

东航客票退改规则及特殊场景客票处置指引

一、自北京时间 2024 年 1 月 10 日零时起销售的东航国内客票适用新版自愿退改规则。新版规则对涉及客票自愿退改业务的收费标准进行调整，详见《东上航国内运价使用规则》。规则中新增了航班起飞前 30 天之外无条件免费退改服务的规定。

东上航国内运价使用规则

(2024 年 1 月修订版)

一、适用条件

- 本规则适用于 2024 年 1 月 10 日（含）以后销售，2024 年 1 月 10 日（含）以后开始旅行的客票。
- 本规则适用于国内客票填开的东航或上航航线（含代码共享航班）F/U/J/C/D/Q/I/W/P/Y/B/M/E/K/L/N/R/S/V/T/Z/H 舱位运价。
- 除客票明确标注其他限制条件外，一律按照本规则执行。

二、订座和出票

- 以订座系统的订座记录和出票时限为准。
- 各舱位一律填开实付票价，具体价格、票价类别以电脑显示为准。
- F/U/J/W/Y 舱允许填开 OPEN 客票。其余舱位均不允许填开 OPEN 客票。

三、客票有效期

除客票另有规定外，客票有效期自旅行之日起，一年内运输有效；如果客票全部未使用，则从客票填开之日起一年内运输有效。

四、自愿变更（变更承运人/航班/日期/舱位/航程）

（一）旅客自愿变更航班、日期时，航班规定离站时间以客票上每一航段最后一次变更后的起飞时间为准，并按照取消定座的时间计算变更手续费。变更产生的票价差额和变更手续费，必须以国内自动变更 TRI 指令反馈结果为准。如果 TRI 指令无效，则按以下方式计算。

1. 航班规定离站时间 30 日之前：

- F/U/J/C/D/Q/I/W/P/Y/B/M/E/K/L/N/R/S/V/T/Z/H 舱票价的客票，允许免费更改。

2. 航班规定离站时间 30 天（含）至航班规定离站时间 7 天：

- F/U/J/W/Y/B 舱票价的客票，允许免费更改。

- (2) C/D/Q/I/P/M/E/K/L/N 舱票价的客票，收取实际票面价格 5% 的变更手续费。
- (3) R/S 舱票价的客票，收取实际票面价格 10% 的变更手续费。
- (4) V/T/Z/H 舱票价的客票，收取实际票面价格 10% 的变更手续费。

3. 航班规定离站时间前 7 天（含）至航班规定离站时间前 48 小时：

- (1) F/U/J 舱票价的客票，允许免费更改。
- (2) W/Y/B 舱票价的客票，收取实际票面价格 5% 的变更手续费。
- (3) C/D/Q/I/P/M/E 舱票价的客票，收取实际票面价格 10% 的变更手续费。
- (4) K/L/N 舱票价的客票，收取实际票面价格 15% 的变更手续费。
- (5) R/S 舱票价的客票，收取实际票面价格 20% 的变更手续费。
- (6) V/T/Z/H 舱票价的客票，收取实际票面价格 30% 的变更手续费。

4. 航班规定离站时间前 48 小时（含）至航班规定离站时间前 4 小时：

- (1) F/U/J/W/Y/B 舱票价的客票，收取实际票面价格 5% 的变更手续费。
- (2) C/D/Q/I 舱票价的客票，收取实际票面价格 10% 的变更手续费。
- (3) P/M/E 舱票价的客票，收取实际票面价格 15% 的变更手续费。
- (4) K/L/N 舱票价的客票，收取实际票面价格 25% 的变更手续费。
- (5) R/S 舱票价的客票，收取实际票面价格 45% 的变更手续费。
- (6) V/T/Z/H 舱票价的客票，收取实际票面价格 50% 的变更手续费。

5. 航班规定离站时间前 4 小时（含）至航班起飞后：

- (1) F/U/J 舱票价的客票，收取实际票面价格 5% 的变更手续费。
- (2) W/Y/B 舱票价的客票，收取实际票面价格 10% 的变更手续费。
- (3) C/D/Q/I 舱票价的客票，收取实际票面价格 15% 的变更手续费。
- (4) P/M/E 舱票价的客票，收取实际票面价格 20% 的变更手续费。
- (5) K/L/N 舱票价的客票，收取实际票面价格 35% 的变更手续费。
- (6) R/S 舱票价的客票，收取实际票面价格 55% 的变更手续费。
- (7) V/T/Z/H 舱票价的客票，收取实际票面价格 60% 的变更手续费。

