

天津航空有限责任公司
旅客、行李国内运输总条件



声 明

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国民用航空法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《公共航空运输旅客服务管理规定》、《航班正常管理规定》等法律规范，结合中国民航运行惯例，为明确旅客与天津航空有限责任公司（以下简称“天津航空”）之间的各项权利、义务，特制定《天津航空有限责任公司旅客、行李国内运输总条件》（以下简称“本条件”）。

本条件是旅客与天津航空之间订立的航空运输合同文本，是双方设立航空运输合同法律关系、明确双方权利和义务的法律文件。经由天津航空签发的包括但不限于国内客票自愿变更和自愿退票规则、多航段客票非自愿退改签规则、产品相关退改规定，婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客的承运标准均为本条件的一部分，与本条件具有同等法律效力。

本条件是天津航空国内客票销售、旅客及行李运输、地面服务等环节工作人员及航空销售代理人、地面服务代理人为旅客销售客票及提供相关服务的依据和准则，各相关业务单位必须贯彻执行。

特别提示：

因航空运输行业特殊性和国家有关规定，本条件由天津航空制定并向民航服务质量监督平台进行备案，通过天津航空官方网站向全社会公布。请旅客事先仔细阅读本条件所有内容，尤其是加粗字体部分，如对其部分条款存在疑问，或认为需要修改部分条款，可在购票前以书面形式向天津航空提出。任何直接或通过第三方间接向天津航空提出购票申请，或虽未向天津航空提出购票申请但实际乘坐天津航空航班的旅客，均表示其愿意接受和遵守本条件的全部内容。

《天津航空有限责任公司旅客、行李国内运输总条件》于 2024 年 3 月 14 日施行。

自 2023 年 11 月 11 日起，对处于用餐时刻及满足航线时长标准的航班恢复经

济舱免费餐食服务。

特此声明

天津航空有限责任公司

二〇二四年三月十四日

目 录

第一章	定义·····	5
第二章	适用范围·····	10
第三章	客票·····	10
第四章	票价和费用·····	14
第五章	定座·····	15
第六章	拒绝运输和限制运输·····	16
第七章	购票·····	18
第八章	班期时刻、航班取消与变更·····	20
第九章	客票变更·····	20
第十章	退票·····	24
第十一章	超售·····	26
第十二章	代码共享航班·····	28
第十三章	乘机·····	29
第十四章	行李运输·····	30
第十五章	旅客服务·····	43
第十六章	飞机上的行为·····	44
第十七章	行政手续·····	45
第十八章	连续承运人·····	45
第十九章	损失责任及赔偿限额·····	45
第二十章	生效与修改·····	48
第二十一章	附则·····	48

第一章 定义

第一条 《天津航空有限责任公司旅客、行李国内运输总条件》（以下简称“总条件”）中的下列用语，除具体条款中有其他要求或另有明确规定外，含义如下：

（一）“国内航空运输”指根据旅客运输合同，其出发地点、约定经停地点和目的地点均在中华人民共和国境内（不含香港、澳门特别行政区及台湾地区）的航空运输。

（二）“天津航空”是天津航空有限责任公司的简称（天津航空英文名称：tianjin airlines Company Limited；国际航空运输协会 IATA 两字代码：GS，国际航空运输协会 IATA 结算代码 826；天津航空网址：www.tianjin-air.com；天津航空受理投诉的电话为：95350，受理投诉的电子邮件地址为：tjasio@tianjin-air.com，天津航空官方网站-投诉建议：https://fltnet.hnair.net/crew/pub/complaint/gcr.do?locale=zh_CN。

（三）“承运人”是指以营利为目的，使用民用航空器运送旅客、行李的公共航空运输企业。

（四）“缔约承运人”，是指使用本企业票证和票号，与旅客签订航空运输合同的承运人。

（五）“实际承运人”是指根据缔约承运人的授权，履行相关运输的承运人。

“市场方承运人”是指其两字英文代码被作为运输承运人记录在电子乘机联或有价票联上的航空公司。

（六）“承运人规定”指除本条件外，天津航空依法制定、公布的并于客票填开之日起有效的关于为对旅客及其行李运输管理的规定，包括有效的适用票价及适用条件等。

（七）“航空销售代理人”，是指依照中华人民共和国法律成立的，与承运人签订销售代理协议，从事公共航空运输旅客服务销售业务的企业。

（八）“天津航空销售代理人”，是指依照中华人民共和国法律成立的，与天津航空签订销售代理协议，从事公共航空运输旅客服务销售业务的企业。

（九）“地面服务代理人”，是指依照中华人民共和国法律成立的，与承运人签订地面代理协议，在中华人民共和国境内机场从事公共航空运输地面服务代理业务的企业。

（十）“天津航空地面服务代理人”，是指依照中华人民共和国法律成立的，与天津航空签订地面代理协议，在中华人民共和国境内机场从事公共航空运输地面服务代理业务的企业。

（十一）“旅客”指除机组成员以外经天津航空同意在飞机上载运或已经载运的任何人。

（十二）“儿童”指从旅行开始之日年龄满两周岁（含）但不满 12 周岁的人。

“无成人陪伴儿童”指年满 5 周岁但未满 12 周岁的，没有完全民事行为能力的成年旅客在同一物理舱位陪伴乘机的儿童。

（十三）“婴儿”指从旅行开始之日年龄不满两周岁的人；出于医学、安全等原因的考虑，天津航空不接受出生未满 14 天的婴儿乘机。

（十四）“定座”指对旅客预订的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。

（十五）“航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。

（十六）“超售”是指承运人为了避免座位虚耗，在某一航班上销售座位数超过实际可利用座位数的行为。

（十七）“代码共享航班”是指一家承运人通过协议约定，允许另一家或多家承运人在己方经营的航班上使用其航班代码的航班。在代码共享航班中，实际执行航班运营的一方称为实际承运方，另一方称为市场合作方。

（十八）“有效身份证件”指旅客购票和乘机时必须出示的由政府主管部门规定的证明其身份的证件。如：中国大陆地区居民的居民身份证、临时居民身份证、护照、军官证、文职干部证、义务兵证、士官证、文职人员证、职工证、武警警官证、武警士兵证、海员证，香港、澳门地区居民的港澳居民来往内地通行证，台湾地区居民的台湾居民来往大陆通行证，港澳台居民居住证；外籍旅客的护照、外交部签发的驻华外交人员证、外国人永久居留身份证及尚在有效期内的外国人永久居留证；民航局规定的其他有效乘机身份证件。十六周岁以下的中国大陆地区居民的有效乘机身份证件，还包括出生医学证明、户口簿、学生证或户口所在地公安机关出具的身份证明。

“实名制管理适用的外国人身份证件(证明)种类”指外国人在中国境内乘坐实名制管理的交通运输工具，应当使用本人合法有效护照、海员证、外国人永久居留身份证。无前述相关证件的外国人，可使用外国人出入境证。外国人因证件到期、遗失、损毁等原因正在办理证件补换发的，应当持用公安机关出入境管理部门出具

的外国人签证证件受理回执、护照报失证明，或者各国驻华使领馆签发的临时性国际旅行证件(应附有公安机关出入境管理部门签发的有效签证或停留证件)。

驻华使团、领事机构人员乘坐交通工具适用的证件种类仍执行现有规定。

(十九)“客票”是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。

(二十)“纸质客票”指由承运人或代表承运人所填开的被称为“客票及行李票”的凭证，包括运输合同条件、声明、通知以及乘机联和旅客联等内容。

(二十一)“乘机联”指纸质客票中标明“运输有效”的部分，表示该乘机联适用于指定的两个地点之间的运输。

(二十二)“旅客联”指纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。

(二十三)“电子客票”是指由承运人或销售代理人销售并赋予运输权利的以电子数据形式体现的有效运输凭证，是纸质客票的电子替代品。

(二十四)“航空运输电子客票行程单”是指旅客购买承运人民用航空运输电子客票的付款凭证或报销凭证，同时具有提示旅客行程的作用。“航空运输电子客票行程单”右下角的“填开日期”指旅客实际打印电子客票行程单的日期。与客票本身的有效期没有关联。

(二十五)“联程航班”是指被列明在单一运输合同中的两个(含)以上的航班。

“联程客票”指在单一运输合同内，由不同航班连接两个(含)以上连续航程的客票。

(二十六)“来回程客票”指在单一运输合同内，从出发地点至目的地点并按原航程返回原出发地点的客票。“连续客票”指填开给旅客与另一本客票连在一起，共同构成一个单一运输合同的客票。

(二十七)“日”指日历日，一周包括七日。用于发通知时，通知发出日不计算在内；用于确定客票有效期限时，客票填开日或航班飞行开始日，均不计算在内。

(二十八)“定期客票”指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

(二十九)“不定期客票”指在首次销售时未列明航班、乘机日期或未定妥座位的客票。

(三十)“普通票价”指在票价适用期内的头等、公务、经济各舱位等级的销售票价中的最高票价，包括按成人适用普通票价 50%付费的儿童票价和按成人适用普通票价 10%付费的婴儿票价。(“普通票价”以旅客开始乘机之日承运人公布的票价为准。)

（三十一）“优惠票价”指不属于普通票价的其他票价。（“优惠票价”以旅客开始乘机之日承运人公布的票价为准。）

（三十二）“免费运输”指天津航空以飞机运送旅客、行李但不收取报酬（税费除外）的国内航空运输，包括但不限于天津航空因礼遇、市场促销、雇员因私或因公出行、常旅客奖励等的免费运输。

（三十三）“误机”是指旅客未按规定时间办妥乘机手续或者因身份证件不符合规定而未能乘机。

（三十四）“漏乘”是指旅客办妥乘机手续后或者在经停站过站时未能搭乘其客票列明的航班。

（三十五）“错乘”是指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。

（三十六）“行李”是指天津航空同意运输的、旅客在旅行中携带的物品，包括托运行李和非托运行李。

（三十七）“托运行李”是指旅客交由天津航空负责照管和运输并出具行李运输凭证的行李。

（三十八）“非托运行李”是指旅客自行负责照管的行李。非托运行李包括：手提行李、免费随身携带物品、占座行李等。

（三十九）“行李票”指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。

（四十）“行李牌识别联”指由天津航空专为识别托运行李出具给旅客的凭据。

（四十一）“办理乘机手续”指天津航空或其地面服务代理为旅客办理登机牌和托运行李手续的过程。

（四十二）“乘机登记截止时间”指航班截止办理乘机手续时间。

（四十三）“经停地点”是指除出发地点和目的地点以外，作为旅客旅行路线上预定经停的地点。

（四十四）“转机”旅客在出发地点和目的地点间旅行时，在中间地点乘坐同一承运人的其它航班或其它承运人的航班到达目的地。

（四十五）“损失”指在运输中或与运输有关或在承运人提供的其他服务时发生的损失，包括死亡、受伤、延误、丢失、部分丢失或其他损坏。

（四十六）“签转”是指客票列明承运人的变更。

（四十七）“签转费”指旅客自愿签转，承运人依照规定所收取的费用。

（四十八）“客票变更”是指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。

（四十九）“自愿变更客票”是指旅客因其自身原因要求变更客票。

（五十）“非自愿变更客票”指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客变更客票的情形。

（五十一）“变更费”指旅客自愿变更航班、日期等依照规定所收取的费用。

（五十二）“舱位差价”指旅客自愿从低等级舱位等级变更到高等级舱位，或者从较低票价改为较高票价的差价。

（五十三）“退票”指由于旅客、天津航空或其他原因，未能使用部分或全部客票，在退票期限内，按规定退还旅客票款的过程。

（五十四）“自愿退票”是指旅客因其自身原因要求退票。

（五十五）“非自愿退票”是指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客退票的情形。

（五十六）“退票费”指旅客自愿退票，承运人依照规定所收取的费用。

（五十七）“客票改期”是指客票列明同一承运人的航班时刻、航班日期的变更。

（五十八）“不可抗力”不能预见、不能避免、不能克服的客观情况，包括但不限于自然灾害（火灾、旱灾、地震、风灾、大雪、山崩、洪水等）、政府行为（政府干预、禁令等）、社会事件（战争、动乱、罢工、流行传染病等）等。

