

# 关于疫情期间国内非自愿退票的补充通知

受新型冠状病毒疫情影响，国内各地政府出台了限制出行的防控措施，为了协助旅客更好的调整疫情期间的出行计划，现将东航国内客票非自愿退票做以下补充通知。

一、在疫情期间，符合商务委签发非自愿退票规定适用范围内的客票可由各销售代理在 ETERM 上进行非自愿退票, 无需在“中国 BSP 退票凭证管理系统”（原 BSP 德付通平台）上传退票文件或取消截屏。但因旅客自身或其他原因（如病退、医务人员、拒签等情况）非自愿退票仍需上传相关凭证。

二、在疫情期间（暂定 2 月 29 日前），在东航下发非自愿退票规定适用范围外，若因个别地方政府出台特殊防控 要求造成特定旅客非自愿无法出行的，可由销售代理上报情况说明经所辖销售单位总经理或责任人签字及盖章后按非 自愿退票处理。相关说明须上传至“德付通”平台。同时，各销售单位务必需将当地政府出台限制性文件做好存档工作，并上报至销售发展部国内分部备案。

此通知。

2020 年 02 月 10 日