6. 旅客自愿变更航班或日期，但不改变舱位，如果变更前后的适用票价之间存在差价，少补多不退。

7. 提高舱位等级，按照票面价格与变更后适用舱位票价的差价收取差额。当升舱差额等于或小于零元时，一律按照零元计算。如果涉及航班或日期变更，须同时收取变更手续费。升舱后的客票变更规定按照升舱后的票价规定执行。

8. 降低舱位等级。

(1) 若新舱位的适用票价低于或等于原舱位票价，可按自愿退票，重购客票办理；也可按换开客票的形式办理，但差价不退，如果涉及航班或日期变更，须同时收取变更手续费。降舱航段在换开后客票上的票价，与原舱位票价保持一致。自愿变更、退票和签转规定按照降舱后的票价规定执行。

(2) 若新舱位的适用票价高于原舱位票价，按自愿退票，重购客票办理。

9. 来回程公布票价客票要求变更，则按 1/2 来回程公布票价计算变更费。

10. 变更手续费一律四舍五入至个位。

11. 办理自愿退票时，已收取的变更手续费不退。

(二) 旅客自愿签转

1. F/U/J/W/Y 舱票价的客票，按照自愿变更的规定收取变更手续费后，允许自愿签转（注有“不得签转”字样的客票除外）；如果签转后承运人的适用票价高于东上航票价，必须补收差额，并按照自愿变更的规定收取变更手续费后进行签转；如果签转后承运人的适用票价低于东上航票价，差额不退，并按照自愿变更的规定收取变更手续费后进行签转。

2. C/D/Q/I/P/B/M/E/K/L/N/R/S/V/T/Z/H 舱票价的客票，不得自愿签转。如旅客要求自愿签转，需补齐明折明扣票价与正常公布票价的差价，同时收取变更手续费后，方可签转。

3. 如果存在其它签转协议或快线产品，则按其中关于自愿签转的条款执行。

五、自愿退票

(一) 旅客自愿退票时，航班规定离站时间以客票上每一航段最后一次变更后的起飞日期/时间为准，并按照取消定座的日期/时间计算退票手续费。

1. 航班规定离站时间 30 天之前：

(1) F/U/J/C/D/Q/I/W/P/Y/B/M/E/K/L/N/R/S/V/T/Z/H 舱票价的客票，允许免费退票。

2. 航班规定离站时间 30 天（含）至航班规定离站时间 7 天：

(1) F/U/J/W/Y/B 舱票价的客票，允许免费退票。

(2) C/D/Q/I 舱票价的客票，收取实际票面价格 5% 的退票手续费。

(3) P/M/E/K/L/N 舱票价的客票，收取实际票面价格 10% 的退票手续费。

(4) R/S/V/T/Z/H 舱票价的客票，收取实际票面价格 20% 的退票手续费。

3. 航班规定离站时间前 7 天（含）至航班规定离站时间前 48 小时：

- (1) F/U/J/W/Y/B 舱票价的客票，收取实际票面价格 5%的退票手续费。
- (2) C/D/Q/I 票价的客票，收取实际票面价格 10%的退票手续费。
- (3) P/M/E 舱票价的客票，收取实际票面价格 15%的退票手续费。
- (4) K/L/N 舱票价的客票，收取实际票面价格 20%的退票手续费。
- (5) R/S 舱票价的客票，收取实际票面价格 30%的退票手续费。
- (6) V/T/Z/H 舱票价的客票，收取实际票面价格 40%的退票手续费。

4. 航班规定离站时间前 48 小时（含）至航班规定离站时间前 4 小时：

- (1) F/U/J 舱票价的客票，收取实际票面价格 5%的退票手续费。
- (2) W/Y/B 舱票价的客票，收取实际票面价格 10%的退票手续费。
- (3) C/D/Q/I 舱票价的客票，收取实际票面价格 15%的退票手续费。
- (4) P/M/E 舱票价的客票，收取实际票面价格 25%的退票手续费。
- (5) K/L/N 舱票价的客票，收取实际票面价格 35%的退票手续费。
- (6) R/S 舱票价的客票，收取实际票面价格 65%的退票手续费。
- (7) V/T/Z/H 舱票价的客票，收取实际票面价格 70%的退票手续费。

