

中国东方航空股份有限公司客票退票补充操作规定 (2018年8月修订版)

根据《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)》，特制定以下操作细则。

一、航班不正常后的退票

(一) 由于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)承运的航班不正常,旅客未能按客票(包括连续客票)预定的航班(包括前程和续程航班)旅行,客票的未使用航段,按非自愿退票处理。

(二) 由于东航承运的航班不正常,旅客持非连续客票(仅指两本或以上的东航客票,前本客票的目的地与后本客票的始发地相同,且各本客票在该不正常航班变更或取消发生前都已完成出票并订妥座位),旅客未能按客票预定的航班(包括前程和续程航班)旅行,按非自愿退票规定,分别计算各本客票中未使用段的退款额,各退款额不得超过各本客票的实付票款总额。非连续客票在同一销售地/渠道购买,旅客可至原出票单位办理非自愿退票手续;非连续客票在不同销售地/渠道购买,不正常航段所在客票可至原出票单位或东航直属售票处办理非自愿退票手续,后续或前接航段所在客票可至东航直属售票处申请,由其协助办理非自愿退票手续并用 TRMK 指令在电子客票中注明联程运输客票票号。

(三) 由于东航承运的航班不正常,按旅客要求非自愿更改订座,若旅客在更改完成的七日(T+7)内申请退票,按非自愿退票处理;超出七日申请退票,按自愿退票处理。

(四) 由于外航承运的航班(包括东航代码共享航班)不正常,且部分或全部未使用航段已由外航非自愿换开,原则上,换开到外航客票上的未使用航段由换开方负责办理退票,东航客票上未被外航换开的未使用航段由出票方或东航直属售票处负责办理退票。换开到外航客票上的未使用航段也可由东航直属售票处再次换开至东航客票后办理退票。

二、旅客将东航客票中部分或全部未使用航段自愿变更并由外航换开,则东航客票上未被外航换开的未使用航段由出票方或东航直属售票处负责办理退票;换开到外航客票上的未使用航段可由换开方负责办理退票,或换开方为旅客填开适用于退票的MCO后,旅客持MCO票证至东航直属售票处办理退票。

三、外航航段电子客票状态非“OPEN FOR USE”时,如“CPN NOTE”、“AIRP CNTL/YY”、“AIRP CNTL/UNK”等,须获取外航未使用航段电子客票控制权后方可办理退票。

四、计划短期运营航线的退票

持东航计划短期运营航线的客票,运营期结束后,客票(包括连续客票和本规定第一条第(二)项所述非连续客票)的未使用航段,按自愿退票处理。

五、东航航班(包括外航实际承运的东航代码共享航班)非自愿降舱后的退款

(一) 旅客非自愿降低物理舱位等级,应退还客票舱位运价差额。

(二) 非自愿降舱退款仅限东航直属售票处办理。

(三) 以运价计算组为单位,按下表计算差价。使用单程票价的

客票，按照单程票价计算原航段的票价；使用来回程票价的客票，按照 1/2RT 票价计算原航段的票价。

降舱类型	降舱差价计算
豪华或云逸头等舱降至头等舱	退原运价计算组的 20%
豪华或云逸头等舱降至云逸公务舱	退原运价计算组的 30%
豪华或云逸头等舱降至公务舱	退原运价计算组的 40%
豪华或云逸头等舱降至超级经济舱	退原运价计算组的 60%
豪华或云逸头等舱降至经济舱	退原运价计算组的 80%
头等舱降至云逸公务舱	退原运价计算组的 20%
头等舱降至公务舱	退原运价计算组的 30%
头等舱降至超级经济舱	退原运价计算组的 50%
头等舱降至经济舱	退原运价计算组的 80%
云逸公务舱降至公务舱	退原运价计算组的 20%
云逸公务舱降至超级经济舱	退原运价计算组的 50%
云逸公务舱降至经济舱	退原运价计算组的 80%
公务舱降至超级经济舱	退原运价计算组的 50%
公务舱降至经济舱	退原运价计算组的 80%
超级经济舱降至经济舱	退原运价计算组的 20%

（四）使用国际+国内联运 OD 运价为运价计算组的客票，若非自愿降低客票国内段预定的物理舱位等级，用 FSD 查询国内段 U/F/J/W/Y 的最低公布单程运价，按下表计算退款差价；若计算出的退款差价大于相关运价计算组的运价，必须按本规定第五条第（三）项规则计算退款

