

附件 2：《旅客反馈指引》

一、适用范围

自 2025 年 3 月 14 日（含）起，通过东航授权合作代理人（见附件 3）购买的票号开头为 781、已实际乘坐的东上航航班客票，且需符合以下条件：

1. 机票价格与东航官方渠道查询价格不符的；
2. 未按东航公示规则收取退改费用的；
3. 对免费特殊服务额外收费的。

二、反馈要求

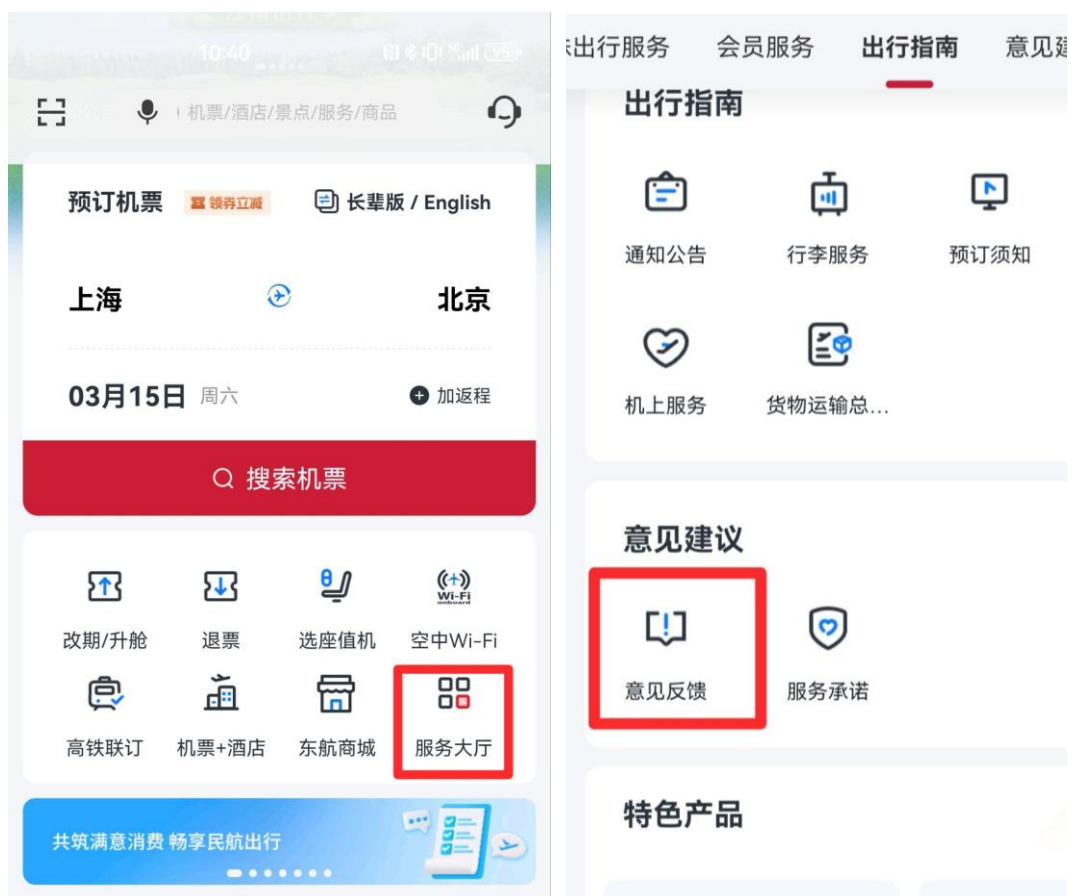
1. 实名提交：须由乘机人本人通过实名认证后提交；
2. 时效限制：需在航班成行后 30 日内提出申请。

三、所需材料清单 （请提供以下完整材料以便核查）

1. 信息：乘机人姓名、票号、联系电话、实际支付金额。
2. 订单凭证截图 （请确保信息清晰可辨）
 - （1）购票/退改/服务收费订单截图，需完整显示；
 - （2）购票渠道名称及订单号；
 - （3）机票价格、退改费用或服务收费金额。
3. 支付凭证 ：需包含支付时间、金额的截图/单据，且支付金额需与订单总价一致。
4. 补充材料：根据核查需要，其他额外相关证明材料。

四、操作方法

进入“东方航空”APP，点击“服务大厅”-“意见建议”-“意见反馈”，勾选“票务服务”，输入客票号（781 开头共 13 位数字），点击“下一步”，填写具体反馈信息。



意见反馈

查询历史记录

问题反馈

航班问题、票务问题、行李问题、会员服务问题

建议反馈

对乘机及服务体验有建议

表扬

感谢您对东航的支持，您的感受和体验是我们不断前行的目标

问题反馈

请选择最符合您需求的反馈类型

票务服务

办理乘机手续与登机

行李服务

空中服务

不正常航班服务

超售

特殊旅客服务

会员服务

客服

其他服务

航班信息

行程1 请输入13位纯数字票号,如: 781-1234567890

+ 新增行程

下一步

意见反馈

感谢您对东航的支持，我会在接到反馈的三个工作日内与您进行联系。紧急事宜请致电95530进行联系。

反馈内容

请输入

0/1000

期望要求

请输入

0/1000

相关问题的截图或照片（选填）

+

上传图片

0/10

附件补充请尽可能地提供相关凭证。最多可补充10个附件。累计