

关于发布新版退票规定的通知

各销售代理：

近年以来，航空客运业务发展变化较快，东航于 2012 年发布的《客票退票规定及操作流程》和《客票退票补充操作规定》中许多内容已不符合现状。

为此，东航结合实际情况，并采纳了各业务单位的建议，对现行的退票规定进行了修改和补充，制定了《中国东方航空股份有限公司客票退票规定及操作流程（2017 版）》，内容包括一般情况下的退票规定和流程，适用于东航所有直销渠道和分销渠道的退票操作，可向旅客公布。

《中国东方航空股份有限公司客票退票规定及操作流程（2017 版）》从 2017 年 8 月 1 日起生效（以退票办理日期为准），同时终止使用 2012 年发布的《客票退票规定及操作流程》。

特此通知

东航深圳营业部

2017. 7. 26