

尊敬的旅客：

为配合江苏南京做好疫情防控工作，协助受疫情影响旅客更好地安排出行计划，现调整东上航涉及南京相关航线客票特殊处理的规定，具体如下：

一、适用范围

(一) 适用航班：东航票本填开的国内航班。客票中至少含有一段未使用的涉及南京的进港、出港或经停航班。航班日期在 2021 年 7 月 20 日（含）—2021 年 8 月 3 日（含）之间。

(二) 适用出票日期或换开日期：2021 年 7 月 20 日（含）之前。

二、变更及退票政策

须在 2021 年 7 月 20 日（含）至航班起飞时间前取消订座，可在客票有效期内内免费办理变更或退票，具体如下。

(一) 变更

1. 在客票有效期内办理变更相同始发地至到达地的航班或日期，变更航班日期范围在 2021 年 12 月 31 日（含）之前，变更一次，免收变更手续费。

2. 若未确定新的旅行时间，须先在上述时间内取消座位，待确定新的旅行日期后，在客票有效期内办理变更手续。

(二) 退票

1. 在客票有效期内办理退票，可至原购票渠道免费办理未使用航段退票，免收退票手续费。

2. 已按上述免费办理变更手续，可在办理变更后 7 天内提出退票申请，免收退票手续费。

(三) 不符合上述适用范围的客票按原客票使用条件办理退改手续。

三、办理渠道

1. 原购票渠道（东航官网、东航 APP 或旅行社、代理点、携程、飞猪、去哪儿等第三方平台等）。

2. 东航 24 小时客服热线：95530。

海外用户请拨打：0086-21-20695530。

3. 东航官方微信(微信号:中国东方航空)，输入并发送“人工”转接办理。

4. 东航 APP 手机客户端，点击“我的”页面右上角“在线客服”办理。

 扫描下方二维码，即可下载东航 APP 手机客户端、登录东航微信公众号和东航小程序。



东方航空 APP



东方航空微信



东方航空小程序

感谢您的理解与支持！

中国东方航空股份有限公司

2021 年 7 月 20 日