

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、舒适或者方便而携带的必要或者适量的一些物品和其他个人财物。除另有规定外，包括旅客的托运行李和非托运行李。

（二）托运行李

指装在飞机货舱中运输的行李。这种行李一般在值机柜台接收，旅客在到达时认领并由承运人或其代理人交付。

（三）非托运行李

指按照飞机客舱内部的安排放入行李架或者座位下的行李，在运输期间由旅客自行照管，又叫手提行李。

（四）超限行李

旅客的托运行李，超过该旅客免费托运行李额的部分，称为超限行李，又称为逾重行李。旅客携带超限行李乘机，应当支付超限行李费（又称逾重行李费）。

（五）预付费行李

指预先付费购买的托运行李额。

二、免费行李额规定及重量限制

（一）天津、榆林及新疆地区进出港航班免费托运行李额等级标准：

舱位/折扣	对应舱位代码	对应免费托运行李额
-------	--------	-----------

公务舱	C/D/I/R/J	30KG
超值经济舱	W	20KG
商旅经济舱	E	20KG
特惠行李舱	Q	20KG
经济舱	Y/S/O/H/K/L/M/X/ V/N/A/A1/U/U1/T/T1/P/P1	20KG
经济舱	G	10KG

(二) 其他航线免费托运行李额等级标准:

舱位/折扣	对应舱位代码	对应免费托运行李额
公务舱	C/D/I/R/J	30KG
超值经济舱	W	20KG
商旅经济舱	E	20KG
特惠行李舱	Q	20KG
经济舱	Y/S/O	20KG
经济舱	H/K/L/M/X/G	10KG
经济舱	V/N/A/A1/U/U1/T/T1/P/P1	无免费托运行李额

注：其他舱位免费托运行李额以产品文件规定为准。

(三) 手提行李

天津航空允许每位旅客携带重量不超过 7 公斤、体积不超过 20×40×55 厘米的手提行李进入客舱。具体内容如下：

1. 允许每位公务舱旅客免费携带两件，且每件重量不超过 7 公斤的手提行李进入客舱，每件体积不得超过 20×40×55 厘米。

2. 允许每位超值经济舱、商旅经济舱旅客免费携带一件，且每件重量不超过 7 公斤的手提行李进入客舱，体积不得超过 20×40×55 厘米。

3. 天津、榆林及新疆地区进出港航班允许每位特惠行李舱及其他经济舱旅客免费携带一件，且每件重量不超过 7 公斤的手提行李进入客舱，体积不得超过 20×40×55 厘米。

4. 其他航线允许每位特惠行李舱及其他经济舱旅客免费携带一件，且每件重量不超过 7 公斤的手提行李进入客舱，体积不得超过 20×30×40 厘米。若体积超过 20×30×40 厘米但不超过 20×40×55 厘米，根据天津航空登机口超限行李收费规定执行。

舱位	适用航线	尺寸	重量 KG/件	件数
公务舱	所有在飞航线	20×40×55 厘米	7	2
超值经济舱 商旅经济舱	所有在飞航线	20×40×55 厘米	7	1
特惠行李舱 其他经济舱	天津、榆林及新疆地区进出港航班	20×40×55 厘米	7	1
	其他航线	20×30×40 厘米，若体积超过 20×30×40 厘米但不超过 20×40×55 厘米，根据天津航空登机口超限行李收费规定执行。	7	1
注：如有产品文件与上述手提行李标准不同，按照相应产品文件执行。				

（四）其他特殊旅客

1. 按成人适用普通票价 10%购票的婴儿旅客无免费行李额，但可以免费携带或托运一件重量不超过 7 公斤、体积不超过 20×40×55 厘米的全折叠式婴儿手推车或摇篮。若重量或体积超过上述标准，则必须作为托运行李免费运输。

2. 儿童票若按照对应服务等级成人适用普通票价 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《地面服务手册》及相关业务通告执行。

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. VVIP 旅客免费托运行李额无限制。

10. 军人可凭军官证、文职干部证、义务兵证、士官证、文职人员证及职工证线下优先购买行李，无需排队等候。

11. 残疾人可凭残疾人证线下优先购买行李，无需排队等候。

12. 海天无限产品，行李规则按产品文件执行。

三、超限行李收费规定

（一）行李额收费标准

1. 值机柜台超限行李收费标准

航班截载前，可到机场值机柜台处购买行李额，每公斤按照航班的航程距离进行区别定价。

购买渠道	定价标准（航程区间，元/KG）		
	航程<800 公里	800≤航程<1600 公里	航程≥1600 公里
值机柜台行李 （线下渠道）	12	16	20