（五十九）“上、下天津航空飞机过程”是指旅客在登机口跨入廊桥或者在停机坪跨上舷梯直至进入天津航空飞机、旅客走出天津航空飞机直至跨出廊桥或者跨下舷梯时止的过程。

（六十）“公共航空运输旅客服务”是指承运人使用民用航空器将旅客由出发地机场运送至目的地机场的服务。

（六十一）“已购票”是指根据法律规定或者双方当事人约定，航空运输合同成立的状态。

（六十二）“承运人原因”是指承运人内部管理原因，包括机务维护、航班调配、机组调配等。

（六十三）“非承运人原因”是指与承运人内部管理无关的其他原因，包括天气、突发事件、空中交通管制、安检、旅客等因素。

（六十四）“票价”是指承运人使用民用航空器将旅客由出发地机场运送至目的地机场的航空运输服务的价格，不包含按照国家规定收取的税费。

（六十五）“客票使用条件”是指定座舱位代码或者票价种类所适用的票价规则。

（六十六）“小动物”是指旅客托运的小型动物，包括家庭饲养的猫、狗或者其他类别的小动物。

天津航空承运的小动物是指：在重量范围内，可随主人同机托运的家庭驯养的狗、猫。不属于小动物托运范畴：其他观赏宠物、野生动物和具有形体怪异或者易于伤人等特性的动物如蛇、狼狗、藏獒等，只能作为货物运输。

（六十七）“计划出港时间”是指航班时刻管理部门批准的离港时间。

（六十八）“计划到港时间”是指航班时刻管理部门批准的到港时间。

（六十九）“运价”是指航空公司公布的票价、费用和相关的运输条件。必要时，应取得相关部门的批准。

第二章 适用范围

第二条 适用范围

（一）除本条第（二）、（三）、（四）、（五）款中另有规定外，本条件适用于天津航空以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国内航空运输。特殊管理的国内航线除外。

（二）除免费运输条件、合同、票证另有规定外，本条件亦适用于免费运输。

（三）根据天津航空包机合同提供的运输，接受包机运输的旅客及行李应遵守天津航空包机合同条款规定，包机合同未约定的内容，以本条件规定为准。

（四）在本条件中如果含有与国家法律、政府规定、命令或要求不一致的条款，以国家法律、政府规定、命令或要求为准；本条件的其余条款仍然有效。

（五）在本条件中如果含有与天津航空最新颁布的规定不一致的条款，一律以天津航空最新颁布的规定为准；除不一致的条款外，本条件的其余条款仍然有效。

第三章 客票

第一节 一般规定

第三条 客票是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。是承运人和客票上所列姓名的旅客之间运输合同的初步证据，客票中的合同条件是天津航空运输

总条件部分条款的概述。

第四条 客票为记名式，只限客票上所列旅客姓名与身份证件信息一致的旅客本人使用。

第五条 客票不得转让。转让的客票无效，票款不退。如客票不是由有权乘机或退票的人出示，而天津航空非故意、非过失向出示该客票的人提供了运输或退款，天津航空对原客票有权乘机或退票的人，不承担责任。

第六条 未经天津航空允许客票不得涂改。涂改的客票无效，票款不退。

第七条 客票使用要求

（一）每一位旅客应单独持有客票。

（二）旅客要求乘机时，应出示与购票时一致的有效身份证件，并遵守以下规定：

1、持纸质客票的旅客未能出示根据天津航空规定填开的并包括所乘航班的乘机联和所有其它未使用的乘机联和旅客联的有效客票，无权要求乘机。旅客出示残缺客票或非天津航空或其销售代理人更改的客票，也无权要求乘机。

2、电子客票经天津航空或其地面服务代理人验证其电子客票状态有效后，方可要求乘机。《航空运输电子客票行程单》仅作为旅客购买电子客票的报销凭证，具备提示旅客行程的作用，不作为机场办理乘机手续和安全检查的必要凭证。

（三）除天津航空另有规定外，客票的所有航段必须按照客票所列明的航程，从始发地点开始顺序使用。如客票的第一航段未被使用，而旅客在约定的经停地点开始旅行，该客票运输无效，天津航空不予接受运输，但可以按未使用乘机联对应定座舱位的退票规定在退票期限内办理退票。

（四）每一航段上必须列明舱位等级，并在航班上定妥座位和日期后方可由天津航空接受运输。对未定妥座位的航段，天津航空应按旅客的申请，根据适用的票价和所申请航班的座位可利用情况为旅客预订座位。

（五）旅客应在客票有效期内，完成客票上列明的全部航程或办理客票变更、签转手续。旅客应在退票期限内，完成客票退票手续。

（六）旅客应按客票列明的航程旅行，未经天津航空同意不得在经停地点提前终止旅行。

（七）含有国内航段的国际联程客票，其国内航段的乘机联可直接使用，不需换开成国内客票。

（八）旅客在我国境外购买的用纸质国际客票填开的国内航空运输客票，应

换开成我国国内客票后才能使用。国际电子客票，不需要换开成我国国内客票，可直接使用。

（九）定期客票只适用于客票上列明的承运人、乘机日期、航班和舱位等级；不定期客票应在定妥座位后方能使用。定期客票取消定座后，再次使用时，也需定妥座位方能使用。

第二节 客票的有效期

第八条 客票的有效期

（一）除另有约定外，普通票价的客票有效期自旅行开始之日起，一年内运输有效；如果客票全部未使用，则视为不定期客票，客票有效期从填开客票之日起，一年内运输有效。

（二）优惠票价的客票有效期，按照天津航空优惠票价客票使用规定计算。优惠票价未明确客票有效期的，则与普通票价有效期一致。

（三）除另有规定外，变更后客票的有效期与原客票相同。

（四）在客票上已列明或在销售时已告知限定运价有效期的客票，旅客应在运价有效期内完成旅行，超过运价有效期的客票，需在客票有效期内重新计算票价或在客票退票期限内退票。

（五）除另有约定外，客票有效期的计算，从旅行开始或填开客票之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时止。

第三节 客票有效期的延长

第九条 客票有效期的延长

（一）由于天津航空的下列原因之一，致使旅客未能在客票有效期内旅行，其客票有效期将延长到天津航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的第一航班为止：

1. 取消旅客已经定妥座位的航班；
2. 取消的航班约定经停地点中含有旅客的出发地点、目的地点；
3. 未能在合理的时间内按照班期时刻进行飞行；
4. 造成旅客已定妥座位的航班衔接错失；
5. 更换了旅客的舱位等级；

6. 未能提供事先已定妥的座位。

（二）持普通票价客票或与普通票价客票有效期相同的折扣票价或特种票价客票的旅客未能在客票有效期内旅行，是由于天津航空在旅客定座时未能按其客票的舱位等级提供航班座位，其客票有效期可以延长至天津航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止，但延长期不得超过七天。

（三）持与普通票价客票有效期不同的折扣票价或特殊票价的有效期按天津航空折扣票价或特殊票价客票使用规定执行。

（四）已开始旅行的旅客在其持有的客票有效期内因病使旅行受阻时，除天津航空对所付票价另有规定外，如旅客能提供天津航空认可的医疗机构出具的有主治医师签字或医院盖章的真实有效的诊断证明，天津航空可将该旅客的客票有效期延长至根据医生诊断证明确定该旅客适宜旅行之日为止；或延长至适宜旅行之日以后天津航空能够按照该旅客已付票价的舱位等级提供座位的自恢复旅行地点起的第一个航班为止。如客票中未使用的乘机联包含一个或一个以上转机地点，该客票有效期的延长不能超过自该医生诊断证明出具之日起3个月。天津航空也可同等延长患病旅客的陪伴直系亲属的客票有效期。

（五）如旅客在旅途中死亡，该旅客陪同人员的客票可用延长客票有效期的方法予更改。如已开始旅行旅客的直系亲属死亡，该旅客及其陪同的直系亲属的客票也可予以更改。此种更改应在收到死亡证明书后办理，此种客票有效期的延长不得超过死亡之日起45日。

第四节 客票遗失

第十条 遗失纸质客票的挂失

（一）旅客的客票全部或部分遗失或残损，或旅客出示的客票未能包括旅客联和所有未使用的乘机联，旅客应以书面形式向天津航空或其授权的销售代理人申请挂失。

（二）旅客申请挂失，不需提供公安机关出具的遗失证明，但须出示其有效身份证件，如申请挂失者不是旅客本人，需出示旅客本人和挂失者的有效身份证件，并提供书面申请、原购票的出票人联和足以证明该客票遗失的其他资料或证明。

（三）在旅客申请挂失前，客票如全部或部分已被冒用或冒退，天津航空不

承担责任。

第十一条 重新购票

纸质定期客票遗失后，如旅客要求继续乘坐遗失客票上列明的航班或后续航班，需重新购买客票。

第十二条 遗失纸质客票的退款

（一）不定期客票遗失，旅客应当及时按本章第十条规定的手续以书面形式向天津航空申请挂失。经查证该客票未被冒用、冒退，待退票期限满 30 日内，凭符合本条件第十条第（二）款规定的资料与证明办理退款手续。

（二）定期客票遗失应在遗失客票退票期限满 30 日内，经天津航空查证后，凭符合本条件第十条第（二）款规定的资料与证明以及重新购票的旅客联，予以办理遗失客票的退款手续。

第十三条 电子客票行程单的遗失

（一）电子客票行程单遗失不补，旅客以书面形式向天津航空提出申请，可凭有效身份证件在原购票地点或天津航空售票处办理购票证明。

（二）购票证明只证明旅客的购票行为，不是有效的旅行证件和报销凭证。

第四章 票价和费用

第十四条 票价

（一）票价，是指旅客由出发地机场至目的地机场的航空运输价格，不包括机场与市区之间或同一城市机场与机场之间的地面运输费用和各项税费。

（二）天津航空公布的票价，适用于直达航班运输。如旅客要求经停或转乘其他航班时，应按实际航段分段相加计算票价。

（三）票价将根据旅客购票时天津航空的有效运价计算，该票价适用于客票上所载明的特定日期和航程等运输内容。客票出售后，若旅客不变更客票，即使票价调整，票款不作变动。不定期客票在确认航班座位时，如果票价有变化，票款差价按多退少补原则处理。旅客自愿变更客票，可能会影响应支付的票价。

（四）使用优惠票价的旅客，应遵守该优惠票价规定的条件。以优惠票价销售的客票，适用特殊的退改签政策，包括退票仅能退还部分票款或不予退票、改签等。旅客应选择最适合自身需要的票价。

第十五条 票款的交付

（一）旅客应按国家规定的货币和付款方式交付票款，除天津航空与旅客另有协议外，票款一律现付。

（二）当收取的票款与适用的票价不符或计算有错误时，应按照天津航空规定，由旅客补付不足的票款或由天津航空退还多收的票款。

（三）客票价以人民币 10 元为计算单位，尾数一律四舍五入，另有规定的特殊产品除外。天津航空收取或支付的任何其他费用均以承运人的规定为准。

第十六条 革命伤残军人、因公致残的人民警察、儿童、婴儿票价

（一）革命伤残军人和因公致残的人民警察凭中华人民共和国退役军人事务部颁发的《中华人民共和国残疾军人证》和《中华人民共和国伤残人民警察证》，按照同一航班成人适用普通票价的 50% 购票。

（二）儿童按照同一航班成人适用普通票价的 50% 购买儿童票，并提供座位。

（三）婴儿按照同一航班成人适用普通票价的 10% 购买婴儿票，不提供座位；每一年满 18 周岁且具有完全民事行为能力的成人旅客限携带一名婴儿旅客。

（四）军警残、儿童、婴儿购买天津航空其他优惠票价客票，参照天津航空现行规定执行。

第十七条 税费

政府、有关当局或机场经营人规定的对旅客或由旅客享用的任何服务或设施而征收的税款或费用不包括在公布票价之内。该项税款或费用应由旅客支付，由航空公司代为收取。儿童、婴儿旅客，无论支付何种票价，均免征收民航发展基金。