差价。

降舱类型	降舱差价计算
豪华或云逸头等舱降至头等舱	退国内段 U 舱最低单程公布运价的 20%
豪华或云逸头等舱降至云逸公务舱	退国内段 U 舱最低单程公布运价的 30%
豪华或云逸头等舱降至公务舱	退国内段 U 舱最低单程公布运价的 40%
豪华或云逸头等舱降至超级经济舱	退国内段 U 舱最低单程公布运价的 60%
豪华或云逸头等舱降至经济舱	退国内段 U 舱最低单程公布运价的 80%
头等舱降至云逸公务舱	退国内段 F 舱最低单程公布运价的 20%
头等舱降至公务舱	退国内段 F 舱最低单程公布运价的 30%
头等舱降至超级经济舱	退国内段 F 舱最低单程公布运价的 50%
头等舱降至经济舱	退国内段 F 舱最低单程公布运价的 80%
云逸公务舱降至公务舱	退国内段云逸公务舱最低单程公布运价的 20%
云逸公务舱降至超级经济舱	退国内段云逸公务舱最低单程公布运价的 50%
云逸公务舱降至经济舱	退国内段云逸公务舱最低单程公布运价的 80%
公务舱降至超级经济舱	退国内段 J 舱最低单程公布运价的 50%
公务舱降至经济舱	退国内段 J 舱最低单程公布运价的 80%
超级经济舱降至经济舱	退国内段 W 舱最低单程公布运价的 20%

(五) 以东方万里行积分兑换客票，非自愿降舱后，退还其原奖励客票的积分和实际成行航班的物理舱位对应的奖励客票的积分差额。以里程券兑换的客票，非自愿降舱后，按里程券相关业务规定办理。

(六) 非自愿降舱退差办理完成后，用 TRMK 指令添加“已退票信

息备注项”至相应电子客票航段中。无法输入 TRMK 指令时，客票信息须经商务委收入结算部销售收入分部审核确认后，方可办理非自愿降舱退差。

六、航班备降的客票退款

(一) 航班备降的非自愿退款，仅限东航直属售票处办理。

(二) 东航国内航班备降的客票退款

1. 东航实际承运国内航班发生备降，如果旅客在备降地终止旅行，按下述三种方式取最高者为旅客办理退款。若最高者大于原航段票价，则按次高者退款；若次高者仍大于原航段票价，则按最低者退款。

(1) 将原航段票价扣除实际使用航段票价后的绝对值作为退款额，实际使用航段折扣率参照原航段（原航段票价除以原航段 U/F/J/W/Y 舱正常公布票价）；若折扣率无法计算，则统一按正常公布票价（U/F/J/W/Y）的 3.5 折作为实际使用航段折扣率。

(2) 将备降地到目的地的票价作为退款额，票价折扣率参照原航段折扣率（原航段票价除以原航段 U/F/J/W/Y 舱正常公布票价）；若折扣率无法计算，则统一按正常公布票价（U/F/J/W/Y）的 3.5 折作为票价折扣率。

(3) 按里程分摊进行计算，TPM 以 FD 指令反馈为准（所有 CAAC 承运人 FD 指令反馈的 TPM 均可使用），如果无 FD 指令反馈，则以 XS FSM 指令反馈为准。FD 指令反馈为公里数，XS FSM 指令反馈为英里数。

例如：原 A-C 航段，备降在 B 地。

航段	TPM（公里）	票价（元）
A-C	无关	900

A-B	640	无关
B-C	360	无关

退款额=900×360÷(640+360)=324 元，四舍五入后为 320 元。

2. 国内航班备降，旅客申请始发地至备降地与原航段的税费和燃油附加费退差，差额多退少不补。

（三）东航国际航班备降的客票退款

1. 东航实际承运的国际航班备降后，旅客非自愿中断行程，以客票相关运价计算组为单位，按下述两种方式计算，取较高者退款。若较高者退款大于相关运价计算组的运价，直接按相关运价计算组运价(OW 或 1/2RT) 退款。

(1) 将相关运价计算组的 OW 或 1/2RT 运价，减去始发地至备降地相同订座舱位的最低 OW 或 1/2RT 运价，余额作为退款。

(2) 计算备降地至相关运价计算组终点的相同订座舱位 OW 或 1/2RT 直达运价，作为退款。

在上述计算中，若无相同订座舱位 OW 或 1/2RT 运价，按最近较高等级订座舱位的 OW 或 1/2RT 直达运价计算。若东航无公布的相同订座舱位 OW 或 1/2RT 的运价，按相同航段其它承运人的相同物理舱位的最低 OW 直达运价计算。

2. 国际航班备降，不退税费差额，只退未使用的税。

（四）东方万里行积分兑换客票的备降退款

东方万里行积分兑换的客票发生备降，如果会员在备降地终止旅行，按下述三种方式取高者为会员办理积分退还。若最高者大于原航

段积分，则按次高者退分；若次高者仍大于原航段积分，则按最低者退分。

1. 将原航段积分扣除实际使用航段积分后的绝对值作为退分额；
2. 将备降地到目的地的积分作为退分额；
3. 按里程分摊进行计算，TPM 以 XS FSM 指令反馈为准。

例如：原 A-C 航段，备降在 B 地。

航段	TPM	积分标准
A-C	无关	16000
A-B	640	无关
B-C	360	无关

退分额=16000×360÷(640+360)=5760 分，四舍五入到个位，为 5760 分。

(五) 里程券兑换的客票使用第一航段时，由于航班备降，旅客非自愿中断行程，退还全程已兑换的里程券张数。若客票已部分使用，退还剩余航段所对应的里程券张数，张数按四舍五入计算（例：上海-成都，经济舱来回程，5 张里程券。若回程发生备降，则退还 3 张里程券）。