计重重量以公斤为单位，舍去小数取整至个位；收费总金额取整至个位。

例：旅客乘坐天津-西安（航程距离 993 公里）的航班，超限行李重量为 6.7 公斤，按 6 公斤重量计，行李单价为 16 元，即 $16 \times 6 = 96$ 元。

2. 线上预付费行李收费标准

在规定的购买时限内，且在未办理值机手续的情况下，可提前在天津航空官网、手机端 APP、微信服务号、客服热线等渠道购买 10KG、15KG、20KG、25KG、30KG、35KG、40KG 等不同梯度的预付费行李额。

购买渠道	航程距离	重量及价格（元）							购买时限
		10K G	15K G	20K G	25K G	30K G	35K G	40K G	
天津航空 官网、手	航程<800 公里	80	120	160	200	240	280	320	航班起 飞前 60

机端 APP、微 信服务号	800≤航程 <1600	110	165	220	275	330	385	440	分钟 (不 含)之 前
	航程≥ 1600公里	140	210	280	350	420	490	560	
95350 热 线	航程<800 公里	90	135	180	225	270	315	360	航班起 飞前 90 分钟 (不 含)之 前
	800≤航程 <1600	120	180	240	300	360	420	480	
	航程≥ 1600公里	150	225	300	375	450	525	600	

注：可购买预付费行李额航线以实际展示为准；其他新增渠道具体价格以展示为准。

3. 登机口超限行李收费规定

登机口超限行李不允许携带入客舱，若未在值机柜台按规定托运，将超限行李带至登机口，导致行李无法运输、误机等后果需旅客自行承担。仅在条件(时间、安全、行李大小等情况)允许范围内，按 300 元/件收取费用后，方可办理行李运输。

如旅客执意拒绝缴费或拒绝托运超限行李及不愿意承担迟运行李无法搭乘航班运至目的地的风险，我公司拒绝此类旅客登机。后续航班按旅客自愿退改签处理。

注：旅客在登机口不可使用自身剩余托运行李额，如旅客坚持使用，需返回值机柜台重新办理托运。

4. 呼叫中心（95350 服务热线）预付费行李额购买及保障流程

(1) 与机票一同购买：旅客通过天津航空呼叫中心购票——购票环节中告知售票人员需购买预付费行李额服务——旅客将订单整体支付——出票，由售票人员在编码内备注预付费行李识别项(例：SSR XBAG GS HK1 TSNXIY 7852 T300CT GS-40KG/ P1) ——购买成

功——旅客前往机场现场办理值机——值机人员根据票面行李重量及 PNR 备注重量进行办理及保障——旅客成功出行。

(2) 已购买机票，需单独购买预付费行李额：联系天津航空呼叫中心——告知售票人员需购买预付费行李额服务，告知已出票的客票号码——旅客单独支付行李费用——由售票人员在编码内备注预付费行李识别项（例：SSR XBAG GS HK1 TSNXIY 7852 T300CT GS-40KG/ P1）——购买成功——旅客前往机场现场办理值机——值机人员根据票面行李重量及 PNR 备注重量进行办理及保障——旅客成功出行。

注：如旅客已购买预付费行李，再次致电 95350 服务热线要求重复购买，以 SSR XBAG 指令添加再次电话销售的预付费行李数即可。

5. 适用舱位：适用全部可售舱位。

6. 行李额购买时间限制

(1) 现场值机柜台：航班截载前均可购买。

(2) 天津航空官网/微信服务号（tianjin-air）/官方 APP：预付费行李额须在航班起飞 60 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。

(3) 95350 服务热线：航班起飞 90 分钟（不含）前，且必须在未办理值机手续情况下可预购。

7. 发票开具方式

旅客在天津航空官网随客票、官网增值服务预付费行李模块、

官方 APP 以及微信服务号 (tianjin-air) 途径所购买的行李额,可在航班结束后于官网自助服务栏电子发票开具中完成开具,具体方法请参考天津航空官网旅客须知栏目。

