

# 关于隔离观察的入境旅客退改规定的函

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±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。

2020 年 3 月 6 日