

天津航空国内航班差异化服务规定

一、定义

(一) 行李

指旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或便利而携带的必要或适量的物品和其他个人财物。除另有规定外，包括旅客的托运行李及非托运行李。

(二) 托运行李

指旅客交由天津航空负责照管和运输并填开行李票的行李。

(三) 非托运行李

指除旅客的托运行李以外，由旅客自行照管的自理行李和免费随身携带物品。

(四) 自理行李

指经天津航空同意，交天津航空计重或计件，在旅行期间包括经停站停留期间，由旅客自己照管和负责的行李。

(五) 免费随身携带物品

指在天津航空限定的品种和数量范围内并经天津航空同意，在旅行期间包括经停站停留期间，免费由旅客自行携带乘机的零星小件物品。

(六) 逾重行李

指旅客的托运行李和自理行李重量总和，超过该旅客免费行李额的部分，称为逾重行李，应当支付逾重行李费。

(七) 预付费行李

指预先付费购买的逾重行李额的相应行李。

二、免费行李额规定及重量限制

(一) 非托运行李

1. 自理行李

自理行李每位旅客只限一件，其一般重量不能超过 10 公斤，体积不超过 20 × 40 × 55 厘米。自理行李和托运行李合并计重，超出免费行李额的部分须交逾重行李费。

2. 免费随身携带物品

免费随身携带物品的重量，每位旅客以 5 公斤为限。持公务舱客票（或其他天航服务产品有明确规定）的旅客，每人可随身携带两件物品；持经济舱客票的旅客，每人只能随身携带一件物品。每件随身携带物品的体积不得超过 20 × 40 × 55 厘米。按照机型规定标准超过上述重量、件数或体积限制的随身携带物品，应作为托运行李托运。

(二) 托运行李

1. 公务舱旅客

凡购买天津航空公务舱旅客(C/D/Z/I/R/J)可免费托运行李 30KG。

2. 经济舱旅客

持天津航空经济舱 Y/G/S/O/Q 舱票价的旅客，可免费托运行李 20KG。持经济舱 E 舱票旅客，可免费托运行李 15KG。持经济舱 B/H/K/L/M/X/V/N/P 舱票价的旅客，可免费托运行李 10KG。持天津航空经济舱 A/A1/U/U1/T/T1 舱票价的旅客，均无免费托运行李额。

其他产品的免费托运行李额具体以产品规定为准（产品文件中未明确的免费托运行李额为 0KG）。

（三）其他特殊旅客

1. 婴儿旅客享有 10KG 免费托运行李额。
2. 儿童票若按照对应服务等级 C、Y 舱公布普通票价 50% 的价格销售、且运价基础为 CCH50、YCH50 的，行李规则参照 C、Y 舱规则办理。如若儿童旅客在其他舱订座并按其舱位对应价格出票，则此类儿童客票的行李规则应按照其对应的舱位规则办理。
3. 客票信息在同一订座编码下的同行旅客，如在同一时间、同一地点办理行李托运手续，其免费托运行李额可以按照各自的票价等级标准合并计算。
4. 构成国际中转联程客票的国内航段，每位旅客的免费托运行李额按适用的国际航线免费托运行李额计算。国际中转非联程客票的国内航段为旅客国内段客票票面上规定的免费托运行李额。
5. 特殊旅客乘坐民航班机，对其必须携带的辅助器具（折叠轮椅、手杖、假肢、婴儿车等）给予免费携带，担架旅客的免费托运行李额为所占座位的免费托运行李额总和。
6. 额外占座旅客的免费托运行李额，按其所占座位的票价等级和占用座位数确定。特殊旅客、特殊行李运输细则参照天津航空相关规定执行。
7. 金鹏贵宾卡旅客，经值机工作人员系统验证有效后的金鹏白金卡、金卡、银卡旅客按客票舱位享受舱位对应行李额标准，同时正常享受金鹏俱乐部贵宾权益中规定相应卡级别的额外免费托

运行李额。

8. VIP、CIP 旅客，在客票舱位正常免费托运行李额的基础上分别享有额外 30KG、20KG 的免费托运行李额。

9. 海天无限产品，行李规则按产品文件执行。

三、逾重行李收费标准

(一) 可购额度

官网销售渠道以 10 公斤为基础购买额，具体设定为：10KG/20KG/30KG/40KG。如购买各梯度之间的行李额，如 12KG，旅客可购买 10KG，其余 2KG 至现场值机柜台购买（以现场收费标准为准），或购买 20KG 额度，超出额度不予退款。

