



# EASTERN MILES MEMBERSHIP GUIDE

“东方万里行”会员手册

会员服务热线：40083-95530（中国大陆地区拨打）  
002862120695530（中国台湾地区拨打）  
00862120695530（除中国台湾地区外的全球范围拨打）  
白金卡服务专线：40081-95530（中国大陆地区拨打）  
金卡服务专线：40082-95530（中国大陆地区拨打）  
东航官网：[www.ceair.com](http://www.ceair.com)  
东航移动官网：[m.ceair.com](http://m.ceair.com)  
信箱：上海邮政-001-08信箱“东方万里行”  
邮政编码：200001  
传真：+86-21-95530（转传真）  
会员服务电子邮箱：[95530ffp@ceair.com](mailto:95530ffp@ceair.com)  
微信服务号：中国东方航空



中国东方航空  
微信服务号



东方航空APP



东方万里行  
微信订阅号



2026年3月版

# “东方万里行” 简介



“东方万里行”是由中国东方航空股份有限公司运营，旨在为会员创造更大价值的常旅客积分奖励计划。

会员搭乘东航航班、伙伴航空公司航班，以及入住酒店、享用金融服务、品尝美食、租车、预订酒店、使用电讯服务及体验休闲与健康服务等都可发行“东方万里行”积分，并可使用积分兑换奖励机票、奖励升舱、逾重行李费、优选座位、各类精美礼品等尊享奖励。

东航作为天合联盟成员航空公司，共享的全球航线网络、丰富多样的旅行产品、上乘的候机服务将为会员出行带来前所未有的旅行体验。

“东方万里行”真诚愿您万里之行，做享无限。

会员服务热线：40083-95530（中国大陆地区拨打）  
002862120695530（中国台湾地区拨打）  
00862120695530（除中国台湾地区外的全球范围拨打）

白金卡服务专线：40081-95530（中国大陆地区拨打）

金卡服务专线：40082-95530（中国大陆地区拨打）

东航官网：www.ceair.com

东航移动官网：m.ceair.com

信箱：上海邮政-001-08信箱“东方万里行”

邮政编码：200001

传真：+86-21-95530（转传真）

会员服务电子邮箱：95530ffp@ceair.com

微信服务号：中国东方航空



中国东方航空  
微信服务号



东方航空APP



东方万里行  
微信订阅号

## 目录



### “东方万里行”常用术语 01



### 积分发行 02 A

航空类积分发行	04	A-1
东上联航航班积分发行	04	A-1-1
东上航代码共享航班积分发行	06	A-1-2
天合联盟航班积分发行	07	A-1-3
其他伙伴航班积分发行	08	A-1-4
非航空类积分发行	08	A-2
联名卡	09	A-2-1
信用卡	09	A-2-2
酒店	09	A-2-3
其他	09	A-2-4



### 积分兑换 10 B

积分兑换说明	11	B-1
兑换总则	11	B-1-1
自愿变更规则	12	B-1-2
自愿退票规则	13	B-1-3
非自愿退票及非自愿降舱	13	B-1-4
积分兑换东航航班飞行奖励	14	B-2
兑换东航航班奖励机票	14	B-2-1
兑换东航航班奖励升舱	14	B-2-2
兑换东航航班逾重行李费	15	B-2-3
兑换东航航班优选座位	15	B-2-4
积分兑换合作伙伴航班奖励机票	16	B-3
积分兑换非航空类产品	17	B-4



### 等级会员 18 C

星级、等级会员航空飞行类连续级标准及逻辑	18	C-1
等级会员航空飞行类连续级标准	19	C-2
会员定级指标储蓄	20	C-3
等级会员补差	20	C-4
成就白金	20	C-5
尊享金、尊享银	21	C-6
“东方万里行”等级会员乘坐东上航航班礼遇	21	C-7
“东方万里行”等级会员乘坐中联航航班礼遇	30	C-8
“东方万里行”等级会员联盟礼遇	31	C-9
“东方万里行”等级会员搭乘澳航航班礼遇	32	C-10
“东方万里行”等级会员搭乘日航航班礼遇	32	C-11



### 会员服务 33 D

密码服务	33	D-1
受益人服务	35	D-2
会员服务提醒	35	D-3
会员自动身份识别	36	D-4
服务网点	36	D-5



### 东方小飞人 37 E



### 法律条款 38 F

# “东方万里行”常用术语



# 积分发行兑换全流程



## 定级次数

乘坐有效东上联航班以及天合联盟航班的飞行次数。

## 定级里程

乘坐有效东上联航班以及天合联盟航班的飞行里程。

## 年消费金额

连续12个月乘坐有效东上联航班（不含代码共享）客票的消费金额（含燃油YQ）。

\*订座舱位为A/O/X舱的奖励机票、FARE栏显示IT的客票、客票改期费、纸质收费单支付的费用（如地面、机上升舱产品等）、MCO旅行杂费证支付的费用（如地面、机上升舱产品等）、附加服务产品（如保险、优选座位等）等不发行年消费金额。