5. 航班规定离站时间前 4 小时（含）至航班起飞后：

- (1) F/U/J 舱票价的客票，收取实际票面价格 10%的退票手续费。
- (2) W/Y/B 舱票价的客票，收取实际票面价格 15%的退票手续费。
- (3) C/D/Q/I 舱票价的客票，收取实际票面价格 20%的退票手续费。
- (4) P/M/E 舱票价的客票，收取实际票面价格 30%的退票手续费。
- (5) K/L/N 舱票价的客票，收取实际票面价格 45%的退票手续费。
- (6) R/S 舱票价的客票，收取实际票面价格 70%的退票手续费。
- (7) V/T/Z/H 舱票价的客票，收取实际票面价格 75%的退票手续费。

(二) H 舱中转联运产品（即运价基础栏为 HTR、SUPH03A、SUPH03B、SUPH00A 或 SUPH00B 的客票）部分使用后，未使用航段的票款不退，可退还未使用的税费和燃油附加费。

(三) 来回程 (RT) 折扣、联程 (MT) 折扣票价客票，客票全部未使用，从已付票款中扣除相应舱位的手续费，退还余额；如客票已部分使用，从已付票款中扣除已使用航段相应舱位的单程公布票价，余额扣除未使用航段相应舱位适用的退票手续费后，退还余额。

(四) 因升舱或其他原因补收票价差额后, 如需退票, 按原始客票票价规定执行, 并退还未使用航段补收的全部票价差额。

(五) 旅客自愿变更航程, 按自愿退票办理。

(六) 退票手续费一律四舍五入至个位。

六、特殊旅客折扣

(一) 革命伤残军人, 因公致残人民警察凭《中华人民共和国伤残军人证》和《中华人民共和国伤残人民警察证》, 按适用成人普通票价(F/U/J/W/Y)的50%计算。自愿变更及办理退票时, 免收手续费。

(二) 儿童按适用成人普通票价(F/U/J/W/Y)的50%计算。自愿变更及办理退票时, 按照F/U/J/W/Y舱位的成人客票规定执行。

(三) 不占座婴儿按适用成人普通票价(F/U/J/W/Y)的10%计算。自愿变更及办理退票时, 免收手续费。

(四) 如旅客自愿放弃上述折扣, 购买其他舱位及票价的客票, 须按照对应舱位及票价使用条件执行。

七、团队规定(凡票面标注“GV”标识的客票, 即为团队客票)

(一) 团体旅客整团自愿退票, 按“旅客自愿退票”规定办理。

(二) 团体旅客中部分成员自愿退票, 按下列规定办理:

1. 如乘机的旅客人数不少于该票价规定的最低团体人数时, 按“旅客自愿退票”规定办理。

2. 如乘机的旅客人数少于该票价规定的最低团体人数时, 票价不退, 可按“旅客自愿退票”规定退还未使用的税费和燃油附加费。

八、其他规定

(一) 客票各航程必须按顺序使用, 如未按顺序使用, 东航航班按照《中国东方航空股份有限公司旅客、行李国内运输条件》及东航业务通告等的有关规定执行, 上航航班按照《上海航空有限公司旅客、行李国内运输条件》及上航业务通告等的有关规定执行。

(二) 本规则未作规定的内容以及特殊情况下的旅客非自愿变更、签转、退票等业务, 东航航班按照《中国东方航空股份有限公司旅客、行李国内运输条件》及东航业务通告等的有关规定执行, 上航航班按照《上海航空有限公司旅客、行李国内运输条件》及上航业务通告等的有关规定执行。

