

关于发布北京相关航线客票非自愿退改的通知

各销售代理：

北京部分地区自 2020 年 12 月 19 日起划为中风险地区，现发布疫情期间相关航线客票非自愿退改规定，具体如下：

一、适用范围

1. 适用航班：东航票本填开的国内航班，包括国际客票中的国内段。客票中至少含有一段未使用的涉及北京进港、出港、经停国内航段，且该段航班日期在 2020 年 12 月 19 日（含）—2021 年 2 月 28 日（含）之间。

2. 出票日期或换开日期：在 2021 年 1 月 5 日（含）之前。

3. 提出取消订座或退票日期：

（1）2020 年 12 月 19 日-2020 年 12 月 20 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 2020 年 12 月 19 日零时至航班计划起飞时刻之间取消座位。

（2）2020 年 12 月 21 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 2020 年 12 月 19 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、退票及改期细则按《关于发布疫情期间国内航线退改规定（2020年11月版）的通知》执行。

请各销售代理知晓并执行。

上海营业部

2021年1月5日