燃油附加费由承运人根据国家有关规定发布并收取。按成人适用普通票价的 10% 购票的不占座婴儿免收燃油附加费，儿童按成人收费标准的 50% 收取燃油附加费。按成人适用普通票价的 50% 购票军警残旅客，燃油附加费减半收取。燃油附加费以原始出票日期的金额为准，换开客票时，燃油附加费不退不补。

第五章 定座

第十八条 定座基本要求

（一）定座只有在旅客按照天津航空规定的手续和购票时限内交付票款，经天津航空或其销售代理人确认后，并将该定座列入客票有关乘机联内交给旅客以

后或以任何方式支付票款成功后，才能认为座位已经定妥和有效。未经天津航空或其销售代理人记录认可，不得认为定座已确认。

（二）按照天津航空规定，优惠票价可以附有限制或排除旅客签转、更改、退票、取消定座权利的条件。

（三）旅客出示的客票经证实其定座记录是无效的，天津航空不保证旅客乘坐原定航班成行，但可视情况协助旅客成行，产生的费用由造成定座记录无效的责任人承担。

第十九条 购票时限

旅客应在天津航空规定或预先约定的时限内支付票款。如未完成支付，原定座不予保留。

第二十条 个人资料

旅客认可其向天津航空提供的个人资料，旨在用于定座及安排相关运输服务。为此，旅客授权天津航空保留其个人资料并予以保密且可将必须的资料传送给政府机构、天津航空的有关部门、其他相关承运人或此类服务的提供者。旅客应当向天津航空或者其航空销售代理人提供国家规定的必要个人信息以及旅客真实有效的联系方式，同时需确保向天津航空提供的个人信息的真实性、准确性，并承担由于其提供资料不准确所产生的一切后果。

第二十一条 定座优先权

（一）非自愿改变航程的旅客，在航班有可利用座位的条件下，可优先定座。

（二）旅客持没有定妥座位的全部或部分航段的客票要求定座，或持已定妥座位的全部或部分航段的客票要求更改定座，都无权要求优先。

第二十二条 机上座位安排

天津航空向任何乘坐本公司航班的旅客按客票条件提供座位，尽可能满足旅客对同一舱位等级座位的要求，但不保证提供旅客所指定的座位。

第二十三条 更改或取消定座

（一）旅客更改或者取消定座，应当在天津航空规定的时限内提出。票价附有条件的，旅客更改或者取消定座，应当符合该条件的规定。

（二）天津航空对未使用座位的取消

旅客没有按天津航空的规定使用已定妥的座位，也未告知天津航空有关部门，天津航空可以取消旅客所有已定妥的续程和回程座位。

第二十四条 旅客定座和购票时使用的有效身份证件必须与其办理乘机登记

手续时使用的证件相同。

第六章 拒绝运输和限制运输

第二十五条 拒绝运输权

（一）天津航空出于安全原因，有下列情况之一的，应当拒绝运输。

1. 依据国家有关规定禁止运输的旅客或者物品；
2. 拒绝接受安全检查的旅客；
3. 未经安全检查的行李；
4. 办理乘机登记手续时出具的身份证件与购票时身份证件不一致的旅客；
5. 国家规定的其他情况。

（二）除上述规定外，根据合理的判断，属下列情况之一的，天津航空有权拒绝运输。

1. 旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序；
2. 旅客的年龄、精神或身体状况不适合航空旅行；
3. 旅客不遵守国家的有关法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定，或不遵守天津航空的有关规定，或者不听从天津航空工作人员安排和劝导；
4. 旅客未支付适用的票价、费用以及（或）未承兑其与天津航空或有关承运人之间的信用付款；
5. 旅客未能出示本人的有效身份证件；
6. 旅客出示的客票经证明是非法获得或不是在出票承运人或其销售代理企业处购买的、或属已挂失或被盗的、或是伪造的、或不是由天津航空或其销售代理企业更改的乘机联或乘机联被涂改的；
7. 旅客出示的客票不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内列明的人；
8. 特殊旅客数量超过航班最大可运输数量；
9. 特殊旅客或特殊行李的申请材料、托运行李包装不符合天津航空规定；
10. 不符合疫情出发地或目的地防控政策要求。

旅客因第二十五条被拒绝运输而要求出具书面说明的，除国家另有规定外，天津航空负责及时出具。

第二十六条 当航班超售时，天津航空有权决定超售航班的旅客及行李的载运安排。

第二十七条 对被拒绝运输的旅客，旅客要求变更客票或者退票的，天津航空按照以下原则办理：

（一）属第二十五条（一）款全部情形、（二）款第 3、4、5 情形的旅客，已购客票按自愿退票或自愿变更处理。

（二）属第二十五条（二）款第 2、8、9、10 情形的特殊旅客，已购客票按非自愿退票的规定办理。

（三）属第二十五条（二）款第 1、6、7 情形的旅客，承运人保留扣留其客票的权利，必要时呈报有关主管部门处理。

第二十八条 限制运输

（一）无成人陪伴儿童、担架旅客、无自理能力的人、怀孕 32 周（含）-36 周（不含）的孕妇、病患旅客、在紧急撤离时需要协助的残疾旅客或需要特殊帮助的旅客等，由于年龄、身体或精神状况在旅途中需要特殊照顾或在一定条件下才能运输，只有在符合天津航空规定的条件下，经天津航空预先同意并在必要时做出安排后方予载运。

（二）限制运输旅客的数量：出于安全的考虑，天津航空对每一航班限制运输旅客的数量进行相应的控制。

（三）婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客承运标准，请查阅天津航空官方网站（<http://www.tianjin-air.com>）首页下方“运输总条件—国内运输总条件—天津航空特殊旅客承运标准”阅读。

（四）天津航空遵照民航主管部门关于残疾人航空运输相关法律法规，为具备乘机条件的残疾人提供运输。

（五）天津航空遵照《人体捐献器官航空运输管理办法》，为符合携带人体捐献器官的旅客提供运输。

第七章 购票

第二十九条 一般规定

（一）旅客可在天津航空或其销售代理人以及登陆天津航空官方网站（<http://www.tianjin-air.com>）购买客票。也可通过天津航空客服热线 95350 进行咨询和购票。

（二）旅客应向天津航空或者其销售代理人提供国家规定的必要个人信息以及旅客真实有效的联系方式。旅客在售票处购票须凭本人有效身份证件或公安机关出具的其他有效身份证件。通过天津航空官方网站或天津航空客服热线 95350 购买客票应按天津航空要求如实提供旅客有效身份证件、联系电话、儿童、婴儿出生日期等信息，旅客应对其提供信息的真实性、准确性负责，并且确保其购票与办理乘机登记手续时使用的证件相同，否则由此产生的损失由旅客自行承担。

（三）限制运输旅客购票，应向天津航空或其授权的销售代理人的售票处提出申请并按天津航空要求提供相关证明，经天津航空或有关承运人同意后，方可购票。

（四）天津航空国内客票自愿变更及自愿退票规则，与天津航空国内运输总条件一起在天津航空官方网站（<http://www.tianjin-air.com>）首页下方“运输总条件—国内运输总条件—天津航空国内客票自愿变更和自愿退票规则”展示；

（五）婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客购票应符合天津航空运输标准，具体承运标准与天津航空国内运输总条件一起在天津航空官方网站（<http://www.tianjin-air.com>）首页下方“运输总条件—国内运输总条件—天津航空特殊旅客承运标准”展示；

（六）天津航空国内产品相关退改规定，与天津航空国内运输总条件一起在天津航空官方网站（<http://www.tianjin-air.com>）首页下方“运输总条件—国内运输总条件—天津航空产品相关退改规定”展示，旅客可登陆天津航空官方网站仔细阅读。

（七）天津航空或其销售代理人按照国家关于个人信息保护规定，不泄露、出售、非法使用或者向他人提供旅客个人信息。

（八）军警残旅客可在天津航空售票处、天津航空官方网站、天津航空客服热线 95350、以及天津航空授权的所有销售代理人（含网络销售平台）凭中华人民共和国退役军人事务部颁发的与其有效身份乘机证件相符的《中华人民共和国残疾军人证》和《中华人民共和国伤残人民警察证》原件及本人有效身份证件购票。

第三十条

（一）为方便旅客更好地了解所选航班的服务信息，天津航空或天津航空销售代理人通过网络途径销售客票时，会以显著方式告知购票人所选航班的主要服务信息，包括但不限于以下内容，旅客应仔细阅读，确保信息准确。

1. 承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；

2. 航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；
3. 航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间；
4. 同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；
5. 该航班适用的票价以及客票使用条件，包括客票变更规则和退票规则等；
6. 该航班是否提供餐食；
7. 按照国家规定收取的税、费；
8. 该航班适用的行李运输规定，包括行李尺寸、重量、免费行李额等。

天津航空或天津航空销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票时，需明确告知购票人以上信息或者登陆天津航空官方网站（<http://www.tianjin-air.com>）获取以上信息。

（二）为方便旅客更好地了解相关服务标准，天津航空或天津航空销售代理人通过网络途径销售客票时，已将天津航空旅客、行李国内运输总条件的全部内容纳入到旅客购票时的必读内容，以必选项的形式确保购票人在购票环节阅知。天津航空或天津航空销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票时，会提示购票人或旅客通过天津航空官方网站（<http://www.tianjin-air.com>）阅读天津航空旅客、行李国内运输总条件。

（三）为提示旅客所选航班信息及乘机注意事项，天津航空或天津航空销售代理人出票后，会通过电子或者纸质等书面方式告知旅客涉及行程的重要内容，包括但不限于以下内容，旅客应仔细阅读，确保信息准确。

1. 本条件第三十条第（一）款规定的航班主要服务信息；
2. 旅客姓名；
3. 票号或者合同号以及客票有效期；
4. 出行提示信息，包括航班始发地停止办理乘机登记手续的时间要求、禁止或者限制携带的物品等；
5. 免费获取所适用天津航空运输总条件的方式。

第八章 班期时刻、航班取消与变更

第三十一条 班期时刻

（一）天津航空应尽力在合理的期限内运送旅客及其行李，遵守公布的在旅行之日内有效的班期时刻。但航班时刻表或其他场所所列时刻，或机型仅供参考，

在其公布之日与旅客实际开始旅行之日期间有可能发生变动，天津航空对该航班时刻或机型不予保证，而且该航班时刻或机型，并非航空运输合同的组成部分。

（二）除非损失是由于天津航空故意或明知可能造成损失而轻率地作为或不作为所造成，天津航空对班期时刻表或其它公布的班期时刻中的差错或遗漏不承担责任。天津航空对其雇员、代理人或天津航空的代表就始发或到达时间、日期或任何航班飞行所作的解释也不承担责任。

（三）天津航空在接受旅客的购票之前，将告知旅客当时有效的预订航班时刻，并在旅客的客票上列明。在客票售出后，天津航空可能会更改航班时刻。如果旅客给天津航空提供了有效联系方式，天津航空应通知旅客航班时刻的变更。

第三十二条 航班取消与变更

有下列情形之一的，天津航空可按规定不经事先通知，改变机型或航线、取消、中断、推迟或延期航班飞行：

- （一）为遵守国家的法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定；
- （二）为保证飞行安全；
- （三）其他不可抗力或不可预见的原因；
- （四）其他非天津航空原因。

第九章 客票变更

第三十三条 客票变更

“客票变更”，包括旅客自愿变更客票和旅客非自愿变更客票。

第三十四条 非自愿变更

（一）乘坐天津航空航班的旅客，由于天津航空原因导致旅客非自愿变更客票，天津航空将考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

1. 为旅客免费变更至最近有可利用座位的天津航空航班。
2. 征得旅客及被签转承运人同意后，为旅客办理免费签转手续。

（二）乘坐天津航空航班的旅客，由于非天津航空原因导致旅客非自愿变更客票，天津航空将考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

1. 为旅客免费变更至最近有可利用座位的天津航空航班。
2. 客票使用条件允许时，征得旅客及被签转承运人的同意后，按照客票使用条件为旅客办理签转手续。如涉及客票变更费或票价差额，由旅客自行承担。