(三) 销售单位应严格遵守价格与舱位对应的原则, 不得以低价格销售高舱位。

(四) 销售单位须规范客票销售业务操作, 在销售客票前务必先向旅客详细说明该优惠客票的相关使用条件后, 再严格按照相关规定填开客票。

(五) 来回程/联程航班子舱位可以混合使用, 使用条件按照相应的舱位等级执行。

附表：

东上航国内运价适用条件表

舱位等级	OPEN	自愿签转	自愿变更					自愿退票				
			航班规定离站时间30天之前	航班规定离站时间30天(含)至航班规定离站时间7天之前	航班规定离站时间前7天(含)至航班规定离站时间前48小时	航班规定离站时间前48小时(含)至航班规定离站时间前4小时	航班规定离站时间前4小时(含)至航班起飞后	航班规定离站时间30天之前	航班规定离站时间30天(含)至航班规定离站时间7天之前	航班规定离站时间前7天(含)至航班规定离站时间前48小时	航班规定离站时间前48小时(含)至航班规定离站时间前4小时	航班规定离站时间前4小时(含)至航班起飞后
F	允许	允许	免费	免费	免费	5%	5%	免费	免费	5%	5%	10%
U			免费	免费	免费	5%	5%	免费	免费	5%	5%	10%
J	允许	允许	免费	免费	免费	5%	5%	免费	免费	5%	5%	10%
C	不允许	不允许	免费	5%	10%	10%	15%	免费	5%	10%	15%	20%
D			免费	5%	10%	10%	15%	免费	5%	10%	15%	20%
Q			免费	5%	10%	10%	15%	免费	5%	10%	15%	20%
I			免费	5%	10%	10%	15%	免费	5%	10%	15%	20%
W	允许	允许	免费	免费	5%	5%	10%	免费	免费	5%	10%	15%
P	不允许	不允许	免费	5%	10%	15%	20%	免费	10%	15%	25%	30%
Y	允许	允许	免费	免费	5%	5%	10%	免费	免费	5%	10%	15%
B	不允许	不允许	免费	免费	5%	5%	10%	免费	免费	5%	10%	15%
M			免费	5%	10%	15%	20%	免费	10%	15%	25%	30%
E			免费	5%	10%	15%	20%	免费	10%	15%	25%	30%
K			免费	5%	15%	25%	35%	免费	10%	20%	35%	45%
L			免费	5%	15%	25%	35%	免费	10%	20%	35%	45%

N	免费	5%	15%	25%	35%	免费	10%	20%	35%	45%
R	免费	10%	20%	45%	55%	免费	20%	30%	65%	70%
S	免费	10%	20%	45%	55%	免费	20%	30%	65%	70%
V	免费	10%	30%	50%	60%	免费	20%	40%	70%	75%
T	免费	10%	30%	50%	60%	免费	20%	40%	70%	75%
Z	免费	10%	30%	50%	60%	免费	20%	40%	70%	75%
H	免费	10%	30%	50%	60%	免费	20%	40%	70%	75%

注意事项:

1. 本适用条件表适用于 2024 年 1 月 10 日（含）以后销售的 2024 年 1 月 10 日（含）以后开始旅行的客票。
2. 除客票明确标注其他限制条件外，一律按照本规则执行。
3. “航班规定离站时间前 30 天”为 30×24 小时，即 720 小时。“航班规定离站时间前 7 天”为 7×24 小时，即 168 小时。“航班规定离站时间前 30 天”、“航班规定离站时间前 7 天”、“航班规定离站时间前 48 小时”和“航班规定离站时间前 4 小时”均精确到分钟。例如，计划于 2024 年 2 月 8 日 12:10 起飞的航班，其“航班规定离站时间 30 天”对应的时间节点是：2024 年 1 月 9 日 12:10；“航班规定离站时间前 7 天”对应的时间节点是：2024 年 2 月 1 日 12:10；“航班规定离站时间前 48 小时”对应的时间节点是：2024 年 2 月 6 日 12:10；“航班规定离站时间前 4 小时”对应的时间节点是：2024 年 2 月 8 日 08:10。
4. 东航对 1.5 折（含）以下客票保留设置“不得签转、不得改期、不得退票”规定的权力。

二、自北京时间 2024 年 1 月 10 日零时起受理的东航客票非自愿变更或退票申请，扩大适用场景，具体如下：

（一）扩大客票免费退改范围

将机型变动致您无法成行或特殊服务无法提供、航班变动导致航程改变、航班经停点延误等因素纳入客票免费退改适用范围。对于机场转场、自然灾害、公共安全原因等不可抗力因素，请您关注东航发布的临时公告。

（二）放宽旅客因病退改规则

一、旅客因病退改规定

旅客因健康原因不宜乘机而申请退票或改期，需在航班计划起飞时刻之前取消已订妥的座位，在客票有效期内提出退改申请，并提供由医疗机构出

具的下列文件：在航班计划起飞时刻之前开具的，能够证明旅客在客票列明的航班飞行期间不适宜乘机的真实有效合理的诊疗证明原件及复印件（如诊断书、病历、住院证明等）和可验证的收费票据及复印件（包括挂号、门急诊、医药费、住院费，仅提供挂号费发票视为资料不完整）；军人在部队医院就医，无法提供挂号单或缴费单，可提供相应的军人证明文件原件或复印件替代。东航可以根据票证审核的需要，要求旅客补充相关佐证材料，如果旅客拒绝提供或者无法提供，按自愿退改处理。其他相关规定如下：