## 里程积分

乘坐有效东上联航班、伙伴航空航班、在非航空合作伙伴处消费及参加各类营销活动所获得的积分，会员消耗里程积分用于兑换奖励客票或积分支付。

## 基础积分

舱位基础发行积分，等于标准里程乘以所购机票舱位对应的基础发行率得出的积分值（计算结果四舍五入）。

## 舱位奖励积分

购买指定舱位的奖励积分，等于标准里程乘以所购机票舱位对应的奖励发行率得出的积分值（计算结果四舍五入）。

## 标准里程

根据国际航空运输协会（IATA）公布的TPM为参照的城市间距离，以公里为单位。

## 账户积分有效期

自2021年9月1日（含）起，有效里程积分变动可带动账户积分有效期自里程积分变动之日起至未来第36个月月底。连续36个月以上里程积分休眠（无增加，无减少），则自动失效。参与营销活动获赠的里程积分，其积分有效期以活动规则为准。

\*2021年9月1日前已入账的原消费积分仍按照原有效期及规则执行，即入账之日起，至入账当年的第三个公历年的12月31日止有效，参与积分营销活动获赠的原消费积分有效期以活动规则为准。

## 登录密码

仅供会员查询账户信息的密码。

## 消费密码

仅用于积分消费时验证使用的密码。

## 钱包密码

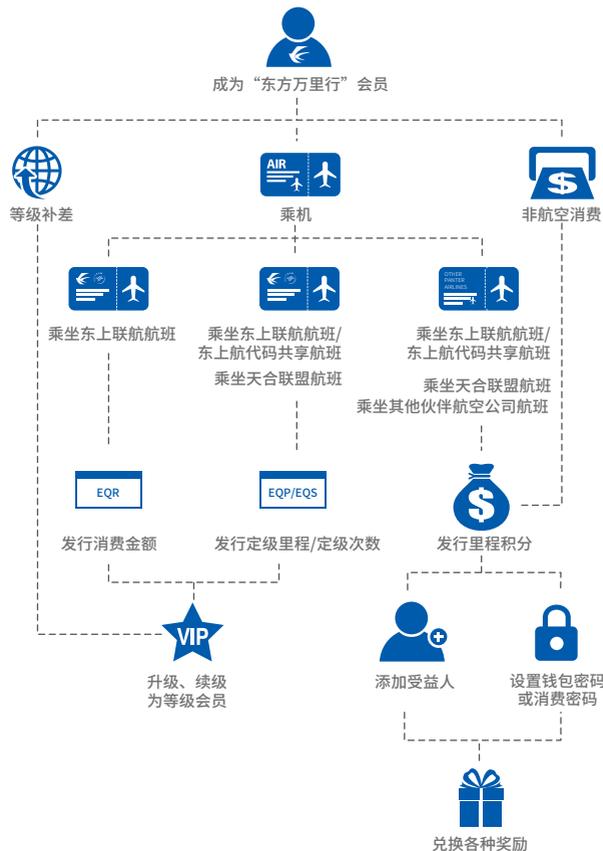
钱包密码涵盖消费密码的所有功能，且支持“积分+现金”方式完成各类在线订单或线下积分抵扣支付。开通钱包密码后消费密码将被关闭。

## 受益人

会员提前指定的共同享受积分兑换航空奖励的人。

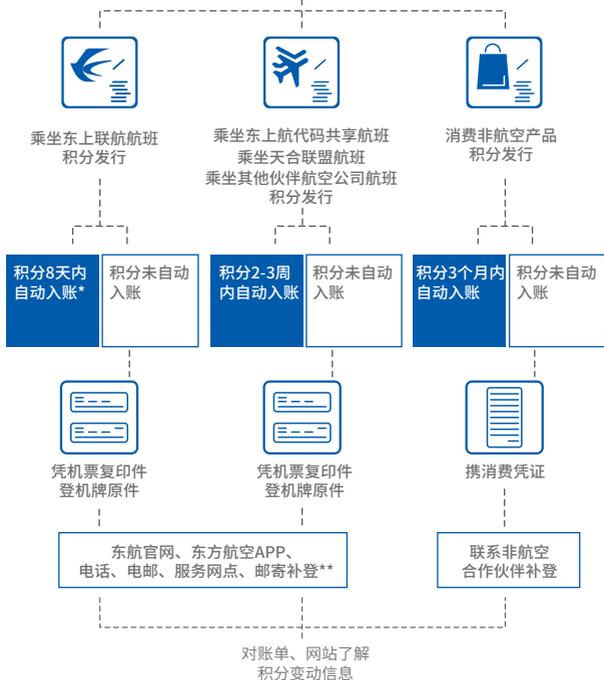
※“东方万里行”积分以“点”为单位。

※本常客积分奖励计划所使用的各项业务、服务及数据处理如有涉及时间定义的均以中国标准时间（北京时间）为准。



## 积分发行

买票/值机/非航空消费  
请出示电子会员卡



○因票价获取及分摊等原因，乘坐东上联航航班积分最晚自动入账时间为8天，积分奖励系数按会员航班成行时的会员等级标准计算，不做回溯。不同渠道客票数据传输速度不同，请会员关注客票出票渠道。

\*\*对于未开通东航官网、APP等自助渠道补登的伙伴航空公司，请通过电邮、电话、服务网点、邮寄等方式补登。

○为保证搭乘航班所获得的里程积分、定级次数、定级里程、消费金额准确计入会员本人账户内（不可转让、不可录入他人账户），请仔细确认会员账户中姓名、证件号等信息与实际出行的旅客信息一致。会员应妥善保存登机牌原件和行程单复印件，直至以上项目顺利进入本人会员账户内。