（三）除另有规定外，在天津航空发布航班延误、取消等不正常航班信息前，旅客已自愿取消订座或因非承运人原因误机、漏乘等情况，后续办理客票退改签手续时，天津航空或其销售代理人按照客票使用条件办理；在天津航空发布航班延误、取消等不正常航班信息前，旅客已经按自愿退改签规定办理完相关业务，已支付的变更费、退票费均不退还。

（四）在联程航班中，因其中一个或者几个航段变更，导致旅客无法按照约定时间完成整个行程的，缔约承运人或者其航空销售代理人应当协助旅客到达最终目的地或者转机地。

（五）旅客购买的多航段客票非自愿变更规则，与天津航空国内运输总条件一起在天津航空官方网站（<http://www.tianjin-air.com>）首页下方“运输总条件—国内运输总条件—天津航空国内航班多航段客票非自愿退改签规则”展示，旅客可登陆天津航空官方网站仔细阅读。

第三十五条 自愿变更

是指旅客因其自身原因要求变更客票，包含客票改期、变更舱位等级、签转等情形。

旅客自愿变更客票的，天津航空或天津航空销售代理人应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。

第三十六条 自愿改变舱位等级

（一）从高等级舱位改为低等级舱位或高票价变更至低票价，按自愿退票办理，重购客票；

（二）从低等级舱位改为高等级舱位或低票价变更到高票价，客票换开时，收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额，同时，按原舱位对应规则收取变更费；

（三）若舱位升高但价格降低时，按第（一）条款办理；若舱位降低但价格升高时，按第（二）条款办理；若舱位升高或降低但价格一致时，换开新票，按原舱位对应规则收取变更费；

（四）变更后客票的变更规定按照变更后舱位的对应规则执行，但变更过舱位的客票不得自愿签转至外航航班；

（五）同日期同航班的客票自愿变更至C、Y舱后，不得自愿签转至外航航班。

第三十七条 自愿同舱位改变航班、日期

旅客购票后，如要求自愿同舱位改变航班、日期，天津航空及其销售代理人在航班有可利用座位和时间允许的条件下，按照天津航空客票使用条件办理。

（一）C/D/I/Y/H/K/L/M/X/V/N/A/A1/U/U1/T/T1/P/P1 舱位按照天津航空国内客票自愿变更及自愿退票规则办理。请查阅天津航空官方网站（<http://www.tianjin-air.com>）首页下方“运输总条件—国内运输总条件—天津航空国内客票自愿变更和自愿退票规则”；

（二）产品舱位变更规定依据产品规定执行，请查阅天津航空官方网站（<http://www.tianjin-air.com>）首页下方“运输总条件—国内运输总条件—天津航空产品相关退改规定”；

（三）如天津航空其他产品有明确规定，则以天津航空现行产品变更规定为准。

（四）按照成人适用普通票价计算的婴儿、军/警残客票，免收变更费。

第三十八条 自愿改变航程、姓名

旅客如自愿改变航程及姓名，应重新购票，原票按自愿退票处理。由于拼写等原因旅客姓名出现错误且符合天津航空旅客姓名更改范围的，经天津航空同意后，可按照具体规定给予更改。

第三十九条 自愿签转

（一）旅客自愿要求改变承运人，应征得原承运人或其授权代理人的同意，并在新承运人允许及符合下列全部条件下，承运人可予以签转：

1. 旅客使用的票价无签转限制；
2. 旅客的客票未改变过舱位等级；
3. 所签转的承运人与原承运人有互售关系或票证结算关系且所签转的承运人航班有相应服务等级可利用。
4. 无签转限制且未改变过舱位等级的 C、Y 舱（不含其子舱位）成人客票及儿童客票，按各舱位对应规则收取变更费；若接收签转的承运人票价与原承运人票价不一致，产生的票款差价多退少补，同时收取变更费。
5. 凡不符合本条第 1、2 款规定的旅客要求改变承运人，一律按自愿退票的规定办理。

（二）按民航局规定适用票价购买的婴儿、革命伤残军人、因公致残人民警察客票提出自愿签转时：

1. 军残/警残客票不得自愿签转外航，如旅客提出签转外航，天津航空客票可按全退处理，请旅客至外航重购军残/警残客票。

2. 婴儿旅客提出自愿签转时，若自愿签转与外航舱位价格存在差额时，须按客票换开处理，重新出票，产生的票款差额多退少补，不收取变更费；

（三）不得自愿签转的客票：

除本条第(一)款规定之外，凡不允许自愿签转的客票（C/Y 舱对应的子舱位、免票不得签转）要求自愿签转，按自愿退票处理。变更过舱位的客票不得自愿签转至外航航班。

第十章 退票

第四十条 一般规定

（一）退票是指由于旅客自身的原因或天津航空无法运行原航班或航变等原因，客票部分或全部未能使用，在退票期限内，天津航空按规定退还旅客票款的情形。退票分自愿退票及非自愿退票两类。

（二）旅客要求退票，应填妥天津航空规定的退款单。除遗失客票的情形外，购买纸质客票的旅客必须凭客票未使用的全部乘机联和旅客联，方可办理退票；购买电子客票的旅客凭本人有效身份证件办理退票，并交回已打印的电子客票行程单，退票时其电子客票须为有效状态。

（三）在经停地或备降地发生不正常航班，旅客要求退票，须凭始发站登机牌及过站登机牌原件、不正常航班证明及本人有效身份证件办理（纸质客票还须提供旅客联原件或复印件。）

（四）退票时须一并退还旅客购票时缴交的尚未发生且可退还的税费。无余款可退或不得退票的客票，也可单独退还税费，且不扣除手续费。

第四十一条 退票受款人

（一）天津航空有权向客票上列明姓名的旅客本人办理退票。

（二）当客票上列明的旅客不是该客票的付款人，并且客票上已列明了退票限制条件，天津航空应按列明的退票限制条件将票款退给付款人或其指定人。

（三）旅客退票应出示本人有效身份证件；如退票受款人不是客票上列明的旅客本人，应出示旅客本人和退票受款人的有效身份证件。

（四）如旅客本人委托他人代办退票手续，代办人应出示旅客本人及代办人本人的有效身份证件、旅客本人的授权委托书等资料。

（五）天津航空将票款退给持有未使用航段的有效客票并符合本条第（一）、第（二）、第（三）、第（四）款规定的人，应被视为正当退票。天津航空也随即解除责任。

第四十二条 退票期限

（一）除本条件第十二条遗失纸质客票的退款情况以外，旅客要求退票，应在其客票有效期起始日期起至客票有效期满后 30 天内向天津航空提出并办理退款手续；否则天津航空有权拒绝办理。

（二）除特殊情况外，天津航空或天津航空销售代理人应当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。时间起算点为天津航空或天津航空销售代理人收到旅客有效申请开始，申请不符合要求的时间不计算在内。

第四十三条 退票地点

（一）旅客非自愿退票，可在原购票地、航班始发地、经停地、终止地的天津航空售票处或引起非自愿退票发生地的天津航空授权销售代理人办理。

（二）旅客自愿退票，除另有规定外，旅客办理退票，可在原购票地或天津航空直属售票处办理。特殊产品客票如另有退票的限制规定一律以产品规则为准。

第四十四条 非自愿退票

（一）航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或天津航空无法运行原航班时，旅客可办理非自愿退票，始发地应退还旅客所付全部票款；经停地应按旅客的定座舱位退还未使用航段的票款，但不得超过原付票款金额。均不收取退票费。

（二）旅客购买的多航段客票非自愿退票规则，与天津航空国内运输总条件一起在天津航空官方网站（<http://www.tianjin-air.com>）首页下方“运输总条件—国内运输总条件—天津航空国内航班多航段客票非自愿退改签规则”展示，旅客可登陆天津航空官方网站仔细阅读。

第四十五条 自愿退票

旅客自愿退票，天津航空或者天津航空销售代理人按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。

（一）旅客自愿要求退票，按天津航空多等级舱位及相关产品规定办理。

1. C/D/I/Y/H/K/L/M/X/V/N/A/A1/U/U1/T/T1/P/P1 舱位按照天津航空国内客票自愿变更及自愿退票规则办理。请查阅天津航空官方网站

(<http://www.tianjin-air.com>) 首页下方“运输总条件—国内运输总条件—天津航空国内客票自愿变更和自愿退票规则”;

2. 产品舱位退票规定依据产品规定执行, 请查阅天津航空官方网站(<http://www.tianjin-air.com>) 首页下方“运输总条件—国内运输总条件—天津航空产品相关退改规定”。

3. 如天津航空其他产品有明确规定, 则以天津航空现行产品退票规定为准。

(二) 持不定期客票的旅客要求退票, 免收退票费。定期客票取消定座后如旅客要求退票, 按客票票面列明的定座舱位对应的退票规定收取退票费。

(三) 按成人适用普通票价 50%购票的革命伤残军人、因公致残人民警察, 自愿退票, 免收退票费。

(四) 按公务舱、经济舱成人适用普通票价 10%计费的婴儿票, 免收退票费。

(五) 儿童按定座舱位标准及相应产品规定扣除退票费。

(六) 旅客在航班的经停地自动终止旅行, 该航班未使用航段的票款不退, 客票作废。

(七) 除上述规定外, 天津航空另有特殊规定的客票, 按天津航空规定办理。

(八) 客票变更后若提出退票, 所收变更费不退。

第十一章 超售

第四十六条 超售信息告知

(一) 超售, 是指天津航空为避免座位虚耗, 在某一航班上销售座位数超过实际可利用座位数的行为。

(二) 为了满足广大旅客的出行需求, 减少因部分旅客临时取消出行计划而造成的航班座位虚耗, 天津航空只会在部分容易出现虚耗座位的航班上进行适当的超售, 以保证更多的旅客能够搭乘理想的航班。已定妥座位并购买客票的旅客基本不用担心航班上会出现没有座位的情况。如果因航班超售而造成部分旅客未能成行时, 天津航空将尽力妥善安排。

(三) 天津航空将在天津航空官方网站上发布天津航空航班超售旅客安排公告。

(四) 非自愿被拒绝登机的超售旅客享有的权利:

1. 如旅客选择退票, 按照非自愿退票处理;

2. 如果旅客选择改签天津航空后续航班或其他航空公司航班，免费改签至后续最早有空余座位的航班；

3. 在用餐时间，天津航空将为旅客提供免费餐食和饮品；当后续航班的时刻和原定航班时刻相差 4 小时（含）以上时，天津航空将为旅客提供免费酒店休息服务；

除为旅客提供上述服务保障外，天津航空将根据旅客所持客票价格水平以及改签后续航班等待时间，给予一定形式的现金赔偿。

（五）天津航空不向持公司公务免票、职工免票、优惠票和家属票的旅客提供赔偿。

（六）天津航空不向本条件中第二十五条拒绝运输的旅客提供赔偿。

（七）旅客因超售自愿放弃行程或者被拒绝登机时，可联系天津航空客服热线 95350 开具《超售证明》。

第四十七条 征集自愿者程序

（一）当航班出现超售时，天津航空将首先积极寻找自愿放弃座位的旅客，并给予旅客一定的赔偿，做好超售的预处理工作。

（二）在无自愿放弃乘机的旅客且已采取尽力消除超售状态的措施后，仍然超售的情况下，天津航空或者其地面服务代理人将安排人员在值机柜台或登机口寻找主动放弃座位的自愿者，并与旅客协商自愿放弃行程的条件。

（三）只有在无自愿放弃乘机的旅客且已采取尽力消除超售状态的措施后，仍然超售的情况下，天津航空才会使用优先登机规则确定被拒绝登机的旅客。

（四）自愿放弃座位但最终乘坐本次航班成行的旅客的赔偿标准：现金赔偿人民币 200 元/人。若旅客所持客票的票面价格（不含民航发展基金和燃油附加费）低于上述赔偿标准，按照旅客实际所持客票的票面价格赔偿。

（五）免费安排后续最早有空余座位的航班，让旅客尽快成行。

（六）如旅客选择退票，按照非自愿退票处理。

第四十八条 只有当没有足够的旅客自愿放弃座位时，本着公序良俗原则，在考虑老幼病残孕等特殊旅客的需求、后续航班衔接等因素后，天津航空将按照优先登机顺序安排旅客登机，为此对部分耽误行程的旅客深表歉意。优先登机规则如下：

