

东上航国内运价使用规则

(2019年5月修订版)

一、适用条件

(一) 本规则适用于2019年7月1日(含)以后销售, 2019年7月1日(含)以后开始旅行的客票。

(二) 本规则适用于国内客票填开的MU/FM航线(含代码共享航班) U/F/P/J/C/D/Q/I/W/Y/B/M/E/K/L/N/R/S/V/T/Z/H舱位运价。

(三) 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

(一) 以订座系统的订座记录和出票时限为准。

(二) 各舱位一律填开实付票价, 金额以人民币十元为单位, 尾数四舍五入; 具体价格、票价类别以电脑显示为准。

(三) U/F/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 7 日之前：

(1) U/F/J/W/Y/B 舱票价的客票，允许免费更改。

(2) P/C/D/Q/I/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 20% 的变更手续费。

2. 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) U/F/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) P/C/D/Q/I/M/E 舱票价的客票，收取实际票面价格 10% 的变更手续费。

(3) K/L/N 舱票价的客票，收取实际票面价格 15% 的变更手续费。

(4) R/S 舱票价的客票，收取实际票面价格 20% 的变更手续费。

(5) 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。

3. 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) U/F/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) P/C/D/Q/I 舱票价的客票，收取实际票面价格 20% 的变更手续费。

(3) M/E 舱票价的客票，收取实际票面价格 25% 的变更手续费。

(4) K/L/N 舱票价的客票，收取实际票面价格 30% 的变更手续费。

(5) R/S/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。

4. 航班规定离站时间前 4 小时（含）至航班起飞后：

(1) U/F/J/W/Y/B 舱票价的客票，收取实际票面价格 10% 的变更手续费。

(2) P/C/D/Q/I 舱票价的客票，收取实际票面价格 25% 的变更手续费。

(3) M/E 舱票价的客票，收取实际票面价格 35% 的变更手续费。

(4) K/L/N 舱票价的客票，收取实际票面价格 40% 的变

更手续费。

(5) R/S/V/T/Z/H 舱票价的客票，收取实际票面价格 70% 的变更手续费。

5. 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。

6. 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。

7. 降低舱位等级，按自愿退票，重购客票办理。

8. 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。

9. 变更手续费一律四舍五入至个位。

10. 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. U/F/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. P/C/D/Q/I/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 7 天之前：

（1）U/F/P/J/C/D/Q/I/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）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。

（3）R/S 舱票价的客票，收取实际票面价格 20% 的退票手续费。

（4）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。

2. 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）U/F/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) P/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) 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 60%的退票手续费。

3. 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) U/F/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) P/C/D/Q/I 舱票价的客票，收取实际票面价格 25%的退票手续费。

(4) 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 40%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 90% 的退票手续费。

4. 航班规定离站时间前 4 小时（含）至航班起飞后：

(1) U/F/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 20% 的退票手续费。

(3) P/C/D/Q/I 舱票价的客票，收取实际票面价格 30% 的退票手续费。

(4) M/E 舱票价的客票，收取实际票面价格 40% 的退票手续费。

(5) K/L/N 舱票价的客票，收取实际票面价格 50% 的退票手续费。

(6) R/S/V/T/Z/H 舱票价的客票，收取实际票面价格 90% 的退票手续费。

(二) H 舱中转联运产品（即运价基础栏为 YHTR、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《中华人民共和国革命伤残军人证》和《中华人民共和国人民警察伤残抚恤证》，按适用成人普通票价 (U/F/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 (U/F/J/W/Y) 的 50% 计算。自愿变更及办理退票时，按照 U/F/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 (U/F/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《中国东方航空旅客/行李国内运输总条件》及东航业务通告等的有关规定执行，上航航班按照《上海航空旅客/行李国内运输总条件》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《中国东方航空旅客/行李国内运输总条件》及东航业务通告等的有关规定执行，上航航班按照《上海航空旅客/行李国内运输总条件》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				客票有效期
			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	
U	允许	允许	免费	5%	5%	10%	5%	5%	5%	10%	除客票另有规定外,客票有效期自旅行开始之日起,一年内运输有效;如果客票全部未使
F			免费	5%	5%	10%	5%	5%	5%	10%	
P	不允许	不允许	5%	10%	20%	25%	5%	10%	25%	30%	
J	允许	允许	免费	5%	5%	10%	5%	5%	5%	10%	
C	不允许	不允许	5%	10%	20%	25%	5%	10%	25%	30%	
D			5%	10%	20%	25%	5%	10%	25%	30%	
Q			5%	10%	20%	25%	5%	10%	25%	30%	
I			5%	10%	20%	25%	5%	10%	25%	30%	
W	允许	允许	免费	5%	5%	10%	5%	5%	10%	20%	
Y			免费	5%	5%	10%	5%	5%	10%	20%	

B	不允许	不允许	免费	5%	5%	10%	5%	5%	10%	20%	用，则从填开之日起，一年内运输有效。
M			5%	10%	25%	35%	10%	15%	30%	40%	
E			5%	10%	25%	35%	10%	15%	30%	40%	
K			5%	15%	30%	40%	10%	20%	40%	50%	
L			5%	15%	30%	40%	10%	20%	40%	50%	
N			5%	15%	30%	40%	10%	20%	40%	50%	
R			10%	20%	50%	70%	20%	30%	70%	90%	
S			10%	20%	50%	70%	20%	30%	70%	90%	
V			20%	30%	50%	70%	40%	60%	90%	90%	
T			20%	30%	50%	70%	40%	60%	90%	90%	
Z			20%	30%	50%	70%	40%	60%	90%	90%	
H			20%	30%	50%	70%	40%	60%	90%	90%	

注意事项:

1. 本适用条件表适用于 2019 年 7 月 1 日（含）以后销售的 2019 年 7 月 1 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 7 天”为 7×24 小时，即 168 小时。“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 2019 年

7月8日12:10起飞的航班，其“航班规定离站时间前7天”对应的时间节点是：2019年7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：2019年7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：2019年7月8日8:10。

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。