BN:39
X TO:4CKG GS      7957 U 17JAN 0100 OK U3M1NZ 17JAN7/17JAN7 1PC USED/FLOWN
  T1I RL:MZXJSM /77SA501A BG:1/23K BN:3
  TO: AKL
FC: AKL GS X/CKG HU CAN184.64HU X/CKG GS AKL391.43NUC576.07END ROE1.3539
85
FARE:          NZD 780.00 | FOP:CA3
EQUIV. FARE PD: GBP 443.00
TAX:           GBP 6.40YQ OI:
TAX:           GBP 12.20F1
TAX:           GBP 10.50KK FOR ALL TAXES: ▶DETR:X
TOTAL:         GBP 511.90 | TKTN: 826-1064334483
    
```

2、使用 xs fsd akllcan 国际段始发日期\*出票日期/GS/\*W 或者 #\*W2A1M1NZ;

以此客票为例：xs fsd akllcan/31dec16\*22nov16/gs/\*w 指令查询 W2A1M1NZ 的票价：

```

FSD AKLCAN/GS/*W/NZD
SEE 3U 9W AA AB AC AF AM AR AY AZ BA BI BR CA
    CI CO CX CZ DL EK ET EW EY FJ FM FZ GA GF
    HG HO HU HX IT JD JJ JL KA KE KL KU LA LH
    LO LP LX ME MF MH MI MK MP MS MU NH NW NX
    NZ OS OZ PN PR QF QR QV SA SC SK SN SQ SU
    SV TG TK TN TX TZ UA UL UO US UU V3 VA VN
    VS WY YY ZH
1 NUC = 1.400983 NZD ROUNDING UP TO 1.00 NZD
19JAN17*19JAN17/GS AKLCAN/EH/ /TPM 5771/MPM 6925/NZD
01 W2AOW1NZ * 260.00 /W/ . / /NZ16R
  /ADVP 14D/
02 W3AOW1NZ * 80.00 /W/ . / /NZ16R
  /ADVP 21D/
03 W2A1M1NZ *ADVP 14D/ 500.00/W/ . 1M/ /NZ16R
    
```

3、使用 xs fxx3 查询 CKG-CAN addon 航段的价格：

```

FXH 3
1 NUC = 1.400983 NZD ROUNDING UP TO 1.00 NZD
20JAN17*20JAN17/GS AKLCAN/EH/ADT /TPM 5771/MPM 6925/NZD
03 W2A1M1NZ *ADVP 14D/ 500.00/W/ . 1M/ /NZ16R
** ADDONS FOR INFORMATION ONLY **
RT SPECIFIED AMOUNT CONVERTED AMOUNT
DESCRIPTION CITY INFO CUR CUR
-----
SPECIFIED FARE AKL-CKG NZD 500.00 NZD 500.00
ADDON DESTIN CAN NZD 0.00 NZD 0.00
RFSONLN/1E /EFEP 18/FCC=D/PAGE 1/1

```

2.3 超过文件规定外的特殊需求退票按照《市场部各业务单位特殊退款处理流程》执行。经与旅客核实情况属实后，由市场部各中心经理/各营业部总（副）经理审批后，提交财务审批，财务审批同意后，给予旅客退款处理；

邮件审批路径：申请处理单位—各中心经理/各营业部总（副）经理—财务部收入结算中心销售结算主管

若《市场部各业务单位特殊退款处理流程》文件更新，以最新的文件规定内容为准。

三、此文件仅适用于国际自营航班备降退票票务操作规定，补偿事宜不适用、包机航班不适用。

#### 四、退票原则：

4.1 退票原则：旅客持有登机牌原件、护照原件或复印件、及备降的不正常航班证明到原出票地办理退票。

如旅客特殊原因无法回原出票地办理退票，可在退票段始发地向当地天航售票处申请退款。接受异地退款的天航售票处计算退款金额并折换成当地货币退款。

特此通知

天航市场销售部国际业务室

2023年8月7日