○如果会员同时参与其他常客计划，只可选定一家常客计划发行积分。以登机牌上展示的常旅客卡号确认积分发行公司（特殊产品及已预先发放消费金额及里程积分至东航会员账户的产品不支持里程积分、定级次数、定级里程、消费金额累计至外航常客计划）。请在订票及办理乘机手续时，仔细确认选定的常旅客卡号，已入账的积分记录不提供删除服务。

○会员乘机后，若飞行记录未在自动入账期内发行至会员账户，可在成行之日起6个月内申请航空积分补登，逾期不予办理。补登成功后，里程积分有效期按补登提交日进行计算。

○积分追溯：成为会员前1个月的任何东航及有常客合作关系的伙伴航空公司的有效乘机记录，会员均可以申请补登。

○所有的包机航班不发行里程积分、定级次数、定级里程、消费金额。

○如客票变更承运人，无论自愿或非自愿转至其他航空公司航班，如果会员最终乘坐的航班不在“东方万里行”可积分发行标准内，则该次航班不发行里程积分、定级次数、定级里程、消费金额。自愿或非自愿变更航程，按最终实际乘坐的航班发行里程积分、定级次数、定级里程、消费金额。

○里程积分、定级次数、定级里程、消费金额为统一整体，不可拆分由不同常客计划分别发行；四项指标按实际情况发放部分或全部，且所有发放的指标均需统一归属至选定的同一家常客计划。

## 航空类积分发行

### 东上联航航班积分发行

■ **适用航班类型：** MU/MU、\*MU/FM、FM/FM、\*FM/MU、\*MU/KN、KN/KN、\*KN/MU、\*KN/FM、\*FM/KN

**适用票本：** 781票本、822票本

**里程积分：** 会员乘坐航班代号为MU/FM/KN，且由MU/FM/KN实际承运的航班，可按下表发行里程积分；

$$\text{里程积分} = \text{票价金额 (含燃油)} \times \text{积分奖励系数}$$

会员等级	积分奖励系数 (东航APP、东航官网和东航95530购票)	积分奖励系数 (非东航APP、东航官网和东航95530购票)
白金卡会员	1.232	1.12
联盟超级精英 Elite plus	1.144	1.04
金卡会员	1.056	0.96
联盟超级精英 Elite plus	0.968	0.88
银卡会员	0.88	0.8
联盟精英 Elite	0.792	0.72
会员	0.66	0.6
会员	0.44	0.4
会员	0.264	0.24

**定级次数：** 乘坐航班代号为MU/FM/KN，且由MU/FM/KN实际承运的航班，定级次数按实际飞行一次算一次。

**定级里程：** 乘坐航班代号为MU/FM/KN，且由MU/FM/KN实际承运的航班，定级里程按航段标准里程数发行。

**消费金额：** 航班代号为MU/FM/KN，且由MU/FM/KN实际承运的航班，消费金额按照客票实际消费金额（含燃油YQ）/燃油YQ发行。

注：

- (1) 订座舱位为A/O/X舱的奖励机票及婴儿票不发行定级次数、定级里程、里程积分及消费金额。
- (2) FARE栏显示IT的客票、客票改期费、纸质收费单支付的费用（如地面、机上升舱产品等）、MCO旅行杂费证支付的费用（如地面、机上升舱产品等）、附加服务产品（如保险、优选座位等）等不发行消费金额及里程积分。
- (3) 特定运价产品的发行规则以产品规则为准。

(4) 对于多航段 (>=2段) 的客票

组成	市场方	承运方	票价数据	消费金额	定级里程	定级次数	里程积分发行
全部	MU/FM/KN	MU/FM/KN	可获取*	票价+燃油	航段标准里程数 (TPM)	1次	(票价+燃油)*积分奖励系数
包含	MU/FM/KN	MU/FM/KN	可获取*	票价+燃油	航段标准里程数 (TPM)	1次	(票价+燃油)*积分奖励系数

注：根据客票飞行使用顺序按照各航段标准里程分摊发行定级指标和里程积分；如后续航程发生自愿或非自愿变更以及客票未全部使用等特殊情况，对已发行的定级指标和里程积分不做调整。

■ 适用航班类型：MU/MU、\*MU/FM、FM/FM、\*FM/MU、\*MU/KN、KN/KN、\*KN/MU、\*KN/FM、\*FM/KN

适用票本：非781票本、非822票本

\*非781票本/非822票本的航班代号及实际承运均为东上联航航班的消费金额及里程积分按东上联航平均票价水平(综合考虑宏观经营环境、购票渠道、客座成本、舱位等级、航线区域、单次消费、累计消费等多种因素，经由预设算法在相应信息系统内自动生成)计算，定级次数及定级里程按实际飞行次数及航段标准里程发行。

注：

- (1) 积分奖励客票及婴儿票不发行定级次数、定级里程、里程积分及消费金额。
- (2) FARE栏显示IT的客票、客票改期费、纸质收费单支付的费用（如地面、机上升舱产品等）、MCO旅行杂费证支付的费用（如地面、机上升舱产品等）、附加服务产品（如保险、优选座位等）等不发行消费金额及里程积分。
- (3) 特定定价产品的发行规则以产品规则为准。