1. 不适宜乘机的场景（符合以下任一场景即可）

（1）医疗机构在航班起飞前 21 天之内出具的旅客不适宜乘机或建议旅客静养、卧床休养、不宜出行等表明旅客不适合旅行的医嘱证明。医嘱注明或未注明不适合旅行的日期范围、或者该日期范围覆盖或未覆盖航班飞行期间，均可适用。

（2）医疗机构在航班起飞前 21 天之内出具的旅客病假单。病假期覆盖或未覆盖航班飞行期间，均可适用。

2. 医疗机构（符合以下任一种即可）

（1）中国境内的医疗诊断证明，须由国家卫健委网站可查询到的医院及其下属医疗机构出具，不包括非医院下属机构，例如学校门诊部、企业医疗门诊部等。国家卫健委医疗机构查询网址为 <http://zgcx.nhc.gov.cn:9090/unit>；医生执业注册信息查询网址为 <http://zgcx.nhc.gov.cn:9090/doctor>。

（2）军队下属医疗机构（无须在国家卫健委网站查询）。

（3）中国境外或港澳台地区的医疗诊断证明，须由正规医院或执业医师开具。

3. 旅客因病退票规定

旅客因病退票按“自愿退票”办理，免收退票手续费；若其同行旅客（最多限五位）申请退票，须附因病退票旅客的客票号码及相关证明复印件，按自愿退票办理，免收退票手续费。

4. 旅客因病改期规定

旅客因病改期，旅客本人及其同行旅客（最多限五位）可将原订航班变更至客票所列舱位等级中有空余座位的本公司航班。第一次变更免收变更手续费，超出次数按普通旅客自愿变更办理相关手续。

二、旅客身故退票规定

代办人申请身故旅客的客票退票，需要一并出示以下两类文件：

1. 身故旅客死亡证明复印件。死亡证明应由身故发生地所在国家相应的主管机构签发。

2. 代办人与旅客的关系证明。包括身故旅客与代办人的亲属关系证明，或者身故旅客或其亲属授权代办人办理退票的委托书和代办人的身份证复印件（如是亲属授权的，应一并提供身故旅客与该亲属的关系证明）。

符合以上情况的，按自愿退票办理，免收退票手续费；若其同行旅客（最多限五位）同时申请退票，按自愿退票办理，免收退票手续费；若其同行旅客（最多限五位）同时申请改期，第一次改期免费变更手续费，但须收取票价差额，超出次数按普通旅客自愿变更办理相关手续。

三、旅客因近亲属身故的退改规定

旅客因近亲属身故无法出行，应出示近亲属的死亡证明复印件（死亡证明应由身故发生地所在国家相应的主管机构签发，死亡时间在航班起飞前 21 天内的，适用于本规定）和旅客与近亲属之间的关系证明。退票按自愿退票办理，免收退票手续费；第一次改期免费变更手续费，但须收取票价差额，超出次数按普通旅客自愿变更办理相关手续。

四、其他规定

1. 若上述特殊旅客（包括同行旅客）持不得退票的客票退票，按“可退票”的自愿退票规定办理，免收退票手续费。

2. 旅客同行人的认定

在若干名旅客（旅客数量以相关业务文件为准）的行程中，每名旅客至少有一个未使用航段是同一日期的同一航班，并符合以下四种情况之一的，则可将这些旅客视作互为同行人的：

- （1）订座在同一 PNR 中；
- （2）通过东航官网（含直营店）、东航 APP、客服中心或 B2T（散客）购票，在同一订单内；
- （3）能够提供亲属关系证明（户口簿、结婚证、出生证、独生子女证、房产证等）；
- （4）客票票号相连。

