

关于发布上海相关航线客票非自愿退改 操作细则的通知

各销售单位：

近期上海市部分地区疫情风险等级提升至中风险，现发布相关航线客票非自愿退改规定。

一、适用范围

1. 适用于东航国际或国内客票。
2. 出票日期或换开日期在 2020 年 11 月 9 日（含）之前。
3. 客票至少含有一段未使用的上海出港国内航段，该段航班日期在 2020 年 11 月 9 日（含）—2020 年 11 月 23 日（含）之间，且该段目的地城市发布了针对从上海出发或途径上海旅客的疫情管控措施（以公司防空办发布的信息为准）。
4. 旅客在航班起飞前取消座位，具体如下：
 - （1）2020 年 11 月 9 日—2020 年 11 月 10 日的航班，各市内售票处（含东航官网、客服中心、东航直属市内售票处、机票销售代理人）须在航班计划起飞时刻前取消座位。
 - （2）2020 年 11 月 11 日—2020 年 11 月 23 日的航班，各市内售票处（含东航官网、客服中心、东航直属市内售票处、机票销售代理人）须在航班计划起飞时刻前 4 小时之前取消座位。
 - （3）若旅客因疫情原因在机场被拒载，由地服部在航班计划起飞时刻前取消座位并在电子客票历史记录中注明 **TRMK DB DUE TO PUBLIC HEALTH RISK**，同时做好台账备查。

二、退票规定

符合上述所有条件的客票，允许按照非自愿规定办理退票。

三、改期规定

符合上述所有条件的客票，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。

本规定从通知发布之日起生效。本规定生效之前已提交的退票申请，不适用于本规定。

此通知

东航深圳营业部

2020 年 11 月 16 日