1. VVIP、VIP、CIP 及其随行人员；
2. 经公司同意并事先安排的，有特殊服务需求的老、幼、病、残、孕及无成

人陪伴儿童等特殊旅客；

3. 金鹏白金卡旅客；
4. 衔接国际航班的旅客；
5. 公务舱旅客；
6. 金鹏金卡、银卡旅客；
7. 到达站转机衔接时间短的联程旅客；
8. 有证明特殊困难急于成行的旅客；
9. 普通定座旅客。

第四十九条 非自愿被拒绝登机旅客的赔偿标准和后续服务

（一）如果旅客选择改乘后续航班

1. 天津航空将免费安排后续最早有空余座位的航班，让旅客尽快成行。
2. 后续航班和原定航班相差 0（不含）-4 小时（含），赔偿旅客 200 元/人；后续航班和原定航班相差 4 小时以上，赔偿旅客 400 元/人。

若旅客所持客票的票面价格（不含民航发展基金和燃油附加费）低于上述赔偿标准，按照旅客实际所持客票的票面价格赔偿。

3. 其他服务

在为旅客提供以上服务和赔偿的基础上，如在用餐时间，天津航空将为旅客提供免费餐食和饮品；当后续航班的时刻和原定航班时刻相差 4 小时（含）以上时，天津航空将为旅客提供免费酒店休息服务。

（二）如果旅客选择退票、降舱

天津航空承担变更费用，免收退票费，并赔偿旅客 200 元/人。若旅客所持客票的票面价格（不含民航发展基金和燃油附加费）低于上述赔偿标准，按照旅客实际所持客票的票面价格赔偿。

第十二章 代码共享航班

第五十条 旅客购买天津航空为市场合作方代码共享航班客票时，天津航空或其销售代理人会告知购票人或旅客代码共享航班的实际承运方。并按照天津航空标准填开客票、办理客票退改签等票务工作。行李、空地及不正常航班等工作由实际承运方按己方标准为旅客提供服务。

第五十一条 天津航空作为市场合作方参与其他实际承运方代码共享航班运

输时，天津航空国内运输总条件中涉及客票销售、客票使用及退改签等细则的条款和条件均适用于由其它承运人实际运营的代码共享航班。除此之外，涉及航班实际运输、旅客服务以及相关赔偿的条款，均适用代码共享航班实际承运方的国内运输总条件或运输标准，此部分内容可能与天津航空国内运输总条件有所差异。实际承运方的这些差异条款和条件，在天津航空作为市场合作方的代码共享航班中将取代天津航空国内运输总条件所对应的内容得到优先适用。天津航空与代码共享航班实际承运方之间可能存在差异的条款和条件，包括但不限于：

- （一）乘机登记手续截止办理时间；
- （二）拒绝运输与限制运输；
- （三）行李运输,包括但不限于免费托运行李、随身携带物品的额度及超限额行李收费标准等；
- （四）航班超售处置规则、旅客服务及航班出港延误的补偿等；
- （五）旅客飞机上的行为；
- （六）损失责任及赔偿等。

第十三章 乘机

第五十二条 一般规定

（一）办理乘机手续

1. 旅客应在天津航空或者其地面服务代理人停止办理乘机登记手续前，凭与购票时一致的有效身份证件办理客票查验、托运行李、获取纸质或者电子登机凭证。

天津航空开始办理航班乘机登记手续及截止办理乘机登记手续的时间以各机场及天津航空公布的时间为准。各机场的乘机登记截止时间并不一致，天津航空或天津航空授权代理人应告知旅客办理乘机登记的截止时间，如销售的是代码共享航班客票，应告知旅客在实际承运人柜台办理乘机手续。旅客应预留充足的时间办理乘机登记手续，如果旅客未在规定的乘机登记截止时间之前办理登记手续，天津航空有权取消旅客的定座。

2. 天津航空及其地面服务代理人应按时开放办理乘机手续柜台，按规定接受旅客出具的客票，快速、准确地办理乘机手续。

3. 旅客除了可在机场乘机手续办理柜台或自助 CUSS 机办理乘机手续外，还可选择通过天津航空官方网站、天津航空官方 APP、天津航空微信小程序等渠道办理乘机手续，以方便自由出行。

4. 持未定妥座位客票的旅客，办理乘机手续的部门可不予办理。

5. 旅客在办理乘机登记手续时，天津航空或者天津航空地面服务代理人应当将旅客姓名、航班号、乘机日期、登机时间、登机口、航程等已确定信息准确、清晰地显示在纸质或者电子登机凭证上。登机口、登机时间等发生变更的，天津航空、地面服务代理人、机场管理机构应当及时告知旅客，请旅客仔细关注相关信息，以方便准确登机。

（二）登机

旅客办理完乘机手续通过安全检查后，必须按时到达指定的登机口。如旅客未能在登机口关闭前按时到达指定登机口，由此所产生的损失和费用，旅客自行承担。

第五十三条 乘机前，旅客及其行李和免费随身携带物品必须经过安全检查。

第五十四条 旅客误机、漏乘

（一）由于非承运人原因发生误机、漏乘，按自愿变更或自愿退票规定办理。

（二）由于承运人原因旅客误机、漏乘，天津航空应尽早安排旅客乘坐后续航班成行。如旅客要求变更或退票，按非自愿变更或非自愿退票的规定办理。

第五十五条 旅客错乘

旅客错乘飞机，天津航空应尽早安排错乘旅客乘坐后续航班飞往旅客客票上列明的目的地，票款不补不退。

（一）如因非承运人原因错乘，旅客要求在错乘的到达站终止旅行，票款差额不补不退；

（二）如因承运人原因错乘，旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理。

第五十六条 关舱门后终止飞行

（一）当航班正常时，旅客在航班始发地关舱后自愿提出终止旅行，按照天津航空现行规定中离站时间后自愿变更及退票规定处理，并扣取相应的手续费；若旅客在航班经停地自愿提出终止旅行后，其客票作废，天津航空不予以变更或退票。

（二）当航班不正常时，无论旅客是自愿或被动终止旅行，旅客可办理非自愿退票。

1. 由于天津航空原因导致旅客非自愿变更客票的，在天津航空有可利用座位

或者被签转承运人同意的情况下，天津航空为旅客办理改期或者签转，不收取客票变更费和票款差价。

2. 由于非天津航空原因导致旅客非自愿变更客票的，天津航空按所适用的运输总条件以及客票使用条件办理，如涉及客票变更费或票价差价，由旅客自行承担。

（特殊产品以提前约定的特殊退、改、签规定为准）。

第十四章 行李运输

第一节 一般规定

第五十七条 承运人承运的行李，只限于符合本条件第一条第（三十七、三十八）款定义范围内的物品。天津航空承运的行李，按照运输责任分为托运行李、非托运行李。

第五十八条 禁止随身携带和托运物品、限制随身携带或托运物品

（一）禁止随身携带和托运物品：

1. 枪支等武器（包括主要零部件）

能够发射弹药（包括弹丸及其他物品）并造成人身严重伤害的装置或者可能被误认为是此类装置的物品，主要包括：

1) 军用枪、公务用枪，如手枪、步枪、冲锋枪、机枪、防暴枪；

2) 民用枪，如气枪、猎枪、射击运动枪、麻醉注射枪；

3) 其他枪支，如道具枪、发令枪、钢珠枪、境外枪支以及各类非法制造的枪支；

4) 上述物品的仿真枪。

2. 爆炸或者燃烧物质和装置

能够造成人身严重伤害或者危及航空器安全的爆炸或燃烧装置（物质）或者可能被误认为是此类装置（物质）的物品，主要包括：

1) 弹药，如炸弹、手榴弹、照明弹、燃烧弹、烟雾弹、信号弹、催泪弹、毒气弹、子弹（铅弹、空包弹、教练弹）；

2) 爆破器材，如炸药、雷管、引信、起爆管、导火索、导爆管、爆破剂；

3) 烟火制品，如烟花爆竹、烟饼、黄烟、礼花弹；

4) 上述物品的仿真品。

3. 管制器具

能够造成人身伤害或者对航空安全和运输秩序构成较大危害的管制器具，主要包括：

1) 管制刀具，如匕首（带有刀柄、刀格和血槽，刀尖角度小于 60 度的单刃、双刃或多刃尖刀）、三棱刮刀（具有三个刀刃的机械加工用道具）、带有自锁装置的弹簧刀或跳刀（刀身展开或弹出后，可被刀柄内的弹簧或卡锁固定自锁的折叠刀具）、其他相类似的单刃双刃三棱尖刀（刀尖角度小于 60 度刀身长度超过 150 毫米的各类单刃、双刃、多刃刀具）以及其他刀尖角度大于 60 度刀身长度超过 220 毫米的各类单刃、双刃、多刃刀具；

2) 军警械具，如警棍、警用电击器、军用或警用的匕首、手铐、拇指铐、脚镣、催泪喷射器；

3) 其他属于国家规定的管制器具，如弩。

4. 危险物品

能够造成人身伤害或者对航空安全和运输秩序构成较大伤害的危险物品，主要包括：

1) 压缩气体和液化气体，如氢气、甲烷、乙烷、丁烷、天然气、乙烯、丙烯、乙炔（溶于介质的）、一氧化碳、液化石油气、氟利昂、氧气、二氧化碳、水煤气、打火机燃料及打火机液化气体；

2) 自燃物品，如黄磷、白磷、硝化纤维（含胶片）、油纸及其制品；

3) 遇湿易燃物品，如金属钾、钠、锂、碳化钙（电石）、镁铝粉；

4) 易燃液体，如汽油、煤油、柴油、苯、乙醇（酒精）、丙酮、乙醚、油漆、稀料、松香油及含易燃溶剂制品；

5) 易燃固体，如红磷、闪光粉、固体酒精、赛璐珞、发泡剂；

6) 氧化剂和过氧化剂，如高锰酸钾、氯酸钾、过氧化钠、过氧化钾、过氧化铅、过醋酸、双氧水；

7) 毒害品，如氰化物、砒霜、剧毒农药等剧毒化学品；

8) 腐蚀性物品，如硫酸、盐酸、硝酸、氢氧化钠、氢氧化钾、汞（水银）；

9) 放射性物品，如放射性同位素。

5. 其他物品

其他能够造成人身伤害或者对航空安全和运输秩序构成较大危害的物品，主

要包括：

- 1) 传染病病原体，如乙肝病毒、炭疽杆菌、结核杆菌、艾滋病病毒；
- 2) 火种（包括各类点火装置），如打火机、火柴、点烟器、镁棒（打火石）；
- 3) 额定能量超过 160Wh 的充电宝、锂电池和锂电池平衡车等同类产品等（电动轮椅使用的锂电池另有规定）；
- 4) 酒精体积百分含量大于 70% 的酒精饮料；
- 5) 强磁化物、有强烈刺激性气味或者容易引起旅客恐慌情绪的物品以及不能辨明性质可能具有危险性的物品；
- 6) 中华人民共和国或者途经国家法律规定禁止出境、入境或者过境的物品；
- 7) 野生动物和具有形体怪异或者易于伤人等特性的动物如蛇等，不属于宠物范围的其他观赏宠物，不能作为行李运输。宠物参照宠物运输章节办理；
- 8) 我司考虑以下原因不适合运输的物品：由于物品的危险性、不安全性，或由于其包装、重量、体积、尺寸、形状或者性质，或考虑到包括但不限于飞机机型的因素易碎或易腐物品。

6. 国家法律、行政法规、规章规定的其他禁止运输的物品。

7. 根据国际航空运输协会（IATA）《关于危险物品运输规则》及中国民航 MH/T1030-2018《旅客和机组携带危险品的航空运输规范》，以下物品禁止运输：

1) 公文箱、现金/袋，除符合 DGR2.3.2.6 条规定的保密型设备可以作为交运行李运输，其他的内装锂电池和烟火装置等危险品的保险公文箱、现金箱、现金袋等保密设备禁止携带；