除非另有规定，各类业务文件凡涉及旅客同行人判定的，均可参考本条款。

3. 旅客近亲属的范围

旅客近亲属包括配偶、父母、配偶父母、子女、兄弟姐妹、祖父母、外祖父母、孙子女、外孙子女。

除非另有规定，各类业务文件凡涉及近亲属的，均可参考本条款。

（三）新增票价波动的退票规则

如购票后原购票渠道机票降价，允许在购票后 24 小时之内在同一购票渠道重新购买客票，符合一定条件的原客票免费办理退票。

一、适用范围

适用客票：东航国内客票（不包括 A/O/X/G 舱机票）。

适用场景：旅客重复购买两张东航国内客票，行程、航班日期和航班号完全相同，且两张客票出票时间间隔不超过 24 小时；其中出票时间较早的客票称为旧票，出票时间较晚的客票称为新票；在同一航班上，新票的舱位与旧票的舱位是相同物理舱位等级或新票的舱位是更高物理舱位等级，且新票不含税费的总票价低于旧票不含税费的总票价。

旧票和新票必须在同一出票单位购买。

取消订座时间：旅客须在航班起飞时间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）取消旧票座位。

二、退票规定

符合上述适用范围的旧票，可按照东上航非自愿规定办理退票。办理旧票退票时，须备注退票原因及新票票号和票价信息，以备后续审核。

如果旅客在购买旧票时办理了特殊服务或购买权益产品（例如婴儿、UM、特殊餐食、贵宾室、WIFI、用车券等），退票后不再保留特殊服务或权益；如果特殊服务或权益产品是付费购买的或者该费用是包含在旧票票价里的，在办理旧票退票时，若特殊服务或权益产品未使用，则将该费用连同旧票票款一并退还旅客，若特殊服务或权益产品已使用，则应扣除该费用后，将剩余的旧票票款退还旅客。

（四）新增非连续客票的非自愿退改规则

一、适用范围

1. 适用客票：同一旅客购买的两本非连续东航客票，可以是不同的出票单位，可以是两本国际客票、两本国内客票或一本国际客票+一本国内客票。实际承运人可以是东上联航或其他航空公司。

2. 适用行程（符合以下两种情形之一即可）：（1）非连续客票构成 24 小时（含）以内且满足 MCT 的中转行程，或构成 T+15 天（含，T 为第一段始发日期）以内的简单来回程（全程由两个航段构成的来回程，如上海-广州-上海）。每张客票最多只能有 1 个航段，并且前一张客票的目的地与后一张客票的起始地必须是同一个城市。（2）非连续客票构成 24 小时（含）以内且满足 MCT 的中转行程，每张客票都是 T+15 天（含，T 为第一段始发日期）以内的简单来回程，即每张客票都是两个航段构成的来回程，并且其中一张客票的折返地与另一张客票的起始地必须是同一个城市。例如：A 机票是广州-上海-广州，B 机票是上海-洛杉矶-上海，两本机票都是 T+15 天（含）之内往返，并且这四个航段日期时刻的先后顺序为广州-上海-洛杉矶-上海-广州，其中广州-上海-洛杉矶在上海中转的衔接时间不超过 24 小时且满足 MCT，洛杉矶-上海-广州在上海中转的衔接时间也不超过 24 小时且满足 MCT，则 AB 两本机票符合适用行程。

3. 非连续客票所有航段的出票时间间隔在 12 小时（含）以内。

4. 非连续客票所有航段在航班变动时间前（仅限东上联航实际承运的航班变动，他公司的航班变动不在本规定适用范围内；航班变动时间以 IRR 打标时间、或订座记录中的 UN 时间、或旅客收到不正常航班短信的时间为准，如果多个时间证明并存，可以选择其中较宽松的进行判定），均已出票并订妥座位。发生不正常航班的客票状态，除 EXCHANGED 之外，其他均适用（包括 OPEN FOR USE、USED/FLOWN、REFUNDED 等等）；与之相关联的客票，至少有一个未使用航段的状态是 OPEN FOR USE、CHECKED-IN、SUSPENDED 三者之一。

5. 非连续客票和不正常航班所在的客票在关联为连续行程前均从未做过变更（包括自愿或非自愿变更）或客票换开（包括自愿或非自愿换开以及同航班升舱），但不正常航班的旅客保护除外。

6. 发生不正常航班的客票，只能与一本其他客票关联为连续行程。已经关联为连续行程的客票，不得再与其他客票形成关联。

二、退改规定

符合上述适用范围全部条件的非连续客票，构成了连续行程，可以视为一个运输合同。连续行程中发生不正常航班时，所有未使用航段可按东航非自愿退改规定办理退改手续。

三、退改手续

办理非连续客票构成连续行程的非自愿退改时，两本客票必须相互注明客票票号。代理人已经办理了自愿退改的机票，不可通过连续行程的规定申请退还退改手续费。东航将开发连续行程的在线判定和打标功能，功能上线之前，直销渠道仅限对直销渠道售出的两本客票执行非连续客票退改规定（出票地可以是两个不同的直销渠道），代理人仅限对其一并销售的两本客票执行非连续客票退改规定；功能上线之后，取消上述销售渠道限制，但办理此类业务应当使用该功能进行判定和客票打标，客票有“TRMK RELATED TKT NBR 781XXXXXXXXXX”标识的，可参照东航发布的非自愿退改规定办理退改。

