

中国东方航空股份有限公司

销售委员会通知公告

东航股销通知〔2020〕44号

签批：尹宁

关于对部分授权 BSP 代理在航信订座系统中开放国际客票非自愿变更操作权限的通知

国内各销售单位：

近期受疫情影响，公司取消大量国际航班造成非自愿变更旅客数量激增，为帮助旅客提高办理客票变更效率，有效缓解一线单位业务处理压力，经与相关部门研讨和评估后，从即日起至2020年2月29日对部分公司授权BSP代理（详见附件1）在航信订座系统中开放国际客票非自愿变更权限，具体内容如下：

一、业务操作范围

（一）可办理的东航客票非自愿变更业务包括航班、航程（变更为东上航实际承运航班）、舱位（变更为同等物理

舱位)、日期的变更,不包括非自愿签转;

(二)自2020年1月24日(含,以航班承运日期为准)至2020年6月30日(含,以航班承运日期为准)期间,凡涉及东上航国际、地区航班取消或航班未取消但目的地国家限制入境,则相关的东航国际客票,可在客票有效期内按非自愿规定办理退票或改期(包含变更行程),改期范围扩大至2020年6月30日(含)之前东上航实际承运航班。旅客申请变更行程,允许在同一区域内免费变更行程一次(中国大陆、美加不含塞班、欧洲、澳新、日本、韩国、东南亚含塞班、南亚、中东、港澳地区、台湾地区各自视为同一区域),旅客可按非自愿规定在相同物理舱位情况下将原航班变更至同一区域内东上航任何实际承运航班;

1. 变更行程允许额外赠送一段东上航实际承运的中国大陆境内航段至(自)原境内目的地(原境内始发地)。例如原客票旧金山-青岛允许变更为旧金山-浦东-青岛;

2. 若原客票为中转联程客票,允许免费变更中国大陆境内中转点,用于运输旅客至(自)原境内目的地(原境内始发地)。例如原客票是新加坡-浦东-北京允许变更为曼谷-昆明-北京;

3. 若涉及中国大陆以外区域内航段,旅客须自行处理。

例如原客票浦东-罗马，由于东航浦东-罗马航班取消，东航负责变更为浦东-巴黎，巴黎-罗马航段由旅客自行处理。

二、具体要求

（一）非自愿变更的规则和相关客票指令可参考附件 2 和附件 3 操作执行；

（二）开通上述业务的代理必须提供每日操作的具体客票信息（具体格式参见附件 4），供各销售单位备查。

- 附件：1. 开放部分代理国际非自愿变更操作权限的名单
2. 非自愿换开规则
3. 客票非自愿换开指令
4. 授权代理非自愿变更的客票信息记录表

2020 年 2 月 8 日

抄送单位：总部销售部

经办单位：销售委员会\销售支持分部

经 办 人：何玉珠

电话：021-22337822