(二) 逾重行李收费规定

1. 定价规则

行李额	10KG	20KG	30KG	40KG
线上定价标准	60 元	120 元	180 元	240 元

收费标准以官网线上实际销售价格为准。旅客应在出行前预估自己的预付费行李额；超出预购行李额部分仅可于值机柜台缴费，缴费标准按照现场值机柜台收费标准执行。

2. 现场值机柜台逾重行李收费优惠政策

天津航空值机柜台逾重行李额基础收费标准按照局方规定制定，即每公斤按照同航段机票全价的 1.5% 计算，收费单价以元为单位，舍去小数取整至个位。计重重量以公斤为单位，舍去小数取整至个位，收费总金额舍去个位取整至十位。设置单价 20 元/公斤上

限，即对于单价超过 20 元/公斤的，一律按照 20 元/公斤计算。

例 1：旅客超重重量为 4.8 公斤，则计重 4 公斤，单价为 12.7 元/公斤，则记为 12 元/公斤，收费金额为 48 元舍去个位取整至十位后按照 40 元收取。

例 2：旅客超重重量为 4.8 公斤，则计重 4 公斤，单价为 25 元/公斤，按照上限 20 元/公斤计算，收费金额为 80 元。

3. 登机口大件行李收费政策

为了避免旅客携带大件行李到达登机口后，因行李不满足随身行李数量、重量、尺寸要求，从而导致旅客返回值机柜台托运，造成旅客误机等情况，针对超过旅客免费随身行李件数或行李体积超过 20×40×55cm 或单件行李重量超过 5kg 的情况，在登机口按照 120 元/件收取费用，为旅客开具超重行李票，并对已收费行李进行机下托运。

同时，为规避机下托运的大件行李可能隐含锂电池等危险品的风险。请按如下流程执行：在登机口卡控大件行李后，使用《锂电池、充电宝运输申请书》，要求旅客签字确认并留存。

《锂电池、充电宝运输申请书》模板如下，由我公司统一配发。

登机口旅客超大行李中《锂电池、充电宝》运输申请书

本单适用于旅客超大行李中是否携带锂离子电池及充电宝						
航班号		航段		座位号		日期
超大行李中是否携带锂电池、充电宝				<input type="checkbox"/> 是		<input type="checkbox"/> 否
锂电池、充电宝瓦特小时数是否在 100wh-160wh						
锂电池、充电宝数量						
锂电池、充电宝绝缘方式				<input type="checkbox"/> 原始 <input type="checkbox"/> 包装 <input type="checkbox"/> 胶布 <input type="checkbox"/> 包装盒 <input type="checkbox"/> 塑料袋 <input type="checkbox"/> 其他		
本人保证上述申报内容属实，如有不实，由此导致的一切后果由本人承担。						
						旅客签字：

5. 超重行李额购买时间限制

(1) 天津航空官网：官网单独预购行李额须在航班起飞 120 分钟（不含）前，且必须在未办理值机手续情况下可预购，逾期仅可于地面现场值机柜台进行购买，办理值机手续后将无法预购行李额。

(2) 现场值机柜台：航班截载前均可购买。

（三）退改签规则

1. 逾重行李额变更

(1) 官网渠道

a. 自愿变更

官网所购买的预付费行李额若需自愿变更，在客票变更后，登录官网申请预付费行李额退款，然后重新购买，预付费行李额退款不收取额外费用。

b. 非自愿变更

当发生非自愿变更时，参照现行不正常航班保护流程，由原出票地或航司负责将客票预付费行李额（SSR 备注项）随客票同步变更。输入指令为 SSR XBAG GS HK1 航段 航班号 舱位+日期 GS-行李额重量/Pn。例：SSR XBAG GS HK1 TSNXIY 7852 T300CT GS-40KG/P1。

(2) 机场值机柜台

旅客在现场购买的逾重行李额，自愿或非自愿原因未能成行，均不可变更，可持本人有效证件及逾重行李票的旅客联在机场缴费处办理退款，并按照客票变更舱位及行李额度重新办理托运及缴纳逾重行李费。

