

东上航国内客票自愿退票和自愿变更实施细则

(2024 年 10 月版)

一、适用条件

(一) 本规则适用于 2024 年 10 月 31 日 (含) 以后销售, 2024 年 10 月 31 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东航或上航航班 (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/G/Z/H 舱位运价。

(三) 除客票另有规定外, 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, 具体价格、票价类别以电脑显示为准。

(三) F/U/J/W/Y 舱允许填开不定期客票。其余舱位均不允许填开不定期客票。持不定期客票的旅客在客票有效期内首次确认座位免收变更手续费, 只需补收定妥座位时新航班与原不定期客票的票价差额。首次确认座位之后, 再次办理自愿变更时, 按照本规则第七点执行。

三、客票有效期

除客票另有规定外, 如果客票全部未使用, 客票有效期从客票购票或重新出票次日零时 (含) 起, 一年内运输有效; 如果客票已部分使用, 客票有效期从首次旅行开始次日零时 (含) 起, 一年内运输有效。

四、特殊旅客折扣

（一）革命伤残军人，因公致残人民警察凭《中华人民共和国残疾军人证》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。办理客票自愿变更或自愿退票时，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。办理客票自愿变更或自愿退票时，按照 F/U/J/W/Y 舱位的成人客票规定执行。

（三）婴儿旅客按适用成人普通票价(F/U/J/W/Y)的 10%购买婴儿票，东航或上航不提供座位。婴儿旅客如果需要单独占用座位时，按儿童票价购票。每名满 18 周岁的成人旅客最多只能携带两名婴儿旅客，携带婴儿旅客超过一名时，超过的人数须按儿童票价购票，东航或上航提供座位。不占座婴儿客票办理自愿变更或自愿退票时，免收手续费。

（四）革命伤残军人、因公致残人民警察、儿童、婴儿可以选择购买上述（一）、（二）、（三）所列票价之外的特种票价客票，并适用该特种票价的运价规则或东航规定。

五、团队规定

持团队客票的旅客请联系出票渠道了解退改规定。

六、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》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》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》及官网发布的通知公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》及官网发布的通知公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。

七、自愿变更和自愿退票收费标准

2024 年 10 月 31 日（含）以后销售，2024 年 10 月 31 日（含）以后开始旅行的国内客票按以下标准执行，规则自 2024 年 10 月 31 日起生效：

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	免费	10%	10%	15%	免费	5%	10%	15%	20%
D			免费	免费	10%	10%	15%	免费	5%	10%	15%	20%

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

（一）自愿变更

1. 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。

2. 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。

3. 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。

4. 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。

5. 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。

6. 变更手续费一律四舍五入至个位。

7. 办理自愿退票时，已收取的变更手续费不退。

（二）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/G/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。

（三）自愿退票

1. 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。
2. H 舱中转联运产品（即运价基础栏为 HTR、SUPH03A、SUPH00A 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。
3. 来回程（RT）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。
4. 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。

5. 旅客自愿变更航程，按自愿退票办理。
6. 退票手续费一律四舍五入至个位。

（四）注意事项

1. 本适用条件表适用于 2024 年 10 月 31 日（含）以后销售的 2024 年 10 月 31 日（含）以后开始旅行的客票。
2. 除客票另有规定外，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 2025 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：2025 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：2025 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：2025 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：2025 年 2 月 8 日 08:10。