## 东上航代码共享航班积分发行

会员乘坐航班代号为MU/FM，且由常客合作关系的伙伴航空实际承运的航班，可按下表发行里程积分、定级里程和定级次数。

适用航班类型：\*MU/ST、\*MU/QF、\*MU/JL、\*FM/ST、\*MU/EY、\*FM/EY

\*ST指天合联盟成员公司

服务等级	舱位	里程积分		定级里程 (标准里程* 发行率)	定级次数
		基础积分 (标准里程* 发行率)	舱位奖励积分 (标准里程* 发行率)		
头等舱	F	100%	200%	100%	1
豪华公务舱	U	100%	200%	100%	1
公务舱	J	100%	150%	100%	1
	C/D/Q/I	100%	100%	100%	1
超级经济舱	W/P	100%	25%	100%	1
经济舱	Y	100%	25%	100%	1
	B/M/E	100%	-	100%	1
	H(国际、中国港澳台地区)	100%	-	100%	1
	K/L/N/R/S/V	50%	-	100%	1
	T/G/Z	30%	-	100%	1
H(中国大陆)	30%	-	100%	1	
不可积分 发行舱位	A/O/X	0			

注：

- (1) 目前有常客合作关系的伙伴航空有：天合联盟成员公司及日本航空公司、澳大利亚澳洲航空公司、阿提哈德航空。航班代号为FM，且由日本航空或澳大利亚澳洲航空实际承运的航班，不可发行里程积分、定级次数和定级里程。
- (2) \*MU/ST和\*FM/ST航班积分发行遵循“最低标准里程”，即当标准里程小于500公里时，以500公里计。\*MU/JL、\*MU/QF、\*MU/EY、\*FM/EY航班不设“最低标准里程”。

## 天合联盟航班积分发行

会员乘坐持有天合联盟成员公司的航班代号且由天合联盟成员公司实际承运的航班可发行里程积分、定级次数和定级里程。



俄罗斯航空 (SU)



墨西哥航空 (AM)



法国航空 (AF)



阿根廷航空 (AR)



中华航空 (CI)



印尼鹰航 (GA)



肯尼亚航空 (KQ)



中东航空 (ME)



越南航空 (VN)



北欧航空 (SK)



罗马尼亚航空 (RO)



厦门航空 (MF)



西班牙欧洲航空 (UX)



大韩航空 (KE)



荷兰皇家航空 (KL)



沙特航空 (SV)



达美航空 (DL)



英国维珍大西洋航空 (VS)

◎ 积分发行表格及具体规则详见东航官网

## 其他伙伴航班积分发行

会员乘坐持有以下航空公司的航班代号且由该公司或由东航 (MU) 实际承运的航班, 可以发行里程积分, 但不能发行定级次数和定级里程; 会员乘坐持有以下航空公司的航班代号且由上航 (FM) 实际承运的航班, 不可发行里程积分、定级次数和定级里程:



澳大利亚澳洲航空公司 (QF)



日本航空公司 (JL)

◎ 积分发行表格及具体规则详见东航官网

会员乘坐持有以下航空公司的航班代号且由该公司或由东航 (MU)、上航 (FM) 实际承运的航班, 可以发行里程积分, 但不能发行定级次数和定级里程:



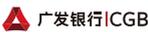
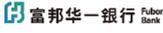
阿提哈德航空 (EY)

◎ 积分发行表格及具体规则详见东航官网

## 非航空类积分发行

积分发行规则以各非航合作伙伴公布为准，也可通过东航官网www.ceair.com进行查询。非航合作伙伴如有变动，均以东航官网公布为准。

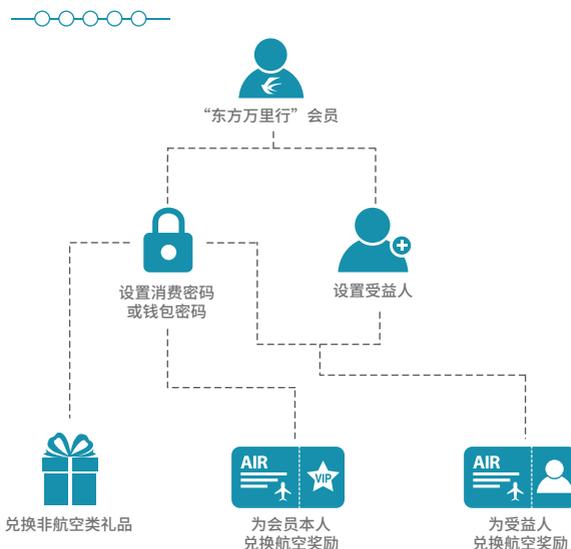
### ■ 联名卡

 中国建设银行 China Construction Bank -东航·建行联名卡-	 中国民生银行 China Min Sheng Bank -东航·民生联名卡-	 交通银行 Bank of Communications -东航·交行联名卡-
 中信银行 China Citic Bank -东航·中信联名卡-	 广发银行 ICGB -东航·广发联名卡-	 上海银行 Bank of Shanghai -东航·上海银行联名卡-
 兴业银行 Industrial Bank of China -东航·兴业联名卡-	 中国工商银行 ICBC -东航·工银联名卡-	 中国农业银行 Agricultural Bank of China -东航·农行联名卡-
 招商银行 China Merchants Bank -东航·招商联名卡-	 渣打银行 Standard Chartered -东航·渣打银行联名借记卡-	 中国银行 Bank of China -东航·中银联名卡-
 泰农银行 Qianrong Bank -东航·泰农联名卡-	 富邦华一银行 Fubon Bank -东航·富邦华一联名卡-	 浙商银行 CZBANK -东航·浙商银行联名卡-
 浦发银行 SPD BANK -东航·浦发联名卡-	 中国信托银行 CTBC BANK -大中华携手飞联名卡·中国信托（中国台湾地区）-	