2) 使人丧失能力的装置，禁止随身、在交运的行李中或在手提行李中携带诸如梅斯毒气、胡椒喷雾器等带刺激性或使人丧失行为能力的装置；

3) 电击武器，禁止随身、在交运的行李中或在手提行李中携带诸如爆炸品、压缩气体、锂电池等危险品的电击武器(如泰瑟枪 Tasers)；

4) 自加热即食食品，禁止随身、手提行李或作为托运行李运输；

5) 医用小型气态氧气瓶（或空气瓶），禁止旅客携带且经营人无法提供。

根据实际情况，禁止运输物品可能发生变化，如有不明请登陆天津航空官方网站（www.tianjin-air.com）首页“旅行须知-行李须知-行李运输服务-行李运输限制”或拨打天津航空客服热线 95350 进行了解。

6) 可能存在安全缺陷的锂电池，如废弃锂电池、生产厂家召回的锂电池、破损或鼓包的锂电池等。

（二）限制随身携带或托运物品

1. 禁止随身携带但可以作为行李托运的物品

1) 锐器

该类物品带有锋利边缘或者锐利尖端，由金属或其他材料制成的、强度足以造成人身严重伤害的器械，主要包括：

(1) 日用刀具（刀刃长度大于 6 厘米），如菜刀、水果刀、剪刀、美工刀、裁纸刀；

(2) 专业刀具（刀刃长度不限），如手术刀、屠宰刀、雕刻刀、刨刀、铣刀；

(3) 用作武术文艺表演刀、矛、剑、戟等。

2) 钝器

该类物品不带有锋利边沿或者锐利尖端，由金属或其他材料制成的、强度足以造成人身严重伤害的器械，主要包括：

棍棒（含伸缩棍、双节棍）、球棒、桌球杆、板球球拍、曲棍球杆、高尔夫球杆、登山杖、滑雪杖、指节铜套（手钉）；

3) 其他

其他能够造成人身伤害或者对航空安全和运输秩序构成较大危害的物品，主要包括：

(1) 工具，如钻机（含钻头）、凿、锥、锯、螺栓枪、射钉枪、螺丝刀、撬棍、锤、钳、焊枪、扳手、斧头、短柄小斧（太平斧）、游标卡尺、冰镐、碎冰锥；

(2) 其他物品，如飞镖、弹弓、弓、箭、蜂鸣自卫器以及不在国家规定管制范围内的电击器、梅斯气体、催泪瓦斯、胡椒辣椒喷剂、酸性喷雾剂、驱除动物喷剂等。

2. 随身携带或者作为行李托运有限定条件的物品

1) 随身携带有限定条件但可以作为行李托运的物品

(1) 旅客乘坐国内航班时：

a) 液态物品禁止随身携带（航空旅行途中自用的化妆品、牙膏及剃须膏除外）；

b) 航空旅行途中自用的化妆品必须同时满足三个条件（每种限带一件、盛放在单体容器容积不超过 100ml 的容器内、接受开瓶检查）方可随身携带，牙膏及剃须膏每种限带一件且不超过 100g（ml）；

c) 每人每次可随身携带总量不超过 1 升的液态物品（不包含酒类），超出部分必须托运。液态物品经开瓶检查确认无疑后，方可携带。

(2)旅客在同一机场控制区内由国际、地区航班转乘国内航班时，其随身携带入境的免税液态物品必须同时满足三个条件（出示购物凭证、置于已封口且完好无损的透明塑料袋中、经安全检查确认）方随身携带，如果在转乘国内航班过程中离开机场控制区则必须将随身携带入境的免税液态物品作为行李托运；

(3)婴儿航空旅行途中必需的液态乳制品、糖尿病或者其他疾病患者航路旅行途中必需的液态药品，经安全检查确认后方可随身携带；

(4)旅客在机场控制区、航空器内购买或者取得的液态物品在离开机场控制区之前可以随身携带。

2) 禁止随身携带但作为行李托运有限定条件的物品

酒精饮料禁止随身携带，但可作为托运行李交运，其包装需符合民航运输有关规定。酒精饮料作为托运行李交运时，标识全面清晰且置于零售包装内，每个容器容积不得超过 5L，其数量应符合下列规定：

(1)酒精的体积百分含量小于或等于 24%，托运数量不受限制；

(2)酒精的体积百分含量大于 24%、小于或等于 70%时：

a) 每位旅客托运数量不超过 5L。

b) 如果每个内包装大于 5 升，必须按危险品货物托运。目前天航不收运。

(3)体积浓度百分含量大于 70%，禁止收运。

3) 禁止作为行李托运且随身携带有限定条件的物品

充电宝、锂电池禁止作为行李托运，随身携带时有以下限定条件（电动轮椅使用的锂电池另有规定）；

(1)标识全面清晰，额定能量小于或等于 100Wh。

(2)当额定能量大于 100Wh、小于或等于 160Wh 时必须经航空公司批准且每人限带两块。

(3)锂电池及其设备若无产品标识、不规范的标识、误导性标注、标识中缺少制造商或商标信息，或采用明显出厂后加贴的标识或劣质、不清晰的标识，均应视为违规的不安全产品，禁止旅客携带乘坐班机。

注：除便携式电子设备（PED）外的设备（如电动轮椅等）中含有的锂电池，原则上应在电池本体上标有电池制造商等相关信息，如电池本体缺少上述信息的，可由设备制造商（如电动轮椅制造商等）提供相关合格证明。

(4) 锂电池保护措施

a) 备用电池应单个做好保护以防短路，包括将备用电池放置于原厂零售包装

中或对电极进行绝缘处理，比如将暴露的电极用胶布粘住或将每一块电池单独装在塑料袋或者保护袋中。同时，应采取措施以防电池被压碎、刺破或经受高压，这些因素会造成电池内部的短路，从而导致过热。

b) 安装在设备中锂电池包装应采取有效措施防止设备意外启动。同时，安装有锂电池的设备必须安全固定在包装件内，避免移动或行李分拣过程中电池脱离设备。

4) 国家法律、行政法规、规章规定的其他限制运输的物品。

5) 旅客因违反上述规定造成误机等后果的，损失自负。

第五十九条 不得作为托运行李运输的物品

下列需要专人照管的物品，不应作为托运行李或夹入行李内托运，而应作为手提行李带入客舱运输，如夹带至托运行李中造成物品的遗失和损坏，天津航空按一般托运行李承担责任：

- （一）重要文件和资料（包括合同协议等）。
- （二）证券、货币、汇票。
- （三）珠宝、贵金属（金、银等）及其制品。
- （四）古玩字画。
- （五）易碎和易损坏物品、易腐物品。
- （六）样品、药品。
- （七）旅行证件。
- （八）其他物品可拨打 95350 电话咨询。

注：以上物品超过手提行李的重量、尺寸规定时，应按照占座行李的规定办理。如携带大量的贵重物品（例如黄金）乘机，只能按照占座行李办理。办理手续时，旅客应出示有关管理部门开具的携带证明。

第六十条 限制运输的物品

天津航空对运输下列物品有严格的数量限制和包装要求，只有在符合天津航空运输条件的情况下，并经天津航空同意，方可接受运输：

（一）精密仪器、电器等类物品，应作为货物托运，如按托运行李运输，必须有符合天津航空要求及该类物品应有之妥善包装，并且此类物品的重量不得计算在免费行李额内，按逾重行李费收取运费。

（二）体育运动用器械，包括体育运动用枪支和弹药，必须出具枪支运输许可证或者国家体育行政部门的许可证明作为托运行李运输。枪支必须卸下子弹和

扣上保险并妥善包装。

（三）小动物、服务犬、工作犬等。

（四）外交信袋，机要文件。

（五）旅客旅行途中使用的电动轮椅。

（六）管制刀具以外的利器、钝器，例如菜刀、水果刀、餐刀、工艺品刀、手术刀、剪刀、以及钢锉、斧子、短棍、锤子等，应放入托运行李内运输。

（七）干冰、液态物品（包括酒类物品及含有酒精的饮料等）、旅客旅行途中所需的烟具、药品、化妆品等。液态物品的容积、容量应符合政府当局、天津航空及有关承运人、机场的限制要求，酒类物品含有酒精的饮料不得随身携带须作为托运行李运输。

（八）额定能量值超过 100Wh 但不超过 160Wh 的锂电池。

（九）旅客穿在身上供操作机械肢体用的小型二氧化碳气瓶；含有碳氢化合物的催化卷发器，每个旅客不能超过一个。

根据实际情况，限制运输物品可能发生变化，如有不明请登陆天津航空官方网站（www.tianjin-air.com）首页“旅行须知-行李须知-行李运输服务-行李运输限制”或拨打天津航空客服热线 95350 进行了解。

第二节 行李包装及体积、重量限制

第六十一条 托运行李

（一）托运行李必须包装完善、锁扣完好、捆扎牢固，能承受一定的压力，能够在正常的操作条件下安全装卸和运输，并应符合下列条件：

1. 旅行箱、旅行袋和手提包等必须加锁；
2. 两件以上的包件，不能捆为一件；
3. 行李上不能附插其他物品；
4. 竹篮、网兜、草绳、草袋等不能作为行李的外包装物；
5. 行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码；
6. 行李包装内不能用锯末、谷壳、草屑等作衬垫物；

（二）托运行李每件重量不能超过 50 公斤，体积不能超过 40×60×100 厘米。超过上述规定的行李，应事先征得天津航空的同意才能托运。

第六十二条 非托运行李

1. 携带入客舱的行李要妥善安放在旅客前面的座椅下或客舱顶部行李架内。

2. 每位旅客所携带进入客舱的手提行李的重量每件不超过 7 公斤。持公务舱客票的旅客，每人可随身携带两件手提行李；持其他舱位客票的旅客，每人可随身携带一件手提行李。每件手提行李的体积不得超过 20 厘米×40 厘米×55 厘米。如旅客购买的产品与上述标准不同，按照相应产品执行。除此之外，每位旅客还可以免费携带能放置在前排座椅下方的包装完好、牢固、避免散落的少量零星小件物品，如手提包、公文包、手提电脑包、相机包或其他类似尺寸或更小的物品。超过上述重量、件数或体积限制的随身携带物品，应作为托运行李运输。

3. 携带婴儿的旅客还可以携带在航班上喂食婴儿的食品（液态或流质食物，必须通过安全检查）、婴儿使用的纸尿裤；免费携带一件重量不超过 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，则须作为托运行李免费运输。

4. 除安全原因外，航班上残疾旅客所持的拐杖、折叠轮椅、假肢、电子耳蜗、助听器、盲杖、盲镜、助视器等小型的在旅途中随时要用到的辅助设备，可带入客舱。客舱内没有存放设施或空间的，可免费托运。

5. 如旅客行李不适合在航空器货舱内运输，例如乐器，并且不符合本条第 2 条款规定，旅客应提前通知天航，在获得天航同意后方可带入航空器客舱内，按照客舱占座行李收费。

第三节 免费行李额及逾重行李费

第六十三条 免费行李额

（一）每位旅客的免费托运行李额：

1. 凡购买天津航空公务舱的旅客，免费行李额为 30KG。
2. 持天津航空经济舱票价的旅客，经济舱免费托运行李额为 20KG。
3. 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定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。
4. 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。
5. 涉及特殊产品，其免费托运行李额以天津航空制定的服务产品文件规定为

准。

（二）搭乘同一航班前往同一目的地的两个（含）以上的同行旅客，如在同一时间、同一地点办理行李托运手续，其免费行李额可以按照各自的客票价等级标准合并计算。

（三）旅客非自愿改变舱位等级，应按原舱位等级享受免费行李额。

（四）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。

（五）残疾人乘坐民航班机，对其必须携带的辅助器具（折叠轮椅、手杖、假肢等），依照旅客购买座位的数量在规定的限额内给予免费携带。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。

