

关于发布学生、教职工旅客客票特殊处理的函 (2022年第3次)

各销售代理：

受疫情影响，部分学校2022年秋季学期延期开学。为了便于相关学生、教职工旅客安排行程，现发布学生、教职工旅客客票特殊处理的规定，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8月20日（含）—2022年9月20日（含）之间。

3. 适用出票日期或换开日期：2022年9月10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：

(1) 旅客须出示本人的学生证、教师证或学校职工证，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)。

(2) 符合以下两种情况之一,可认定为学生、教职工旅客的同行人(学生、教职工旅客与同行人的航班号和航班日期一致),与学生、教职工旅客享受同样的待遇。

A. 通过东航官网(含直营店)、东航APP、客服中心或B2T(散客)购票的学生、教职工旅客,其同一订单内的其他旅客。

B. 学生、教职工旅客同行的三代以内直系亲属,且能够提供亲属关系证明。

二、退票规定

符合上述适用范围的客票,在客票有效期内办理退票,免收退票手续费。直销渠道或分销渠道办理退票时提交上述证明材料。

三、变更规定

按原客票使用条件办理变更手续。

四、本规则自2022年8月18日起生效。此前已提交的退票申请,不适用于本规则。本规则不通过官网对旅客公示。请销售委将本规则传达至各东航直属售票处和销售人员。

此函。

深圳营业部

2022年8月18日