● 里程积分发行细则以各发卡银行规定为准。

● 更多合作伙伴信息详见东航官网。

## 积分兑换



兑换类别	渠道				
	东航官网	服务网点	会员服务热线	东方航空APP	东航移动官网
兑换东上航班奖励机票	✓	✓	✓	✓	✓
兑换东上航班奖励升舱*	✓	✓	✓	✓	✓
兑换伙伴航班奖励机票	✓ (以系统展示为准)	✓ (仅限有权限网点)	✓	✓ (以系统展示为准)	—
兑换逾重行李费	—	✓ (仅限部分机场网点)	—	—	—
兑换优选座位	✓	✓ (仅限部分机场网点)	✓	✓	✓
兑换非航空类产品	✓	—	—	✓	✓

\*原客票非东航官网、东航APP、东航移动官网出票需通过服务网点或会员服务热线办理兑换东上航班奖励升舱。

● 通过以上官方渠道办理各项业务时，均需遵循各渠道的风控要求。

● 可兑换伙伴航班奖励机票的航空公司，请以各渠道公布为准。

● 详细规则请见下文。

# 积分兑换说明

## ■ 兑换总则

- 会员需设置消费密码或钱包密码方能进行积分兑换。会员兑换奖励机票或奖励升舱，除本人使用外，仅能给会员指定的已生效的受益人使用。会员不得以营利为目的将里程积分或礼遇销售、转销、交换以获取报酬，以上行为均会导致会员资格被立即终止；已发行的积分及已兑换但尚未使用的客票将失效；已全部使用及部分使用的客票须按全额经济舱、公务舱、头等舱机票缴付票款。
- 会员间账户积分不能合并使用。
- 会员至服务网点办理积分兑换业务，需提供会员账户内注册身份证件原件、受益人有效乘机证件复印件。代理人代为办理，还需同时提供代理人有效身份证件原件。
- 通过“东方万里行”各渠道兑换奖励机票或奖励升舱时，会员需按对应渠道实时展示或告知的金额，全额支付航班涉及的所有相关税费。兑换完成后如发生客票变更，变更产生的税费差额及相关费用，以变更时对应渠道实时反馈的金额为准，由会员自行承担。
- 会员兑换的奖励机票及奖励升舱必须订妥座位，不得候补。奖励客票有效期为自首次运输开始之日起，一年内运输有效，如果客票未使用，则从填开客票之日起一年内运输有效；客票部分使用后换开，换开后客票的有效期以原客票有效期为准；完全未使用的客票换开，以换开后客票的有效期为准。特殊时期或特殊优惠活动奖励机票(含奖励升舱)的有效期需遵循活动及客票限制条件规则。
- 一张奖励机票仅可兑换一个单程或一个来回程；国际及中国港澳台地区航线来回程奖励机票允许在同一兑换区域内的缺口，中国大陆航线来回程奖励机票不允许缺口。
- 儿童及婴儿兑换奖励机票，兑换标准与成人相同。兑换的奖励机票不提供无人陪伴儿童服务，在无人同行的情况下，不得单独兑换儿童或婴儿奖励机票。儿童票兑换奖励升舱标准同成人，兑换的奖励升舱机票不提供无人陪伴儿童服务；婴儿票不得兑换奖励升舱，若随行人积分升舱后需补足婴儿票销售价的差额；
- 781票本填开且使用标准积分兑换的东上航奖励机票和奖励升舱(含使用白金卡升舱券升舱客票)、标准积分兑换的合作伙伴航班奖励机票仅限在客票有效期内改变航班和乘机日期，每次每航段按标准收取变更费。退票应在开始旅行之日起(如客票第一航段未使用的，从填开之日起)十三个月内提出，超过时限东航有权拒绝办理。以上机票无论最终是自愿或非自愿退票，已收取的变更费均不退回。
- 退票情况下退还的积分，按积分原有效期退回，若退回时存在积分过期情况，过期积分将在退还日期的基础上重新赋予180天有效期。
- 非自愿退票及特殊情况退票(如病退)的适用情况详见东航官网发布的《东航旅客、行李国内运输条件》和《东航旅客、行李国际运输条件》。
- 特殊时期或特殊优惠活动奖励机票(含奖励升舱)的退改规定需遵循活动及客票限制条件规则。
- 如非781票本填开的积分奖励机票或积分升舱均由票本常客奖励计划所属公司负责按其规定办理变更或退票。
- 其它未列明的运输条件同正常付费机票。
- 在以下区域内可兑换的航班以相关航空公司实际提供的航班为准。航空公司奖励机票座位数量有限，不做最终可兑换担保，请会员在确定行程后提早预订。另因各航空公司所提供的奖励客票税费收取规则存在差异，若出现无法准确核实对应税费标准的情形，则将不提供此类奖励客票的兑换服务。
- “东方万里行”兑换区域定义表。