第六十四条 超限行李费

（一）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）。

（二）收取逾重行李费，应填开逾重行李票。

（三）超限行李费计算方式：

1. 超限行李费率以每公斤按超限行李票填开当日所适用的单程直达经济舱普通票价（全票价）的 1.5% 计算，以人民币元为单位。收费总金额以元为单位，尾数四舍五入。

2. 如天津航空优惠产品的超限行李收费标准与上述标准不一致，具体收费标准以航司产品业务规定为准。

第四节 行李声明价值

第六十五条

（一）旅客的托运行李，每公斤价值超过人民币 100 元时，可办理行李的声明价值。

（二）托运行李的声明价值不能超过行李本身的实际价值。每一旅客的行李声明价值最高限额为人民币 8,000 元。如天津航空对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，天津航空有权拒绝收运。

（三）天津航空按照旅客声明的价值中超过本条第（一）款规定限额部分的

价值的 5‰收取声明价值附加费。金额以人民币元为单位，尾数四舍五入。

（四）办理声明价值的行李不包含在免费行李额内。

（五）旅客办理声明价值的托运行李仅限于整包件行李。行李中的任何单个物品不得办理声明价值。

（六）旅客的手提行李不办理声明价值。

第五节 行李的收运

第六十六条 拒绝运输权

（一）旅客的行李，如属于或夹带有不得作为行李运输的物品，天津航空有权拒绝接受该行李的运输。

（二）旅客的托运行李，如属于或夹带有不得作为托运行李运输物品，天津航空有权拒绝接受该行李作为托运行李运输。

（三）旅客携带了属于限制运输物品，如旅客没有或拒绝遵守天津航空的限制运输条件，天津航空有权拒绝接受该物品的运输。

（四）旅客的行李，如因其形态、包装、体积、重量或特性等原因不符合天津航空运输条件，天津航空应请旅客加以改善，如旅客不能或拒绝改善，天津航空有权拒绝接受该行李的运输。

第六十七条 检查权

天津航空为了运输安全和安保需要的原因，有权要求旅客接受对其本身进行安全检查，检查的方式包括但不限于设备检查、手工检查、口头询问及当地政府或安全检查机构规定的其他检查方式等，采取何种方式由政府、机场或我们全权酌情决定，而不论您是否在场、同意或知情。我们对此种检查给您造成的任何身体伤害、物品损坏或丢失，不承担责任，除非此种伤害、损坏或丢失是由我们的故意或重大过失造成的，中国法律及国际公约另有规定的除外。

如您拒绝接受安全检查，或者您的行李未经安全检查；天津航空有权拒绝运输。

第六十八条 收运要求

（一）旅客必须凭有效客票托运行李。天津航空应在客票及行李票上填写托运行李的件数和重量。

（二）天津航空只在航班离站当日办理乘机手续时收运行李。

（三）天津航空对旅客托运的每件行李应拴挂行李牌，并将其中的识别联交给旅客。天津航空只承运旅客本人的托运行李以及天津航空代理或授权代表接收的托运行李。拒绝承运值机旅客帮他人托运的行李。

（四）旅客托运有运输责任争议的行李时，天津航空经旅客同意，拴挂免除责任行李牌，以免除天津航空相应的运输责任。

（五）旅客的托运行李与手提行李应分别称重，计算重量，行李重量以千克为单位，不足 1 千克的，尾数四舍五入。

第六十九条 行李载运

（一）旅客的托运行李，应与旅客同机运送，特殊情况下不能同机运送时，天津航空应向旅客说明，并优先安排在载量允许的后续航班上运送。

（二）旅客的逾重行李在飞机载量允许的条件下，应与旅客同机运送。如载量不允许，而旅客又拒绝使用后续可利用航班运送，天津航空可拒绝收运旅客的逾重行李。

（三）承运人应当将旅客的托运行李与旅客同机运送。

除国家另有规定外，不能同机运送的，承运人应当优先安排该行李在后续的航班上运送，并及时通知旅客。

第七十条 小动物

（一）天津航空承运的小动物：指在重量限制范围内，可随主人同机托运的家庭驯养的狗、猫。

不属于小动物托运范畴：其它观赏宠物、野生动物和具有形体怪异或者易于伤人等特性的动物如蛇、狼狗、藏獒等，只能作为货物运输。

不适合航空旅行的宠物：

1. 出生不足 8 周的宠物。
2. 怀孕宠物或是在飞机起飞前 48 小时之内刚刚分娩过的宠物。
3. 患有耳鼻喉科、心血管系统、脑血管系统、呼吸系统、消化系统疾病，以及 48 小时内进行过手术的宠物。
4. 性格焦躁、娇气、弱小，对高温高空环境敏感或不能长时间呆在宠物箱里的宠物。
5. 服用镇静剂或安眠药的宠物。
6. 浑身散发恶臭或让人难以忍受的刺鼻气味的宠物。
7. 以下宠物以及与其杂交的品种不适合航空旅行，禁止办理宠物托运。

a) 危险犬及其杂交品种（包含格斗犬只等攻击性强的烈性犬只、有烈性犬血统的混种犬只，以及体型特别巨大并容易造成视觉恐惧的大型犬只）：大型和中型梗犬（如贝灵顿梗、猎狐梗犬）、斯塔夫梗犬、所有拳师犬、所有獾犬（西班牙猎犬）、所有獒犬（如马士提夫獒犬）、比特斗牛梗犬（又名比特犬）、日本土佐犬（又名土佐犬）、巴西菲勒犬（又名巴西獒犬）、阿根廷杜高犬、马犬。

注：仅限制大型和中型梗犬，小型梗及玩具梗可正常运输，小型梗及玩具梗包括西高地白梗、迷你雪纳瑞等。

b) 扁平鼻的狗或猫：所有斗牛犬（如法国斗牛犬、英国斗牛犬）、所有巴哥犬、拳师犬、查理士王小猎犬、西施犬、牛梗犬（如牛头梗犬、斯塔福德郡梗犬）、美洲器犬、波士顿梗犬、布鲁塞尔葛里芬犬（又名比利时粗毛犬）、猴面犬（又名阿芬平嘉犬）、英国玩赏曲卡犬、英国玩具猎鹬犬（又名英国玩具犬）、查理士王小猎犬、拉萨犬、京巴犬（又名北京犬）、松狮犬、日本狆犬、沙皮犬、西施犬；缅甸猫、喜马拉雅猫、波斯猫、异国短毛猫（又名加菲猫）。

c) 对高温高空环境不适的犬种：萨摩耶犬。

（二）旅客申请托运小动物应在航班起飞前 24 小时通过天津航空直属或授权的售票柜台办理托运预约并提示旅客提供小动物托运相关证明，经天津航空同意后方可托运。如系联程运输，仅可办理单一直达航段托运，到达中转站后自提宠物并办理中转托运手续，还应征得天津航空的同意。

（三）旅客应在乘机当日自行携带小动物及其宠物箱以及《小动物运输申请书》和其他证明文件至少于起飞前 2 小时到达机场天津航空所属值机柜台办理乘机手续。

（四）装运小动物的容器及其包装要求应符合天津航空小动物运输相关规定，如旅客不能或不愿意按照天津航空规定完善运输小动物容器及包装，天津航空有权拒绝运输。

（五）经天津航空判断，因小动物品种、年龄、身体状况、运输文件、机型限制、国家相关政策法规限制等不符合天津航空小动物运输规定的，天津航空有权拒绝运输。

（六）装运小动物的容器应符合下列要求：

1. 能防止小动物破坏、逃逸和防止小动物将身体某一部位伸出容器以外损伤人员、行李、货物或飞机；
2. 能保证小动物站立和适当活动，保证空气流通，不致使小动物窒息；

3. 能防止粪便渗溢，以免污染飞机、机上设备以及其他物品。

（七）旅客携带的小动物，必须装在货舱内运输。

（八）小动物及其容器和携带的食物重量，不得计算在旅客的免费行李额内，应按逾重行李交付运费（服务类动物除外）。

（九）旅客携带的小动物，必须装在货舱内运输，每名旅客同一航班只可托运两只宠物。

（十）小动物作为托运行李运输时，两只小动物需要分开独立包装。每个独立包装的宠物和宠物箱的合计重量(含宠物箱内的食物和水)不得超过 32kg（含），小动物及其容器和食物，不得计算在旅客的免费行李额内，应按逾重行李单独收费。

（十一）小动物托运声明价值办理规定：

1. 办理前提：

仅限天津航空国内航班；旅客如选择为托运的宠物办理声明价值，须能够提供相关证据（如购买宠物的发票等）表明宠物的实际价值超过 100 元/kg。

2. 办理限额：

每位旅客每次托运的宠物声明价值最高限额为 8000 元人民币。

3. 声明价值仅针对托运的宠物本身，不包括宠物箱。

4. 对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，天津航空有权拒绝收运。

（十二）在正常运输条件下出现的小动物患病、受伤和死亡，天津航空不承担责任。

（十三）导盲犬、助听犬的运输，按本条的规定办理。但导盲犬、助听犬在符合天津航空运输条件的情况下可以由盲人或聋人旅客本人带入客舱运输。导盲犬、助听犬连同其容器和食物可以免费运输而不计算在免费行李额内。

第七十一条 外交信袋

（一）外交信袋应当由外交信使随身携带，自行照管。根据外交信使的要求，天津航空也可以按照托运行李办理，但天津航空只承担一般托运行李的责任。

（二）外交信使携带的外交信袋和行李，可以合并计重或计件，超过免费行李额部分，按照逾重行李的规定办理。

（三）外交信袋运输需占用座位时，旅客必须在定座时提出，经天津航空同意，方可予以运输。

（四）外交信袋占用每座位的重量限额不得超过 75 公斤，每件体积和重量的

限制与行李相同。占用座位的外交信袋没有免费行李额，运费按下列两种办法计算，取其高者：

1. 根据占用座位的外交信袋实际重量，按照逾重行李费率计算运费；
2. 根据占用座位的外交信袋占用的座位数。按照运输起讫地点之间，与该外交信使所持客票票价级别相同的票价计算运费。

第七十二条 违章行李

旅客的托运行李、手提行李中，凡夹带国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品等，其整件行李称为违章行李。对违章行李，天津航空按下列规定处理：

（一）在始发地发现违章行李，天津航空要拒绝收运；如已承运，有权取消运输，或将违章夹带物品取出后运输，已收逾重行李费不退。

（二）在经停地发现违章行李，应立即停运，已收逾重行李费不退。

（三）对违章行李中夹带的国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品，交有关部门处理。

第七十三条 行李退运

（一）旅客在始发地要求退运行李，必须在行李装机前提出。如旅客退票，已收运的行李也必须同时退运。以上退运，均退还已收逾重行李费。

（二）旅客在经停站退运行李，如时间允许，可予以办理，但未使用航段的已收的逾重行李费不予退还。

（三）办理声明价值的行李退运时，在始发地退还已交付的声明价值附加费，在经停地不退已交付的声明价值附加费。

（四）由于天津航空的原因，需要安排旅客改乘其他航班，行李运输应随旅客作相应的变更，已收逾重行李费多退少不补；已交付的声明价值附加费不退。

第六节 行李交付

第七十四条 行李交付

（一）旅客应在航班到达后立即在机场凭行李牌的识别联领取行李。必要时，应交验客票。

（二）如旅客未立即领取行李，天津航空从行李到达的次日 8 时起向旅客收取行李保管费。对于旅客行李中的易腐物品，天津航空有权在行李到达 24 小时后予以处理。

（三）天津航空凭行李牌的识别联交付行李，对于领取行李的人是否确系旅客本人，以及由此造成的损失及费用，不承担责任。

（四）旅客行李延误到达后，天津航空应立即通知旅客领取，也可直接送达旅客。对延误行李不收取保管费。

（五）旅客在领取行李时，未提出书面异议，应即认为该行李已经按照运输合同完好交付的初步证据。

（六）旅客遗失行李牌的识别联，应立即向天津航空挂失。旅客如要求领取行李，应向天津航空提供足够的证明，并在领取行李时出具收据。如在声明挂失前行李已被冒领，天津航空不承担责任。

