

---

## 关于隔离观察的入境旅客退改规定

各销售代理：

近期随着国外新冠病毒疫情的发展，上海和北京于2020年3月4日宣布对韩国、意大利、伊朗、日本等疫情严重国家入境中国的旅客隔离观察14天，如果旅客因此无法衔接后续航班，按以下规定办理。

### 一、适用范围

1. 旅客到达上海或北京之日前14天内（T-14天），居住或途经韩国、意大利、伊朗、日本（旅客须出示相关已使用的东航客票，即上述国家至上海/北京或经其他国家至上海/北京的已使用东航客票，例如东京—上海、罗马—巴黎—上海等，出票或换开日期在2020年3月4日（含）之前，以下简称已使用客票）。
2. 旅客到达上海或北京之日后14天内（T+14天），有前往其他国内外城市的未使用航段（仅限东航客票，出票或换开日期在2020年3月4日（含）之前，不限从上海和北京出发，以下简称待处理客票）。
3. 已使用客票和待处理客票可以不是一本客票。

### 二、处理办法

1. 待处理客票的所有未使用航段必须在原订航班起飞前取消座位，可按非自愿规定办理退票，须以 TRMK 形式注明“INVOL RFD DUE TO 781xxxxxxxxxx”（此处票号为已使用客票票号）。

2. 待处理客票的所有未使用航段必须在原订航班起飞前取消座位，可按非自愿规定一次性办理改期（即多个航段须一并改期），改期范围为原订航班起飞日期前后 21 天内（ $T \pm 21$ ），须以 TRMK 形式注明“INVOL CHG DUE TO 781xxxxxxxxxx”（此处票号为已使用客票票号）。

3. 若出现新的疫情严重国家或其他国内城市宣布同类隔离观察政策，受其影响的旅客参照本规定办理非自愿退改手续。

上述规定自发布之日起生效。

上海营业部

2020-3-9