

关于发布疫情期间国内航线退改规定 (2020年11月版)的通知

各销售代理：

为了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，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当日(含)之前。

3. 航班日期：当地首次发布调整疫情防控政策当日(含)T+14日(含)之内。

4. 提出取消订座或退票日期：

(1) 当地首次发布调整疫情防控政策当日 (T 日) 及其次日 (T+1) 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) 须在当日 (T 日) 零时至航班计划起飞时刻之间取消座位。

(2) 当地首次发布调整疫情防控政策后第 2 日 (T+2 日) 起的航班, 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 T 日零时至航班计划起飞时刻前 4 小时之间取消座位。

(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) 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日（含）内。

4. 提出取消订座或退票日期：

（1）当地首次发布上调至中、高风险级别当日（T日）及其次日（T+1）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）须在当日（T日）零时至航班计划起飞时刻之间取消座位。

（2）当地首次发布上调至中、高风险级别后第2日（T+2日）起的航班，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T日零时至航班计划起飞时刻前4小时之间取消座位。

（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

旅客符合适用范围的两种情况之一，允许按照非自愿规定至原购票地办理退票。

三、改期规定

1. 符合上述所有条件的客票，如果航班未取消，允许按照非自愿规定办理改期。

2. 如果航班取消，若旅客未取消座位或按照本规定第一条适用范围第4点的要求在航班起飞前取消了座位，均允许按照非自愿规定办理改期。

3. 非自愿改期时间范围：

(1) 可改至原航班前后7日（含）内。

(2) 可改至2021年6月30日（含）之前，但2021年1月27日（含）至2021年2月28日（含）期间不适用。

本规定自通知发布之日起生效，《关于发布疫情期间国内航班非自愿退改规定的通知》同时废止。本规定生效之前已提交的退票申请，不适用于本规定。

请各销售代理知晓并执行。

上海营业部

2020年11月30日