

中国东方航空股份有限公司客票退票规定及操作流程（2018年8月修订版）

一、定义、内容与适用范围

（一）本规定阐明中国东方航空股份有限公司（包括上海航空有限公司，以下简称东航）客运票证（包括国际客票、国内客票和杂费证，票证代码 781，以下简称票证）退票的定义、规则及操作程序等。

（二）本规定适用于含未使用航段的东航国际客票、国内客票（以下简称客票）和未使用的杂费证（以下简称 MCO/EMD），在退票时限内办理退票。

二、引用文件

（一）《中国东方航空股份有限公司旅客、行李国际运输条件》

（二）《中国东方航空股份有限公司旅客、行李国内运输条件》

三、术语

（一）退票：旅客在票证有效期内未完成票证所列全部或部分航段的旅行或服务，在退票时限内，按票证适用的退票规定，申请退还余额。

（二）自愿退票：旅客由于本人原因，在票证有效期内未完成票证所列全部或部分航段的旅行或服务，在退票时限内，按票证适用的退票规定申请退票。

（三）非自愿退票：由于东航或其它不可抗拒因素等原因，旅客在票证有效期内未完成票证所列全部或部分航段已预定的旅行

或服务，在退票时限内申请退票。

（四）客票有效期：已部分使用的客票，国际客票以客票第一国际航段始发日为准，国内客票以客票第一航段始发日为准，一年内有效；未使用客票，以客票填开日为准，一年内有效。客票部分使用后换开，换开后客票的有效期以原客票有效期为准；未使用客票换开，以换开后客票的有效期为准。客票全部或部分航段使用运输有效期少于一年的特殊运价，其运输有效期只适用于相关航段的运输，与客票有效期无关。

（五）MCO/EMD 有效期：以 MCO/EMD 填开日为准，一年内有效。

（六）票证退票时限：与票证有效期相同，最长可延至票证有效期满后一个月内。超出退票时限，不受理退票申请，包括不退未使用的税和燃油附加费。

（七）直属售票处：由承运人设立的，为旅客提供客票销售和客票退改签等服务的机构。东航直属售票处包括东航设立的售票处和客户委客户服务中心等。

四、退票原则

（一）退票地点

1. 旅客申请自愿退票，由原出票人/单位受理；旅客持换开后的客票退票，原则上由客票换开人/单位受理；特殊情况下，可以由东航直属售票处受理；非客户委客户服务中心填开的客票，因旅客自愿原因通过客户委客户服务中心更改换开，换开后的客票自愿退票时，客户委客户服务中心须在收取退票服务费后受理。

2. 旅客申请非自愿退票，可以由原出票人/单位、东航直属售票处受理。

(二) 申请退票时，纸质客票必须有完整的未使用航段“乘机联”和“旅客联”；电子客票的未使用航段状态必须为“OPEN FOR USE”，若客票已打印《航空运输电子客票行程单》（以下简称《行程单》），必须同时提供；MCO/EMD 必须有完整的未使用“服务联”和“旅客联”。

(三) 票证乘机人申请退票时，须出示本人有效身份证件（原件）；若委托其他人退票，被委托人须出示其本人有效身份证件（原件）、票证乘机人的有效身份证件（原件或复印件）以及退票委托书（原件）。

(四) 按票面显示的付款方式和货币，退款给客票或 MCO/EMD 列明的乘机人、付款人或被乘机人和付款人委托的其他人；客户委客户服务中心办理退票时，仅退款给乘机人或付款人。特殊情况下，可以按退票地法定货币退款，汇率以出票日适用的汇率为准。

五、自愿退票

(一) 国际客票自愿退票的退款计算

1. 退票手续费按客票票面注明的最高退票手续费收取。若客票未注明退票手续费，则按照客票使用的所有运价的退票手续费规定，取最高者收取。

2. 客票全部未使用，将全部票价、税和燃油附加费合计后，扣除退票手续费，将余额退还给旅客，已收取的变更手续费不退。

3. 客票已按顺序部分使用，应将全部票价、税和燃油附加费合计后，扣除已使用航段的适用票价、税、燃油附加费和退票手续费，将余额退还旅客，已收取的变更手续费不退。若已使用航段的子舱位无适用票价，按高于该航段子舱位的最低适用票价计算。

4. 不得退票的航段，燃油附加费和已收取的变更手续费不退，仅退还未使用的税。

5. 客票须按顺序使用。未按顺序使用客票按自愿退票办理，将全部票价、税和燃油附加费合计后，扣除已使用航段对应物理舱位（U/F/J/W/Y 舱）的最高适用票价、税、燃油附加费和退票手续费，余额退还旅客，已收取的变更手续费不退。

6. 按上述规定计算出的余额小于未使用的税的总和时，仅全额退还未使用的税。

（二）国内客票自愿退票的退款计算

1. 客票全部未使用，从全部票价中扣除退票手续费，将余额、税和燃油附加费退还给旅客，已收取的变更手续费不退。

2. 客票已按顺序部分使用，应从全部票价中扣除已使用航段的适用票价和未使用航段的退票手续费，将余额与未使用的税和燃油附加费退还旅客；若已使用航段的适用票价与全程票价相比后，已使用航段的适用票价大于或等于全程票价时，仅退还未使用的税和燃油附加费。已收取的变更手续费不退。

