

# 东航通知公告

东航股通知〔2018〕1077号

签发人：

## 关于修订东上航退票业务规定的通知

根据《关于改进民航票务服务工作的通知》（局发明电〔2018〕1952号）和公司新增云逸舱等的业务需求，公司对《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》和《中国东方航空股份有限公司客票退票补充操作规定2017版》进行了修订，现予以发布，详见附件。具体修订内容如下：

一、根据民航局通知精神，修改了旅客因病退票的规定，详见附件1中第五条第（四）项。

二、根据公司启用云逸舱等的工作安排，在非自愿降舱计算条款中增加了云逸舱等非自愿降舱的内容，详见附件2中第五条第（三）和第（四）项。

三、根据民航局通知精神，取消对“错购机票”收取退票手续费的规定，详见附件2中第十条第（二）项。

四、根据民航局通知精神，新增了“重复购票”客票退票相关规定，详见附件2中第十一条第（一）、第（二）和第（三）项。

新版规定自2018年9月20日起生效，请各相关单位做好修改内容的宣贯和执行。

附件：1.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）

2.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）

华南营销中心  
2018年9月18日