2. 逾重行李额退款

(1) 官网渠道

官网所购买的预付费行李额若需退款，旅客可在完成客票退款后，至官网申请行李额退款。

(2) 机场值机柜台

机场值机柜台所购买的逾重行李额，无论自愿或非自愿原因未能成行，旅客均可持本人有效证件及逾重行李票的旅客联，在逾重行李收费柜台办理全额退款。

3. 逾重行李额签转

逾重行李额不可签转，若旅客客票签转，原购预付费行李额按退订处理。旅客如有需要可按照相关行李规定进行购买。若退款可按照本方案预付费行李额退款执行。

4. 免费托运行李额签转

为保障天津航空与各家航空公司签订的不正常航班签转协议正常执行，在发生航班不正常运输情况下，为保证旅客顺利成行，签转方与接受方均按经济舱免费托运行李额 20KG 进行保障（使用 0I 换开签转至天津航空经济舱的客票，各单位在 0I 换开时需手工修改免费托运行李额为 20KG）。

5. 如有特殊保障标准，则以后续相关文件为准。

四、餐食购买规则及渠道

(一) 旅客在航班起飞前 48 小时（含）以外可进行购买，购买航线以官方购买渠道为准，产品以机上实际配发为准。

(二) 购买渠道包括天津航空官网、微信服务号（tianjin-air）、机上购买。

(三)同一航班号的国际中转联程客票的国内航段有免费餐食。

五、餐食退改签规定

(一) 在航班正常情况下，餐食一旦预订成功，不支持取消。若旅客进行机票自愿变更操作，变更前原航班日期距离起飞时间日期大于 48 小时（不含），且变更后新航班日期不早于原航班日期，旅客可重新购买餐食并成功支付后，拨打 95350 申请退款。如后续餐食退改签规定有调整，具体参照客舱服务部下发的机上餐饮销售保障操作流程。

(二) 航班延误 4 小时（含）以上、非自愿变更及取消，如旅客已支付餐食费用，则需拨打 95350 申请退款。

(三) 因菜单不定期调整，旅客预订的餐饮有可能与实际配送的餐饮不符，具体以实际配送为准。

六、其他

(一) 婴儿、儿童、残疾人、军/警残等特殊旅客相关行李额及行李规定按照天津航空最新下发的相关业务文件为准。

(二) 为 VIP、CIP 旅客免费提供餐食。

(三) 官网所购买的预付费逾重行李额须在办理值机手续前预购，办理值机手续后将无法购买（登机口特殊情况除外）。

(四) 旅客预购的逾重行李额只能作为托运行李进行运输。

(五) 旅客所购买逾重行李额不得拆分、转让。

(六) 在购买逾重行李额前，旅客应自行预估逾重行李额度，再进行购买。行李额一旦购买，实行“多不退，少需补”原则。超出重量须在机场逾重行李收费柜台补缴逾重行李费，补缴标准按照值

机柜台标准执行。若实际托运行李不足旅客预购额或无托运行李，多余或整体部分不再退还。

(七) 每件托运行李总重量原则上不得超过 50 公斤，每件托运行李尺寸不得超过 40CM × 60CM × 100CM。单件超过上述规定的，须事先征得天津航空同意后方可托运。

(八) 涉及天津航空乘机日期 2018 年 10 月 27 日（含）前变更至天津航空乘机日期 2018 年 10 月 28 日（含）后航班的客票，免费托运行李额一律按 2018 年 10 月 27 日（含）前的标准执行，在变更时需修改客票 SSR 备注项。输入指令为 SSR XBAG GS HK1 航段 航班号 舱位+日期 GS-行李额重量/Pn。例：SSR XBAG GS HK1 TSNXIY 7852 T300CT GS-40KG/ P1。

七、适用条件

(一) 免费托运行李额适用日期

1. 乘机日期为 2018 年 12 月 12 日（不含）之前的客票，按原规定执行。

2. 乘机日期为 2018 年 12 月 12 日（含）之后的客票，按本规定“免费行李额规定及行李重量限制”列明的免费托运行李额在各销售系统中列明，票面根据不同舱位规定的额度对应打印。

(二) 逾重行李收费适用日期

1. 乘机日期为 2018 年 12 月 12 日（不含）之前的逾重行李额，收费标准按原规定执行。

2. 乘机日期为 2018 年 12 月 12 日（含）之后的逾重行李额，收费标准按本文件规定执行。

(三) 适用航班

天津航空所有国内航班（代码共享航班除外）。