区域名称	国家(地区)
中国大陆	中国大陆
中国港澳台地区	中国香港、中国澳门、中国台湾
东北亚	日本、韩国、朝鲜、蒙古
东南亚	越南、老挝、柬埔寨、缅甸、泰国、马来西亚、新加坡、印度尼西亚、菲律宾、文莱、东帝汶、关岛、塞班
南亚、中亚	尼泊尔、锡金、不丹、孟加拉国、巴基斯坦、印度、斯里兰卡、马尔代夫、哈萨克斯坦、吉尔吉斯斯坦、塔吉克斯坦、乌兹别克斯坦、土库曼斯坦
中东、北非	阿富汗、伊朗、科威特、沙特阿拉伯、巴林、卡塔尔、阿拉伯联合酋长国、阿曼、也门、伊拉克、西撒哈拉、摩洛哥、阿尔及利亚、突尼斯、利比亚、埃及、叙利亚、黎巴嫩、约旦、巴勒斯坦、以色列、塞浦路斯、土耳其、格鲁吉亚、阿塞拜疆、亚美尼亚
中非、南非	除了北非国家
欧洲	所有欧洲国家
北美	美国(美国49州,不包括夏威夷)、加拿大
墨西哥、加勒比海 中美洲	墨西哥、安提瓜、巴布达、阿鲁巴、巴哈马、巴巴多斯、百慕大、古巴、多米尼加共和国、开曼群岛、伯里兹、哥斯达黎加、萨尔瓦多、危地马拉、洪都拉斯、尼加拉瓜、巴拿马
南美洲北部	哥伦比亚、厄瓜多尔、秘鲁、委内瑞拉、圭亚那、法属圭亚那、苏里南
南美洲南部	阿根廷、玻利维亚、巴西、智利、乌拉圭、巴拉圭
夏威夷	夏威夷群岛
南太平洋地区	澳大利亚、新西兰及南太平洋诸岛国

## ■ 自愿变更规则

- 奖励机票或奖励升舱变更，仅限在客票有效期内改变航班和乘机日期。
- 会员须在客票有效期内，基于同等兑换舱位有可用空余座位的情况下变更航班或日期，每次每航段按标准收取变更费。
- 变更费收取标准仅适用于使用781票本填开的标准积分兑换奖励机票、奖励升舱(适用于自2024年9月1日起兑换或收费填开的奖励机票、奖励升舱)、白金卡升舱券升舱客票(适用于自2024年9月1日起使用白金卡升舱券升舱填开或收费填开的客票)。

### 变更费收取标准：

航线区域	距离航班计划起飞时间 4小时(含)前	距离航班计划起飞时间4小时(不含)内及以后
国内航线	免费	头等舱(A舱)：300元人民币或等额货币/次/段
		公务舱(O舱)：200元人民币或等额货币/次/段
		经济舱(X舱)：100元人民币或等额货币/次/段
国际及中国港澳台 地区航线	免费	头等舱(A舱)：600元人民币或等额货币/次/段
		公务舱(O舱)：400元人民币或等额货币/次/段
		经济舱(X舱)：200元人民币或等额货币/次/段

注：  
(1) 如所填开客票的航班起始或到达城市中有多个机场时，更改机场视为奖励客票或奖励升舱的自愿变更办理。  
(2) 自愿或非自愿退票，已收取的变更费均不退回。  
(3) 合作伙伴承运的标准积分兑换奖励机票舱位代码以实际显示为准。

## 积分兑换东航航班飞行奖励

### 兑换东航航班奖励机票

- 会员可使用下表标准,兑换航班代号方和实际承运方皆为东航(包括MU、FM)航班的奖励机票,且客票全程需为直达航班;兑换奖励机票后,不可再使用现金或积分进行升舱;
- 下表为东航奖励机票标准积分兑换表,含积分支付的有价舱位产品不适用下表。

东航中国大陆航线兑奖标准(单位:千点,单程)

航程距离	经济舱(X舱)	公务舱(O舱)	头等舱(A舱)
1-600公里	6	8	11
601-1200公里	12	16	21
1201-1800公里	16	20	28
1801-2400公里	20	25	35
2401公里+	25	32	43

东航国际及中国港澳台地区航线兑奖标准(单位:千点,单程)

自/至中国大陆	经济舱(X舱)	公务舱(O舱)	头等舱(A舱)
中国港澳台地区	20	30	40
东北亚、东南亚	25	38	50
南亚、中亚、中东、北非	30	45	60
欧洲、南太平洋、夏威夷	46	85	135
北美、南非、南美	55	100	155

\*以上是单程奖励机票的积分兑奖标准,来回程为单程标准的两倍。

### 兑换东航航班奖励升舱

- 会员可使用下表标准,对航班代号方和实际承运方皆为东航(包括MU、FM)的直达航班进行奖励升舱兑换。SPA联运及非东航UATP支付的集团客票等不支持兑换积分升舱;
- 奖励升舱需遵循逐级升舱原则,仅可由经济舱/超级经济舱升至公务舱(O舱),或由公务舱升至头等舱(A舱)。超级经济舱及豪华公务舱不作为积分升舱的目标舱位;
- 兑换奖励升舱时,如税费发生变化,会员需自行补足税费差额;
- 会员使用积分升舱并实际成行后,按原客票发行积分。如升舱后提出自愿签转,按原升舱前舱位规则办理签转,但用于升舱的积分不予退还。如升舱后提出自愿变更,在客票有效期内允许变更且能订妥座位的情况下,升舱航段按奖励升舱后舱位的变更标准收取变更费。详见变更费收取标准。
- 自2025年1月1日(含)起兑换的奖励升舱客票,自愿退票规则仅适用于升舱积分支付部分,详见退票费收取标准;现金支付部分仍按原升舱前舱位的退票收费规则执行。在2025年1月1日前兑换或填开的奖励升舱客票自愿退票的情况下积分不予退还(含2025年1月1日前兑换奖励升舱且1月1日后收费换开的客票)。

