
关于发布学生、教职工旅客延期开学客票变更特殊处理的通知

各销售代理：

为做好疫情防控工作，方便受 2022 春季学期延期开学影响的学生、教职工旅客安排行程，现发布学生、教职工旅客客票变更特殊处理的规定，具体如下：

一、适用范围

1. 适用航班：东航客票填开的国内航班，包括国际客票中的国内段。

2. 适用航班日期：未使用的国内航班（包括东航、上航或其他航空公司航班）日期在 2022 年 2 月 10 日（含）—2022 年 2 月 28 日（含）之间。

3. 适用出票日期或换开日期：学校延期开学通知下发之日（含）之前。

4. 提出取消订座日期：

旅客须在航班计划起飞时刻前通过公司各销售服务渠道（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。

5. 学生、教职工旅客证明材料：

旅客须出示本人的学生证、教师证或职工证，并提供学校出具的延期开学通知。通知可以是加盖学校公章的原件或扫描件，学校微信公众号或微博通知截图，学校官网通知截图（官网截图应包含网址或由旅客提供网址备查）。

二、变更规定

符合上述适用范围的客票，按以下规定在东航客服中心或直属售票处办理变更手续。

1. 东航或上航航班变更相同航线的东航或上航航班或日期，免收变更手续费和相同物理舱位的票价价差，可变更一次至 2022 年 3 月 26 日（含）前的航班。不得变更至其他航空公司航班，不得变更行程。

2. 其他航空公司航班变更相同航线的东航、上航或原承运公司航班或日期，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，可变更一次至 2022 年 3 月 26 日

（含）前的航班。不得变更至东航、上航或原承运公司以外的其他航空公司航班，不得变更行程。

三、退票规定

按原客票使用条件办理退票手续。

四、本规则自 2022 年 2 月 16 日起生效。此前已提交的退票申请，不适用于本规则。

上海营业部

2022 年 2 月 18 日