（七）旅客的托运行李延误到达的，承运人应当及时通知旅客领取。

除国家另有规定外，由于非旅客原因导致托运行李延误到达，旅客要求直接送达的，承运人应当免费将托运行李直接送达旅客或者与旅客协商解决方案。

第七十五条 无法交付的行李

行李自到达的次日起，超过 90 日仍无人认领，天津航空可按照无法交付行李的有关规定处理。

第七十六条 行李不正常运输的处理

（一）行李运输发生延误、遗失或损坏，天津航空或其地面服务代理人应会同旅客填写《行李运输事故记录》或《破损行李事故记录》，尽快查明情况和原因，并将调查结果答复旅客和有关单位。如发生行李赔偿，可在始发地、经停地或目的地办理。

（二）因天津航空原因使旅客的托运行李未能与旅客同机到达，造成旅客旅途生活的不便，可根据实际情况，给予旅客临时生活补偿费供旅客在等候行李到达期间临时购买必须的日用品，公务舱旅客为 500 元/每晚，经济舱旅客为 100 元/每晚，最多不超过两晚。

第七十七条 行李运输事故索赔

（一）旅客在领取行李时，发现托运行李丢失或损坏，应当场提出书面异议，取得《行李运输事故记录》，作为提出索赔的原始依据。旅客在领取行李时未提出书面异议，即应认为该行李已经按照运输合同完好交付。

（二）在交付托运行李时，行李识别标签的持有人收受托运行李而未提出异议，为该托运行李已经完好交付并与运输合同相符的初步证据，除非您提出相反的证据。如果您的托运行李发生损害，您应在发现之时立即以书面形式通知我们，

至迟应在收到托运行李之日起 7 日内提出。如果您的托运行李发生延误，您至迟应当自托运行李交付您处置之日起 21 日内，以书面形式向我们提出索赔异议。

如果您在上述期限内未提出异议，您向我们提起索赔诉讼必须受中国法律和国际公约的规定限制。

（三）提出异议或索赔要求时应附客票（或复印件）、行李牌的识别联、《行李运输事故记录》、证明行李内容和价格的凭证以及其他有关的证明。

第十五章 旅客服务

第一节 一般服务

第七十八条 天津航空应以保证飞机安全和航班正常，提供良好服务为准则，以文明礼貌、热情周到的服务态度，认真做好空中和地面的旅客运输的各项服务工作。

第七十九条 天津航空不负责为旅客提供机场区域内、机场与市区之间或在同一城市的机场与机场之间的地面运输。对于此项地面运输服务提供者的行为或疏忽，或销售代理人为旅客取得此项地面运输服务给予的任何帮助，天津航空不承担责任。

第八十条 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。

第八十一条 在航空运输过程中，旅客发生急病、分娩、遇险时，天津航空应积极采取措施，尽力救助。

第八十二条 空中飞行过程中，天津航空应按其规定向旅客提供饮品或餐食。旅客要求提供超过规定的其他服务，天津航空可收取相应的费用。

第二节 不正常航班的服务

第八十三条 由于天津航空机务维护、航班调配、机组等原因，造成航班在始发地延误或取消，天津航空应按规定向旅客提供餐食或住宿等服务。

第八十四条 由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非天津航空原因，造成航班在始发地延误或取消，天津航空可协助旅客提供餐食信息、住宿信息及航班信息查询，实际食宿、交通产生的费用由旅客自理。

第八十五条 航班在经停地延误或取消，无论何种原因，天津航空均负责向经停旅客提供餐食或住宿服务；航班发生备降，无论何种原因，天津航空均负责向备降旅客提供餐食或者住宿服务。

第八十六条 由于机务维护、航班调配、机组、运输服务等属天津航空原因造成的国内航班延误或取消，天津航空将免费提供退改签并协助旅客完成后续行程，并向旅客提供餐食或住宿等服务。无论何种原因航班延误或取消，天津航空不承诺提供任何其它补偿。

第八十七条 航班延误或取消，天津航空及其地面服务代理人应做好解释工作，并迅速及时将航班延误或取消等信息通知旅客。天津航空和其他各保障部门应相互配合，认真负责，共同保障航班正常，避免不必要的航班延误。航班出港延误或者取消时，天津航空应当优先为残疾人、老年人、孕妇、无成人陪伴儿童等需特别照料的旅客提供服务。旅客要求出具航班延误或者取消书面证明的，天津航空应当及时提供。

第十六章 飞机上的行为

第八十八条 旅客如果在航空器上出现强占座位、辱骂殴打他人、妨碍机组正常履行职责、霸占航空器、破坏机上设施设备等行为，扰乱公共秩序、危害公共安全，天津航空有权依据公共航空旅客运输的相关规定，对涉事旅客采取必要的管束、制止、制服、移交公安机关等措施。

第八十九条 未经天津航空许可，旅客不得在飞机上开启和使用与飞机正常飞行无关的主动发射无线电信号的便携式电子设备，这些设备包括：移动电话、对讲机、遥控玩具和其他带遥控装置的电子设备、发射机（业余台、城市波段、传真机、电话机）、电视机、调幅/调频无线电、双向 BP 机等其他局方或公司认定干扰飞机安全运行的其他无线电发射装置。允许使用下列设备：便携式录音机、助听器、心脏起搏器和其它体内医疗设备、电子表、电动剃须刀、可接受的个人使用的维持生命装置、公司所安装的设备（如：电话/视听设备等）等公司认定不会干扰飞机航行和通讯系统的其他便携式电子设备。

第九十条 天津航空所有的航班均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟。

第九十一条 飞机上，除天津航空供应的含酒精饮料外，不得饮用其他含酒精饮料。

第九十二条 当旅客在机上就座时,应按要求系好安全带。

第十七章 行政手续

第九十三条 旅客必须遵守中华人民共和国的法律、政府规定、命令、要求和旅行条件的各项规定,并应服从政府或机场管理和天津航空的任何安全检查。

第九十四条 旅客应出示国家的法律、政府规定、命令、要求或旅行条件所要求的有效证件。天津航空对未遵守国家法律、规定、命令、或旅行条件或其证件不符合要求的旅客,保留拒绝载运的权利。

第九十五条 政府有关主管部门检查旅客的托运行李或非托运行李时,旅客应当到场。对旅客未到场接受检查而发生的任何损失,天津航空不承担责任。

第十八章 连续承运人

第九十六条 根据一本客票或一本客票和与其有关而填开的连续客票由几个连续的承运人共同承担的运输,应视为是一个单一运输。

第十九章 损失责任及赔偿限额

第九十七条 旅客因在机场区域内、机场与市区之间或同一城市的机场与机场之间发生的事件造成人身损害或行李损失,应由实际提供服务的第三人承担责任。

天津航空因履行航空运输合同所承担的赔偿责任,应不超过航空运输合同订立时天津航空能够预见到的因违反合同可能造成的损失,亦应当不超过经证明旅客直接损失的数额。

天津航空对间接的或随之引发的财产损失不承担责任。

第九十八条 旅客人身伤亡

(一)除旅客自身健康原因或者旅客故意、重大过失原因外,因发生在天津航空飞机上或者在旅客上、下天津航空飞机过程中的事件造成旅客人身伤亡的,天津航空应当承担损害赔偿赔偿责任。

(二)天津航空对每名旅客死亡、受伤的赔偿责任限额为人民币 400,000 元。

第九十九条 行李损失

（一）因发生在天津航空飞机上或者在旅客上、下天津航空飞机过程中的事件造成旅客随身携带物品毁灭、遗失或者损坏，天津航空有过错的，应当承担损害赔偿责任。

（二）因发生在航空运输期间的事件，造成旅客的托运行李毁灭、遗失或者损坏的，天津航空应当承担损害赔偿责任，但该托运行李的毁灭、遗失或者损坏是由于不可抗力、行李本身的自然属性、质量或者缺陷、合理损耗，以及旅客过错造成的，天津航空不承担损害赔偿责任。

（三）旅客行李毁灭、遗失或者损坏的，天津航空按照行李降低的价值赔偿或负担修理费用。

天津航空对托运行李损失的赔偿金额每公斤不超过人民币 100 元，如行李的价值每公斤低于 100 元时，按实际价值赔偿；天津航空对旅客的非托运行李损失的赔偿金额为每位旅客不超过人民币 3,000 元，如行李的价值低于上述限额时，按实际价值赔偿。赔偿形式以现金或机票代金券等形式。

旅客如已办理行李声明价值，天津航空应按声明的价值赔偿。行李的声明价值高于实际价值时，应按实际价值赔偿。

（四）旅客的行李或行李中任何物件的重量只能以该受损行李或物件的实际重量为限；如果无法确定受损行李或物件重量，每一旅客的受损行李最多只能按该旅客享受的免费行李额来计算。

（五）由于旅客行李对他人造成伤害或对他人物品或天津航空财产造成损失，旅客应赔偿天津航空的所有损失和由此支付的一切费用。

（六）对于旅客在托运行李内夹带的（限制运输的物品）的丢失或损坏，只按一般托运行李承担赔偿责任。

（七）在联程运输中，天津航空仅对发生在其实际承运的航段上的行李损失承担赔偿责任。

（八）构成国际运输的国内航段，行李赔偿按适用的国际运输行李赔偿规定办理。

（九）已赔偿的丢失行李找到后，天津航空应尽快通知旅客。旅客可将自己的行李领回，退还全部赔偿，临时生活用品补偿费不退。

第一百条 航班延误

（一）因天津航空过错造成旅客、行李运输延误的，天津航空应当承担赔偿

责任。

（二）由于天气原因、空管原因、其他空域用户活动、公共安全、场区次序、机场设施、安全检查、联检、油料保障、离港系统、旅客原因等非天津航空原因造成旅客、行李运输延误的，天津航空不承担赔偿责任，但应尽力为旅客提供必要的帮助。

（三）天津航空为了避免运输延误损失的发生，已经采取一切必要措施或者不可能采取此种措施的，不承担责任。

（四）天津航空安排一架飞机执行多段任务，当出现首次延误并导致后续航段全部延误时，后续原因均与首次延误时原因相同。如后续某航段转为正常，但其后续航段又再次延误，则后续延误原因与正常航段后发生的首次延误原因相同(注：航班每一次起降为一个航段班次)。

第一百零一条 其他规定

（一）在旅客、行李运输中，经证明，损失是由索赔人的过错造成或者促成的，应当根据造成或者促成此种损失的过错的程度，相应免除或者减轻天津航空的责任。旅客以外的其他人就旅客死亡或者受伤提出赔偿要求时，经证明死亡或者受伤是旅客本人的过错造成或者促成的，同样应当根据造成或者促成此种损失的过错的程度，相应免除或者减轻天津航空的责任。

（二）天津航空的责任的任何免除或限制适用于天津航空的代理企业、雇员和代表以及将飞机提供给天津航空使用的任何人及其代理企业、雇员和代表。承运人和上述代理企业、雇员、代表以及任何人可以支付的赔偿总额，不得超过天津航空的责任限额。

第二十章 生效与修改

第一百零二条 本条件自 2024 年 3 月 14 日起生效并施行。天津航空 2024 年 3 月 7 日施行的《天津航空有限责任公司旅客、行李国内运输总条件》同时废止。本条件如发生变更，在变更之日起 5 个工作日内在民航服务质量监督平台上更新备案。备案的总条件与对外公布的总条件保持一致。

第一百零三条 天津航空有权依照中国民用航空局规定的程序，不经通知修改其运输条件、运输规定、票价和费用。但此类修改中限制旅客权利或者增加旅客义务的修改内容不适用于修改前已购票的旅客，国家另有规定的除外。天津航空的

工作人员、销售代理企业或雇员都无权更改或违反天津航空适用的运输条件、运输规定、票价和费用。

第二十一章 附则

第一百零四条 经由天津航空签发的包括但不限于国内客票自愿变更及自愿退票规则、多航段客票非自愿退改签规则、产品相关退改规定及婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客的承运标准变动较为频繁，因此以附则的形式与《天津航空旅客、行李国内运输总条件》在天津航空官方网站（<http://www.tianjin-air.com>）首页下方“运输总条件—国内运输总条件”展示。以上内容视为《天津航空旅客、行李国内运输总条件》的一部分，旅客可在购票时了解并通过天津航空官方网站仔细解读。