东航国内客票自愿退票和自愿变更实施细则

一、适用条件

（一）本规则适用于2026年8月6日（含）以后销售的2026年8月6日（含）以后开始旅行的国内客票。在此日期之前销售的客票仍按原使用条件相关规定执行。

（二）本规则适用于国内客票填开的东航航班（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）除客票明确标注其他限制条件外，一律按照本规则执行。

二、定座和出票

（一）定座和出票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、票价类别以订座系统显示为准。

（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，按照本规则第四条执行。

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、自愿变更（变更承运人/航班/日期/舱位）

（一）变更手续费的计算

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，并按照订座系统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，则按本规则附表《东航国内运价适用条件表》计

算。

2.变更手续费一律四舍五入至个位。

3.旅客办理自愿退票时，已收取的变更手续费不退。

（二）自愿变更航班或日期

旅客自愿变更航班或日期，但不改变舱位，需新计算票价，如有票价、税费、燃油附加费差额需补收，须同时收取变更手续费。

（三）自愿变更舱位等级

1.提高舱位等级

（1）客票航班和日期均未变更，仅提高舱位等级时按照票面价格与变更后适用舱位票价的差价收取舱位票价差额。当升舱差额等于或小于零元时，一律按照零元计算。

（2）如果涉及航班或日期变更，需重新计算票价，如有票价、税费、燃油附加费差额需补收，须同时收取变更手续费。

（3）提高舱位后的客票再次办理变更，按照新舱位的票价规定执行。

2.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。

（四）自愿变更承运人（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航原客票的票价，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航原客票的票价，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。如旅客申请自愿签转，需补齐明折明扣票价与东航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）退票手续费的计算

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，并按照订座系统取消定座的日期/时间计算退票手续费。退票手续费收费标准详见本规则附表《东航国内运价适用条件表》。

2.退票手续费一律四舍五入至个位。

3.旅客办理自愿退票时，已收取的变更手续费不退。

（二）退票金额的计算

1.客票全部未使用，扣除退票手续费后，退还剩余票价、税费及燃油附加费，已收取的变更手续费不退。

2.客票已部分使用，扣除单独购买已使用航段应支付的票价、税费、燃油附加费及退票手续费后，将余额退还旅客，已收取的变更手续费不退。

3.若单独购买已使用航段应支付的票价与全程票价相比后，前者大于或等于后者时，未使用航段票价不退，退还未使用航段的可退税费及燃油附加费，已收取的变更手续费不退。

4.客票上注明不得退票或无余额可退的客票,可退税费及燃油附加费可单独退还,不收取退票手续费,已收取的变更手续费不退。

（三）中转联运产品（即运价基础栏前三位为“HTR”、或运价基础栏前四位为“SUPH”、或运价基础最后两位为“OD”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。

（四）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退票手续费后，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。

（五）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。

（六）旅客自愿变更航程，按自愿退票办理。

六、特殊旅客折扣

（一）革命伤残军人，因公致残人民警察凭《中华人民共和国残疾军人证》和《中华人民共和国伤残人民警察证》购票，票价按适用成人普通票价(F/U/J/W/Y)的 50%计算，计算结果四舍五入至十位。办理客票自愿变更或自愿退票时，免收手续费。

（二）儿童旅客票价按适用成人普通票价(F/U/J/W/Y)的 50%计算，计算结果四舍五入至十位。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）婴儿旅客票价按适用成人普通票价(F/U/J/W/Y)的 10%计算，计算结果四舍五入至十位，东航不提供座位。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）购买上述（一）、（二）、（三）所列票价之外的特种票价客票的革命伤残军人、因公致残人民警察、儿童、婴儿，须按照该特种票价的运价规则或东航规定执行。

七、团队规定

购买团队客票的旅客请联系出票渠道了解退改规定。

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、行李运输条件》的有关规定执行。

（二）本规则视为《中国东方航空股份有限公司旅客、行李运输条件》的组成部分，凡符合本规则的，优先按照本规则执行。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。

（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14天之前	航班规定离站时间14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14天之前	航班规定离站时间14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%

注意事项:

1. 本适用条件表适用于2026年8月6日（含）以后销售的2026年8月6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14天”为14×24小时，即336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14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2026年9月8日12:10起飞的航班，其“航班规定离站时间14天”对应的时间节点是：2026年8

月 25 日 12:10；“航班规定离站时间前 7 天”对应的时间节点是：2026 年 9 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：2026 年 9 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：2026 年 9 月 8 日 08:10。