



客运业务通告

东海航空营销委员会发〔2022〕086号

关于东海航空涉及延期返校相关 客票特殊处置的业务通告

各相关单位：

为配合部分学校因疫情防控需要的延期返校工作安排，协助受影响的学生及教职工更好的安排出行计划，现申请制定相关国内客票的特殊处置方案，具体内容如下：

一、适用航班

所有东海航空国内航班

二、适用条件

持在学校调整返校日期通知下发之日（含）之前购买或换开，东海航空实际承运 893 开头的国内客票。

三、自愿变更及退票规则

（一）变更

在客票有效期内，首次变更至 2022 年 9 月 20 日（含）前相同航程的东海航实际承运航班，免收变更手续费。再次提出

变更申请或变更至 2022 年 9 月 20 日（含）之后航班，需依据客票使用条件办理。

（二）退票

航班起飞前取消已定妥座位的旅客，在客票有效期内，可为旅客办理非自愿退票，免收退票手续费。已按上述原则办理过变更的客票如申请退票需按客票使用条件办理。

四、相关证明材料

学校官方渠道出具的延期返校通知（微信公众号/微博/官网/盖章红头文件等）以及旅客本人的学生证/教师证/职工证，以上材料可提供原件或者电子版本。

五、变更及退票流程

（一）变更流程

将材料发送至东海邮箱 dh@donghaiair.cn，邮件内容需包含：改签原因（延期返校）、乘机人姓名、电子客票号、联系电话、学校出具的延期返校通知以及旅客本人的学生证/教师证/职工证（原件、扫描件、照片、截图）。

（二）退票流程

1、BSP 退票：在德付通选择“授权-8”，需上传学校出具的延期返校通知以及旅客本人的学生证/教师证/职工证（原件、扫描件、照片、截图），提交非自愿退票。

2、旗舰店退票：将材料发送至东海邮箱

dh@donghaiair.cn，邮件内容需包含：退票原因（延期返校）、乘机人姓名、电子客票号、联系电话、学校出具的延期返校通知以及旅客本人的学生证/教师证/职工证（原件、扫描件、照片、截图）。后提交非自愿退票，备注：延期返校，申请全额退款，延期返校材料已发送东海邮箱。

3、B2B 退票：需上传学校出具的延期返校通知以及旅客本人的学生证/教师证/职工证（原件、扫描件、照片、截图），提交非自愿退票。

六、变更航程及签转

不允许变更航程及签转。

七、本通知规则自 2022 年 8 月 29 日起生效。

八、其它事项，按原客票使用条件办理。

东海航空营销委员会

2022 年 8 月 29 日