3. 不得退票的航段，仅退还未使用的税和燃油附加费，已收取的变更手续费不退。

4. 客票须按顺序使用。未按顺序使用的客票按自愿退票办理，从全部票价扣除已使用航段相应物理舱位的最高普通单程票价和未使用航段的退票手续费，余额与未使用的税和燃油附加费一并退还旅客。若余额为负值时，仅退还未使用的税和燃油附加费。已收取的变更手续费不退。

5. 国内普通票价(U/F/J/W/Y)50%的革命伤残军人、因公致残人民警察的客票免收退票手续费；国内普通票价(U/F/J/W/Y)50%的儿童或占座婴儿客票按照同等舱位成人普通票价(U/F/J/W/Y)的退票规定收取退票手续费。国内普通票价(U/F/J/W/Y)10%的不占座婴儿客票免收退票手续费。

(三) 旅客因旅行证件问题，或违反政府法律法规，或违反承运人相关规定被拒绝登机，或签证拒签不能成行等原因而申请退票，一律按自愿退票办理。

(四) 旅客因健康原因不宜乘机而申请退票，需在航班起飞前提出退票申请，并提供由国内二级甲等以上医院填写，或由国外诊所或医院（医疗中心）出具的下列两类文件之一：

1. 在飞行期间不适宜乘机且盖章的《诊断证明书》。
2. 能够证明旅客在客票列明的航班飞行期间不适宜乘机的真实有效的诊疗证明原件及复印件（如诊断书、病历、住院证明等）和医疗机构收费票据及复印件（如挂号、门急诊、住院）。

患病旅客按“自愿退票”办理，免收退票手续费；若其同行旅客（最多限两位）同时申请退票，须附患病旅客的客票（或《行程

单》) 复印件及相关证明复印件, 按自愿退票办理, 免收退票手续费。

申请身故旅客的客票退票, 需要出示身故旅客死亡证明复印件, 按自愿退票办理, 免收退票手续费; 若其同行旅客(最多限两位)同时申请退票, 按自愿退票办理, 免收退票手续费。

若上述特殊旅客(包括同行旅客)持不得退票的客票退票, 由东航直属售票处按“可退客票”的自愿退票规定办理, 免收退票手续费。

(五) 以“东方万里行”积分兑换的客票, 按所兑换的舱位规定收取积分形式的退票手续费。以东航里程券兑换的客票, 不退未使用航段的里程券, 仅退还未使用的税和燃油附加费, 免收退票手续费。

(六) 若特殊运价的退票条款与上述规定有不同之处, 以特殊运价的退票条款内容为准。

六、非自愿退票

(一) 非自愿退票的认定

1. 根据东航发布的航班动态信息或外航航班实际承运方出具的航班不正常证明, 确认由于承运人或其它不可抗拒因素等原因, 旅客未能按预定航班(包括前程或续程航班)旅行, 客票的未使用航段可按非自愿退票办理。

2. 由于东航航班超售或更改机型等原因, 导致旅客非自愿降低物理舱位等级时, 东航工作人员或其指定代理人在客票乘机联或电

子客票行程单上加盖降舱章，填写“东航非自愿降舱证明”，详细说明舱位更改情况，按非自愿降舱退款处理。

3. 由于东航承运航班备降或在经停点取消后续航段飞行，导致旅客非自愿终止客票上已预定的行程，旅客一律凭备降证明至东航直属售票处办理手续。“东方万里行”积分兑换的免票或升舱，原则上在原出票地办理，如有特殊情况可至东航直属售票处办理。

（二）非自愿退款的计算

1. 非自愿退票，免收退票手续费。

2. 客票非自愿退票的退款计算

（1）客票全部未使用，退还全部票价、税、燃油附加费和客票最后一次收取的变更手续费。

（2）客票已部分使用，从全部票价中，扣除已使用航段的适用票价，将其余额与未使用航段的票价相比取其高者（不得超过原票价总额），与未使用的税和燃油附加费以及客票最后一次收取的变更手续费（仅限未使用航段）退还旅客。

3. 不得退票的客票，符合非自愿退票条件，按“可退客票”办理非自愿退票。

（三）“东方万里行”积分或里程券兑换的客票，退还未使用航段的单程积分或里程券，并退回未使用段的税和燃油附加费。

七、填写退款单

（一）正确填写所退票证的票号、全航程及其金额（含全部票价、变更手续费、税、燃油附加费等内容）、已使用航段及其金额

(含适用票价、变更手续费、税、燃油附加费等内容)、应退票款、应退税和燃油附加费、退票手续费等。退款单填完后，由旅客或被委托人在退款单上确认签字。

(二) 原则上，一张退款单对应一本票证 (含连续客票)。