

关于广州相关航线客票非自愿退改的通知

各销售代理：

2021年5月22日广州市一个地区疫情风险等级上调至中风险。现发布广州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广州进港、出港、经停国内航段，且该段航班日期在2021年5月22日（含）—2021年6月5日（含）之间。

2. 出票日期或换开日期：在2021年5月22日（含）之前。

3. 提出取消订座日期：

(1) 2021年5月22日（含）-2021年5月23日（含）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5月22日（含）至航前取消座位。

(2) 2021年5月24日（含）-2021年6月5日（含）之间的航班，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 5 月 22 日(含)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(2021 年 3 月版)的通知》执行。

请各代理知晓并执行。

上海营业部

2021 年 5 月 25 日