

疫情期间国内航班非自愿退改规定

(2021年10月版)

一、适用范围

本规定适用于在客票有效内的东航票本（含BSP客票）填开的国内航班，包括国际客票中的国内段。客票涉及的城市调整疫情防控政策（包括上调疫情风险级别、要求核酸检测阴性证明等，具体以公司防控办转发疫情防控政策信息为准），旅客无法按原计划旅行。

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国内航段。

2. 适用航班日期：当地首次发布调整疫情防控政策当日（含）T+n日（含）之内，n以具体的疫情防控政策为依据。

3. 适用出票日期（包括换开及订座日期）：商务委发布疫情非自愿退改规定的发函当日（含）之前。

4. 提出取消订座日期（符合以下两种情况之一即可）：

（1）旅客须在航班起飞时间前通过公司各销售渠道（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）取消座位。

(2) 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 TRM K DB DUE TO PUBLIC HEALTH RISK，同时做好台账备查。

二、退票规定

符合上述全部适用范围的旅客，允许按照非自愿规定至原购票地办理退票。

三、变更规定

1. 符合上述全部适用范围的东上航航班旅客，按以下三种方案之一办理改期（由商务委根据疫情实际情况发函明确具体方案）：

(1) 允许按照非自愿规定办理改期，免收变更手续费及同物理舱位票价价差，非自愿改期范围按本通知第三/4 条款执行。

(2) 允许办理改期，免收变更手续费，但须收取同物理舱位或跨物理舱位的票价价差，改期范围按本通知第三/4 条款执行。

(3) 按自愿变更办理改期。

2. 符合上述全部适用范围的其他航空公司航班旅客，按以下二种方案之一办理改期（由商务委根据疫情实际情况发函明确具体方案）：

(1)免收变更手续费但须收取同物理舱位或跨物理舱位的票价价差，或参照《关于发布<东上航不正常航班旅客非自愿改期和签转的操作规则>的通知》（东航股通知〔2016〕1571号）执行，改期范围按本通知第三/4条款执行。

(2)按自愿变更办理改期。

3.如果航班取消，若旅客在航班取消前已经取消座位，则按本规定第三/1条款的规定办理改期；若旅客未取消座位，按以下三种方案之一办理改期（由商务委根据疫情实际情况发函明确具体方案）：

(1)参照《关于发布<东上航不正常航班旅客非自愿改期和签转的操作规则>的通知》（东航股通知〔2016〕1571号）执行，非自愿改期范围按本通知第三/4条款执行。

(2)免收变更手续费，但须收取同物理舱位或跨物理舱位的票价价差，改期范围按本通知第三/4条款执行；或参照《关于发布<东上航不正常航班旅客非自愿改期和签转的操作规则>的通知》（东航股通知〔2016〕1571号）执行。

(3)参照《关于发布<东上航不正常航班旅客非自愿改期和签转的操作规则>的通知》（东航股通知〔2016〕1571号）执行。

4.改期范围按以下规定执行。

(1) 在当年4月1日(含)至当年10月31日(含)期间提出变更申请,可变更至当年12月31日(含)之前的航班。

(2) 在当年11月1日(含)至次年3月31日(含)期间提出变更申请,可变更至次年6月30日(含)之前的航班。

四、连续行程

除同一本客票或同一本连续客票视为连续行程之外,同一旅客的非连续客票,如果符合以下全部适用条件,也可视为连续行程,即可视为一本客票。

1. 适用客票

限东航国内客票(含国内BSP客票)。构成连续行程的客票允许在不同的出票单位填开。

2. 适用场景

非连续客票构成24小时(含)以内的中转行程或T+15天(含)以内的简单来回程(全程由两个航段构成的来回程,如上海-广州-上海),且前一张客票的目的地与后一张客票的起始地必须是同一个城市。

非连续客票中至少有一个未使用航段为受疫情影响航段,即该航段符合本规定第一条适用范围的所有条件。

仅限与受疫情影响航段前后衔接的客票构成连续行程,

未与该航段直接衔接的客票不得作为连续行程。

例如：客票一的行程为 A—B—C，客票二的行程为 C—D:。

场景 1: 若 A-B 为受疫情影响航段，则由于 C-D 未与 A-B 直接衔接，因此客票二不得作为连续行程。

场景 2: 若 B-C 为受疫情影响航段，则由于 C-D 与 B-C 是直接衔接航班，因此客票二可作为连续行程。

3. 适用出票时间

非连续客票的出票时间间隔在 12 小时（含）以内，且所有航段的出票或换开时间以及订座时间均符合本规定第“一/3”条款的规定。

4. 提出取消订座或退票日期

非连续客票所有航段的取消订座时间均须符合本规定第“一/4”条款的规定。

5. 受疫情影响航段所在客票最多可与两本非连续客票（前张客票和后张客票各一张）构成连续行程。

符合以上连续行程全部适用条件的非连续客票，可视为同一本客票，所有未使用航段可按本规定办理非自愿退改。

办理非自愿退票的单位，应在退票时注明非连续客票的票号，或提交客票影像附件；办理非自愿变更的单位，应在

换开的新客票以 TRMK 注明非连续客票的票号，格式：TRMK
RELATED TKT NBR 781XXXXXXXXX。