

关于发布疫情期间国内航班非自愿退改规定的通知

各销售代理:

为做好疫情防控常态化之下的旅客服务工作,现发布疫情期间国内航班非自愿退改规定,具体如下:

一、适用范围

本规定适用于东航票本填开的国内航班,包括国际客票中的国内段,且符合以下两种情况之一。

(一)当地(航班始发地或目的地)调整疫情防控政策(以公司防控办转发国务院客户端调整疫情防控政策信息为准),旅客于出行当日无法按要求提供核酸检测证明。

1. 适用航班:客票中至少含有一段未使用的涉及调整疫情防控政策城市的进港、出港国内航段。

2. 出票日期:当地首次发布调整疫情防控政策之前。

3. 航班日期:当地首次发布调整疫情防控政策 T+14 天(含)之内。

4. 提出取消订座或退票日期:当地首次发布调整疫情防控政策当日(含)之后。

(二)当地(航班始发地、目的地或经停地)发布上调至中、高风险级别后(以公司防控办转发国务院客户端疫情风险等级信息为准),旅客取消涉及该地的出行计划。

1. 适用航班:客票中至少含有一段未使用的中、高风险地区所在城市的进港、出港、经停国内航段。

2. 出票日期:当地首次发布上调至中、高风险级别当日(含)之前。

3. 航班日期：当地首次发布上调至中、高风险级别当日（含）T+14 天（含）内。

4. 提出取消订座或退票日期：当地首次发布上调至中、高风险级别当日（含）之后。

二、退票规定

如果航班未取消但旅客在航班起飞前取消座位，允许按照非自愿规定至原购票地办理退票。

三、改期规定

1. 如果航班未取消但旅客在航班起飞前取消座位，允许按照非自愿规定办理改期，且改期范围扩大至 2020 年 12 月 31 日。

2. 如果航班取消，允许按照非自愿规定办理改期，且改期范围扩大至 2020 年 12 月 31 日。

四、操作规定

由东航直属售票处在电子客票历史记录备注：TRMK DB DUE TO PUBLIC HEALTH RISK。

五、补充内容

如果当地疫情防控政策出现反复变化或当地中、高风险期延长，将对具体情况进行评估后，发布针对性退改政策。

请各销售代理知晓并执行。

上海营业部

2020 年 8 月 6 日