### 自愿退票规则

- 会员应在开始旅行之日起(如客票第一航段未使用的,从填开之日起)十三个月内提出退票,超过时限东航有权拒绝办理。退票收费计算将以每个航段计划起飞时间为标准,对于同张客票或连续客票中包含多段航段的,申请退票时必须同时进行所有未使用航段的退票。
- 退票费收取标准仅适用于使用781票本填开的标准积分兑换奖励机票(适用于自2024年9月1日起兑换或收费填开的奖励机票)、奖励升舱(适用于自2025年1月1日起兑换的奖励升舱)。

注:对于不符合上述日期标准所涉及的积分兑换奖励机票及奖励升舱,仍按原有规则执行,即积分不予退还。

#### 退票费收取标准:

距离航班计划起飞时间4小时(含) <sup>注</sup>	距离航班计划起飞时间4小时(不含)内及以后 <sup>注</sup>
扣除未使用航段的20%积分作为退票费。如为往返程或多程客票的,全程未使用,则扣除全部航段的20%积分作为退票费;已使用部分航段的,在扣除已使用航段的单程积分兑换额后,按剩余部分的20%积分作为退票费扣除。	扣除未使用航段的50%积分作为退票费。如为往返程或多程客票的,全程未使用,则扣除全部航段的50%积分作为退票费;已使用部分航段的,在扣除已使用航段的单程积分兑换额后,按剩余部分的50%积分作为退票费扣除。
注:如所填开客票中有多段行程的,则按各航段航班的计划起飞时间为计算标准单独计算退票费。	

### 非自愿退票及非自愿降舱

以下规则仅适用于使用781票本填开的标准积分兑换奖励机票、奖励升舱。

- 若全程兑换东航航班奖励机票,适用于非自愿退票及特殊情况(如病退)的退票规则如下:
  - 如客票全程未使用,则退还全部原实付积分至会员账户;
  - 如客票部分使用,需退其中某一航段,则退还该航段对应舱位的单程积分至会员账户。自2024年9月1日起兑换的标准积分奖励机票,非自愿退票退还未使用航段兑换时所用的积分。
- 奖励机票如发生非自愿降舱的情况,则退还积分差额(奖励机票实际支付的积分)减去实际成行航班的物理舱位对应的奖励机票的兑奖标准)至会员账户。
- 奖励升舱如发生非自愿降舱及特殊情况退票(如病退),则退还其原奖励升舱实际支付的积分。

(6) 奖励升舱如发生非自愿降舱及特殊情况退票（如病退），则退还其原奖励升舱实际支付的积分。

(7) 下表为东航奖励升舱标准积分兑换表，表中未列明的舱位代码均不得积分升舱，“东方万里行”仅公布积分升舱标准，是否可进行积分升舱及需收取其他费用，以原客票限制条件为准。

东航中国大陆航线升舱兑奖标准（单位：千点，单程）

航程距离	超级经济舱 W/P 升公务舱 (O舱)	经济舱 Y/B/M/E 升公务舱 (O舱)	经济舱 K/L/N 升公务舱 (O舱)	经济舱 R/S/Z 升公务舱 (O舱)	公务舱 J/C/D/Q/I 升头等舱 (A舱)
1-600公里	4	4	6	10	3
601-1200公里	6	6	9	15	5
1201-1800公里	7	7	11	18	7
1801-2400公里	9	9	14	21	9
2401公里+	11	11	19	26	11

东航国际及中国港澳台地区航线升舱兑奖标准（单位：千点，单程）

自/至 中国大陆	超级经济舱 W/P 升公务舱 (O舱)	经济舱 Y/B/M/E 升公务舱 (O舱)	经济舱 H/K/L/N 升公务舱 (O舱)	经济舱 R/S/Z 升公务舱 (O舱)	公务舱 J/C/D/Q/I 升头等舱 (A舱)
中国港澳台地区	10	10	18	25	16
东北亚、东南亚	10	10	18	28	18
南亚、中亚、中东、北非	13	13	24	34	22
欧洲、南太平洋、夏威夷	30	30	50	70	40
北美、南非、南美	33	33	55	77	44