旅客在 95350 服务热线以及现场购买的行李额,如需开具发票,请旅客致电 95350;值机柜台渠道销售的行李额,旅客可现场领取手撕发票,对于现场无手撕发票的,如需开具电子发票,请旅客致电 95350。

(二) 退改签规则

1. 行李额变更

(1) 官网/微信服务号 (tianjin-air) /官方 APP

a. 自愿变更

官网/微信服务号 (tianjin-air) /官方 APP 所购买的预付费行李额若需自愿变更,旅客客票在未使用的情况下,可登录原购买渠道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 T30OCT GS-40KG/ P1。

(2) 机场值机柜台

旅客在现场购买的行李额,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行李费。

(3) 95350 服务热线渠道

a. 自愿变更

95350 服务热线渠道所购行李额均可在呼叫中心申请变更，旅客拨打 95350 提交申请。客服人员在完成客票变更后将原编码中的预付费行李项手工变更至新航班对应编码，同时删除原编码中的行李备注项；当原编码无效的情况下，呼叫中心在操作所有客票变更时，通过杂费单系统查询旅客是否通过 95350 买过预付费行李，如购买，为旅客操作添加至新航班编码，未购买不做任何操作；旅客自愿变更机票，仅收取机票改期费用，行李额部分不收取改期费。

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。

2. 行李额退款

(1) 官网/微信服务号（tianjin-air）/官方 APP 渠道

官网/微信服务号（tianjin-air）/官方 APP 所购买的预付费行李额若需退款，旅客客票在未使用的情况下，可登录原购买渠道申请预付费行李额退款。

线上渠道预付费行李退款，在收到旅客有效退款申请之日起，7 个工作日内办理完成退款手续（上述时间不含金融机构处理时间）。

（2）机场值机柜台

机场值机柜台所购买的行李额，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，在行李收费柜台办理全额退款。

（3）95350 服务热线

95350 服务热线所销售的预付费行李，申退拨打 95350，呼叫中心核实旅客客票状态为未使用的情况下，可将行李全额退款。

3. 行李额签转

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。若退款可按照本规定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 OI 换开签转至天津航空经济舱的客票，各单位在 OI 换开时需手工修改免费托运行李额为 20KG）。如非自愿签转到外航航班的旅客再次非自愿签转回天航航班，按原天航标准保障，原标准的免费托运行李额不足 20KG 的，按 20KG 保障。

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)、官方 APP、机上购买。

(三) 同一航班号的国际中转联程客票的国内航段配餐规则及标准与国内航班一致。

(四) 天津、榆林以及新疆地区的进出港航班,对处于用餐时刻且满足飞行时长航段经济舱提供免费餐食服务。

五、餐食退改签规定

(一) 餐食预订成功后,旅客可在距离航班起飞时间 48 小时(不含)前进行退订,退订及退款请拨打 95350 客服热线进行申请。

(二) 航班延误 4 小时(含)以上、非自愿变更、非自愿签转、非自愿退票及取消,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 WWIP/VIP、CIP 旅客免费提供餐食。

(三) 官网及官网接口渠道所销售的预付费行李须在未办理值机手续情况下预购,办理值机手续后将无法购买(登机口特殊情况除外)。

(四) 旅客预购的行李额只能用于托运行李。

(五) 旅客所购买行李额不得拆分、转让。

（六）在购买行李额前，旅客应自行预估所需行李额度，再进行购买。行李额一旦购买，实行“多不退，少需补”原则。超出重量须在机场行李收费柜台补缴行李费，补缴标准按照值机柜台标准执行。若实际托运行李重量少于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 2023 年 9 月 15 日（不含）前变更至天津航空乘机日期 2023 年 9 月 15 日（含）后航班的客票，免费托运行李额一律按 2023 年 9 月 15 日（含）后的标准执行，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 2023 年 9 月 15 日（不含）之前的客票，按原规定执行。

2. 乘机日期为 2023 年 9 月 15 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）行李收费规定适用日期

1. 乘机时间为 2023 年 9 月 15 日（不含）之前的行李额，收费

标准按原规定执行。

2. 乘机时间为 2023 年 9 月 15 日（含）之后的行李额，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*GS 除外）。