(六) 按上述方法完成备降退差后，应使用 TRMK 指令添加已退票信息备注项至相应电子客票航段中。无法输入 TRMK 指令时，客票信息须经商务委收入结算部销售收入分部审核确认后，方可办理备降退差。

七、通程票价退票计算（适用于自愿退票、非自愿退票、备降退差等）

使用通程票价的客票（即运价计算未使用分段相加），如果票价规

则未明确退票的计算方法，可使用里程分摊的方法计算各航段的票价金额。具体方法：国内客票参见本操作规定第六条第（二）项中里程分摊相关条款，国际客票统一以 XS FSM 指令反馈为准。

八、航空合作伙伴奖励客票的非自愿退票

若兑换其他航空合作伙伴公司奖励客票，如因相应的航空合作伙伴公司原因导致会员非自愿退票，需在会员出示相应航空公司提供的非自愿退票凭证的情况下，退还已兑换的积分至会员账户。

九、AD 和 ID 类客票的退票

AD 和 ID 类客票允许退票，免收退票手续费。

十、错误客票的退票

（一）客票的常见错误（仅限完全未使用的客票）包括但不限于以下类型。

1. 旅客姓名错误：能明显辨别出的旅客姓名错误（如同音不同字，旅客姓名多一字母或少一字母等），系人为输入失误；旅客婚后，客票姓氏和证件暂不一致；移居港澳台的大陆旅客证件姓名与原拼音不一致；姓名重复输入（如“张三张三”）等情况，无法作废该客票，只能重新出票。

2. 运价代号等票面信息错误：出票人主动发现其运价代号输入错误，无法作废该客票，只能重新出票。

3. 运价产品使用错误：东航发布最新运价产品后，出票人/单位没有正确理解产品规定而出错，后主动及时发现错误，但已无法作废客票，只能重新出票。

（二）错误客票退票操作：出票人/单位协助该旅客在同一天、同

一航班重新购票，同时取消原错误客票订座记录，新客票运价不低于原错误客票。在新客票使用后，未使用的错误客票可以申请办理退票，具体手续如下。

1. 出票人/单位申请错误客票退票，经所属销售管理部门及结算部门审核确认，原错误客票可以办理全款退票，免收手续费。

2. “不得退票”及其他特殊客票遇到以上情况，办理方法同上。

3. 若发现出票人/单位不如实报告，东航将保留处罚出票人/单位的权力。

十一、重复购票的退票

(一) 重复购票指单一旅客因人为失误等原因使用同一证件在相同日期的相同航班上购买了两张客票。

(二) 重复购票的退票操作：旅客最迟在第二张客票出票后的 24 小时内，且在航班起飞前 24 小时之前向出票人/单位申请重复购票的退票。出票人/单位应为旅客保留最高票价的机票及其订座记录供旅客旅行，并在航班起飞前 24 小时之前取消其他重复购票的订座记录。待旅客完成全部旅行后，完全未使用的重复购票的机票可以由出票人/单位办理全额退票，将已使用高票价票号及票面使用影像作为重复票的退票附件，免收手续费。

(三) 若发现出票人/单位不如实报告或以重复购票的方式违规占座，东航将保留处罚出票人/单位的权力。

十二、其它特殊情况的退票

(一) 其它特殊情况包括：旅客发生实际困难，需要异地或异渠道退票；持“不得退票”客票的旅客要求退票；患病旅客未能及时提

出因病退票的申请，要求退票；患病、身故旅客的陪同人员（已超规定2位陪同）要求退票；亲属患病或身故，旅客要求退票；证件原因旅客要求退票；变更机型原因旅客要求退票；受不正常航班影响且超出本规定第一条第（二）项条款定义范围的联程运输，旅客要求退票；计划短期运营的航线，运营期结束后，旅客要求退票；特殊时期的出行计划变更（地区暴恐事件、疫情、灾情、突发社会动荡等）旅客要求退票；旅客重复购票且超出本规定第十一条第（一）项的定义，要求将多余客票退票等情况。

（二）特殊情况的退票申请程序

1. 以东航发布的特殊时期的退票规定为准。

2. 无特别退票规定时，由旅客提交退票申请书，退票受理单位书面确认特殊情况，并具体说明退票方式，减免退票费数额等，由受理单位所属销售管理部门总经理或分（子）公司市场部副总经理以上级别的管理人员签批同意，申请书和书面签批件附退款单后。

十三、货币和进位规定

（一）国际客票的票价和其他费用以付款国货币为计算单位，进位方式以 IATA 付款国货币规定为准。计算已使用票款或退票手续费时，须先进位后再进行下一步计算。退票涉及的汇率换算，一律以客票出票日的汇率为准。

（二）国内客票的票价以人民币拾元为计算单位，其他费用以人民币元为计算单位，尾数四舍五入。计算已使用票款或退票手续费时，须先进位后再进行下一步计算。

十四、其它

(一) 本操作细则随《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)》同时下发执行。

(二) 本操作细则为公司内部操作指导意见，不得对外发布。

(三) 此前若有相关规定与本补充规定有抵触，以本补充规定为准。