1. 非自愿退票原则上在原出票地退票。连续客票的两本客票不在同一出票地售出的，分别到各原出票地退票，并按以下要求做好备注。（1）东航直属售票单位在电子客票历史记录中注明：“TRMK RELATED TKT NBR 781XXXXXXXXXX”（2）B2T备注：“关联票号 781XXXXXXXXXX”（3）OTA备注：“关联票号 781XXXXXXXXXX”（4）BSP提交文本附件注明：“关联票号 781XXXXXXXX XX”（5）B2G在非自愿退票时选择其他原因并备注“关联票号 781XXXXXXXXXX”

2. 非自愿改期 发生不正常航班的客票，原则上由出票单位办理非自愿改期，部分机票代理人不具备办理非自愿改期功能的，可由东航直销渠道代为办理。关联客票，一律由东航直销渠道办理非自愿改期。连续行程在线判定和打标功能上线之前，东航直销渠道办理非自愿改期时必须在发生不正常航班的客票和关联客票历史记录中注明“TRMK RELATED TKT NBR 781XXXXXXXXXX”；连续行程在线判定和打标功能上线之后，东航直销渠道办理非自愿改期时通过系统在发生不正常航班的客票和关联客票上打标。

定义：东上航客票退改服务中的不正常航班判定标准

不正常航班判定区分承运人原因和非承运人原因。承运人原因，是指承运人内部原因，包括机务维护、航班调配、机组调配等；非承运人原因，是指与承运人无关的其他原因，包括天气、突发事件、空中交通管制、安检、旅客自身等因素。

承运人原因导致的不正常航班，可按东上航非自愿规定办理退票、改期或签转其他航空公司；非承运人原因导致的不正常航班，可按东上航非自愿规定办理退票或改期。

具体判定标准如下：

一、航班提前，即航班时刻调整后的计划出港时间早于原时间的情况。

二、航班推迟大于 15 分钟，即航班时刻调整后的计划出港时间或进港时间推迟大于 15 分钟的情况。

三、航班出港延误，即航班实际出港撤轮档时间或者航班预飞时间晚于计划出港时间超过 15 分钟的情况，也包括经停航班在经停点出港延误超过 15 分钟的情况。

四、航班取消。

五、因航班变动等原因，导致旅客航程改变，包括直飞变经停及经停变直飞的情况。

六、因机型变动发生旅客人数溢出、超售、超编等原因，导致旅客原定物理舱位等级发生改变或无法成行的情况；

因机型变动发生旅客人数溢出、超售、超编等原因导致旅客及其同行旅客不能同航班出行，则旅客及其同行旅客均视作受到不正常航班影响。

七、航班到达时间的变动造成同一运输合同内、或者非连续客票构成连续行程的情况下，后续航班不符合规定的最短衔接时间要求。

八、发生备降、返航、经停点中止飞行等航班中断的情况。

九、因航班机型变动等原因，已申请特殊服务的旅客接收条件发生改变，或无法提供有数量限制的特殊服务。此类特殊服务包括但不限于以下种类：无成人陪伴儿童、婴儿旅客、残疾旅客、用氧旅客、担架旅客等，但是不包括免费或付费（包括积分）选座服务。

十、本规定未提及，但是在东上航其他规定中列明可以按照非自愿规定办理退票、改期或签转其他航空公司的情况，视作发生了不正常航班。

其他：

非自愿变更客票是指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客变更客票的情形。

非自愿退票是指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客退票的情形。

非自愿判定区分承运人原因和非承运人原因。承运人原因，是指承运人内部管理原因，包括机务维护、航班调配、机组调配等。非承运人原因，是指与承运人内部管理无关的其他原因，包括天气、突发事件、空中交通管制、安检、旅客等因素。

特殊场景客票退改，是指常规非自愿场景之外的客票退改需求，在满足一定条件下，可免收变更费或退票费。