

# 关于对学生教职工旅客退改特殊处理的函

(2022 年第 4 次)

由于近期各地疫情防控政策发生变化，部分学校 2022 年秋季学期结束时间提前或推迟，同时考虑到 2023 年春季学期开学时间可能发生变化，影响学生教职工旅客的出行计划，现发布学生教职工客票特殊处置规定。

## 一、学生教职工旅客须提供证明材料

学生教职工旅客提供其所在学校发布的 2022 年秋季学期结束时间变化通知或 2023 年春季学期开学时间变化通知（材料可以是加盖公章的证明，也可以是通过官方网站、官方社交媒体账号发布的信息原件、复印件、扫描件、照片或截图并附该信息来源的网络链接），且旅客机票上至少有一个未使用航段的起飞日期在上述通知发布之日起 45 天之内；学生教职工旅客须同时提供本人在校就读或就职的身份证明（教师证/工作证/学生证/学生卡/学信网学籍证明/录取通知书等）。

## 二、取消订座时间

旅客须在相关航班计划起飞时刻前取消订座。

## 三、变更规定

符合上述一、二条款全部要求的旅客及其同行人员，按以下规定办理客票变更手续。

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，但须收取同物理舱位或跨物理舱位的票价价差，可变更一次至客票有效期内的任何日期。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，可变更一次至客票有效期内的任何日期。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。

3. 若旅客未确定新的旅行时间，可按本规定适用范围第二点的规定先行取消座位，待确定新的旅行日期后，在客票有效期内办理客票变更手续。

#### **四、退票规定**

符合上述一、二条款全部要求的旅客及其同行人员，在客票有效期内办理退票，免收退票手续费。如已按上述变更规定办理变更之后提出退票，按原客票使用条件办理退票手续。

#### **五、其他事项**

1. 本函内容，请客户委通过官网对旅客公示；同时请销售委传达至各东航直属售票处和机票销售代理人。

2. 旅客同行人认定、办理流程及其他未尽事宜，按《疫情期间国内航班非自愿退改特殊处理实施细则（2022 年 11 月版）》执行。