

关于发布上海相关航线客票非自愿退改的通知

各销售代理：

上海部分地区自 2021 年 1 月 21 日起确定为中风险地区，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上海的国内航班（进港、出港、经停），且该段航班日期在 2021 年 1 月 21 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 21 日（含）之前。

3. 提出取消订座日期：

（1）2021 年 1 月 21 日-2021 年 1 月 22 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 2021 年 1 月 21 日零时至航班计划起飞时刻之间取消座位。

(2) 2021年1月23日-2021年2月28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2021年1月21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规定(2020年11月版)的通知》（东航股通知〔2020〕1032号）执行。

请代理人知晓并执行

上海营业部

2021年1月21日