

关于废止部分疫情退改规定并 发布核酸检测阳性旅客退改规定的函

2023年1月8日起，国家卫健委对新冠病毒感染实施“乙类乙管”，此前发布的部分疫情期间客票退改规定不再适用，故废止部分疫情退改规定，并发布核酸检测阳性旅客退改规定。

一、自2023年2月16日起，废止以下疫情退改规定文件

1. 废止《关于发布《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）》的通知》（东航股通知〔2022〕1052号）及其附件。

2. 废止《关于发布《疫情期间国内航班非自愿退改规定（2022年11月版）》的通知》（东航股通知〔2022〕1076号）及其附件。

3. 废止《关于对抗原检测阳性旅客退改特殊处理的函》（东航股商函〔2022〕949号）。

4. 废止《关于发布中国大陆出港国际、地区航班客票特殊处理规定的函（2022年第1次）》（东航股商函〔2022〕960号）。

5. 废止所有疫情相关阶段性退改规定（包括变更入境点的国际航班非自愿退改规定、上海出港国际或地区航班非自愿退改规定、入境中转联程客票特殊处理规定、国内城市/省份/全国疫情退改规定、学生教职工旅客客票特殊退改规定等）。

6. 以上文件的废止是指，在2月16日（含）之后购买或换

开的机票不再适用以上文件规定，但在 2 月 16 日（不含）之前购买或换开的机票，如符合上述文件适用范围的，仍可在机票有效期内按上述文件办理退改。

二、自 2023 年 2 月 16 日起（以出票或换开日期为准），核酸检测阳性旅客（包括国际航班、地区航班和国内航班旅客，以下简称“旅客”）及其同行人按以下规定办理东航客票退改。

1. 证明材料

旅客须出示带有旅客姓名的核酸阳性检测报告照片或截图，且报告列明的核酸采样日期或出具日期在航班起飞日期之前的 21 天之内。如果核酸阳性检测报告仅显示部分的旅客姓名或身份证件号码，应补充身份证或护照影像以供佐证。

2. 旅客的同行人认定标准

旅客及其同行人的行程中至少有一个未使用航段是同一日期的同一航班，同行人最多限两人，并需符合以下三种情况之一：

（1）旅客及其同行人订座在同一 PNR 中；

（2）旅客及其同行人通过东航官网（含直营店）、东航 APP、客服中心或 B2T（散客或团队）购票，在同一订单内；

（3）旅客及其同行人是亲属关系，并出示相关证明（户口簿、结婚证、出生证、独生子女证、房产证等）。

3. 取消订座规定

旅客及其同行人须在航班计划起飞时刻前取消已订妥的座位。

4. 变更规定

旅客及其同行人可申请将所有未使用航段延后至相同航线的其他东航、上航或原承运人航班，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和税费差额，可延后一次至客票有效期内的任何日期。票价价差和税费差额按照自愿变更规定计算和收取。不得变更至其他航空公司航班，不得变更行程。

5. 退票规定

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。

三、终止客票打标工作

本规定发布之日起，所有单位均不得再对电子客票标注 TRMK DB DUE TO PUBLIC HEALTH RISK，包括自有销售单位、机场地面服务单位及销售代理、机场地面服务代理单位。

四、其他事项

本规定发布之前已提交的退票申请，不适用于本规则。请销售委将本规定下达至直销渠道和分销渠道；请客户委将第二条款的新规内容通过官网向旅客公示。