## 兑换东航航班逾重行李费

会员可在部分机场服务网点使用积分为本人兑换逾重行李费，10点积分兑换1元逾重行李费。

## 兑换东航航班优选座位

会员可在官网或者部分服务网点使用积分为本人或者受益人兑换优选座位，具体价格以查询为准。

## 积分兑换合作伙伴航班奖励机票

(1) 会员可兑换挂有合作伙伴航空公司的航班代号且由该公司实际承运航班的奖励机票。

(2) -兑换除日本航空外的所有航空公司航班：可以兑换类别为单程或来回程的奖励机票，不支持其他航程类别。来回程航程中承运航空公司可以为同一家航司或不同航司。

-兑换日本航空航班：奖励机票上的所有航班均需为日航单独承运，且只适用于兑换来回程，不可兑换单程。

(3) 国际及中国港澳台地区航线来回程奖励机票允许在同一兑奖区域内的缺口，中国大陆航线来回程奖励机票不允许缺口。

(4) 合作伙伴航班奖励机票的座位数量视座位供应情况而定。

(5) 来回程兑换标准为单程兑换标准的两倍。

(6) 当去程和回程为不同舱位时，将不同舱位所对应的单程积分进行相加即为整个来回程所需的积分。

合作伙伴航班之国内航线单程兑奖标准（单位：千点）

一国之内			经济舱	公务舱	头等舱	
I	中国	中国大陆	1-1200KM	15	25	30
			>1200KM	25	50	60
		中国台湾		15	30	40
II	美国（美国49洲，不包括夏威夷）、俄罗斯、加拿大、巴西			20	40	50
	澳大利亚、印度、阿根廷、哈萨克斯坦、苏丹、阿尔及利亚					
	刚果、墨西哥、沙特阿拉伯、印度尼西亚					
III	除 I 和 II 以外的国家			15	30	40

合作伙伴航班之国际（地区）航线单程兑奖标准（单位：千点）

区域名称		中国港澳台地区	东北亚	东南亚	南亚、中亚	欧洲	美国、加拿大	中美洲	墨西哥、加勒比海	南美洲北部	南美洲南部	夏威夷	南太平洋	中东北非	中非南非
中国大陆	经济舱	25	25	35	40	55	60	60	70	85	50	50	50	50	60
	公务舱	40	40	55	70	100	110	110	130	165	90	90	90	90	110
	头等舱	50	50	70	85	135	140	140	160	210	120	120	120	120	140
中国港澳台	经济舱	25	25	35	40	55	60	60	70	85	50	50	50	50	60
	公务舱	40	40	55	70	100	110	110	130	165	90	90	90	90	110
	头等舱	50	50	70	85	135	140	140	160	210	120	120	120	120	140
东北亚	经济舱		25	35	40	55	60	60	70	85	50	50	50	50	60
	公务舱		40	55	70	100	110	110	130	165	90	90	90	90	110
	头等舱		50	70	85	135	140	140	160	210	120	120	120	120	140

# 等级会员



区域名称	中国港澳台地区	东北亚	东南亚	南亚中亚	欧洲	美国加拿大	墨西哥 加勒比海	南美洲北部	南美洲南部	夏威夷	南太平洋	中东北非	中非南非	
东南亚	经济舱		25	35	60	65	70	85	55	45	50	55		
	公务舱		40	55	110	120	120	130	165	100	80	90	100	
	头等舱		50	70	140	155	155	160	210	135	110	120	135	
南亚中亚	经济舱				25	50	65	70	85	90	75	60	35	40
	公务舱				40	90	120	130	165	175	140	110	55	70
	头等舱				50	120	155	160	210	220	180	140	70	85
欧洲	经济舱				25	50	55	55	60	65	85	35	55	
	公务舱				40	90	100	100	110	120	165	55	100	
	头等舱				50	120	135	135	140	155	210	70	135	
美国加拿大	经济舱				25	30	40	55	40	75	65	70		
	公务舱				40	40	70	100	70	140	120	130		
	头等舱				50	50	85	135	85	180	155	160		
墨西哥 加勒比海 中美州	经济舱					25	35	45	35	80	65	80		
	公务舱					40	55	80	55	160	120	160		
	头等舱					50	70	110	70	200	155	200		
南美洲北部	经济舱							25	35	40	75	65	65	
	公务舱							40	55	70	140	120	120	
	头等舱							50	70	85	180	155	155	
南美洲南部	经济舱							25	50	65	70	55		
	公务舱							40	90	120	130	100		
	头等舱							50	120	155	160	135		
夏威夷	经济舱								15	50	75	80		
	公务舱								30	90	140	160		
	头等舱								40	120	180	200		
南太平洋	经济舱									25	70	65		
	公务舱									40	130	120		
	头等舱									50	160	155		
中东北非	经济舱										30	40		
	公务舱										40	70		
	头等舱										50	85		
中非南非	经济舱											30		
	公务舱											40		
	头等舱											50		

● 兑换阿根廷航空公司的超级经济舱标准等同于兑换公务舱标准。

## 积分兑换非航空类产品

会员可登录东航商城<http://shopping.ceair.com>兑换非航空类产品。

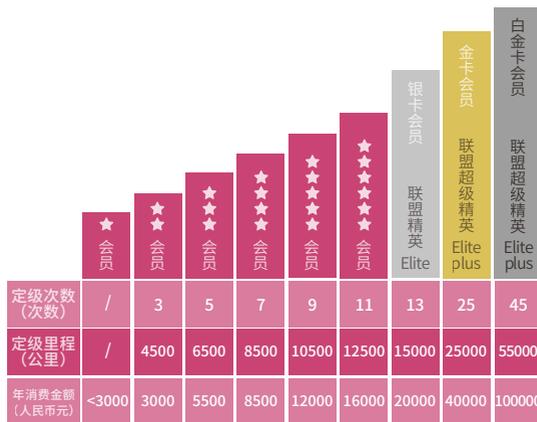


“东方万里行”会员等级依次分别是星级会员（1星-6星）、等级会员。  
“东方万里行”等级会员分为白金卡会员、金卡会员、银卡会员。

### ■ 星级、等级会员航空飞行类升级标准及逻辑

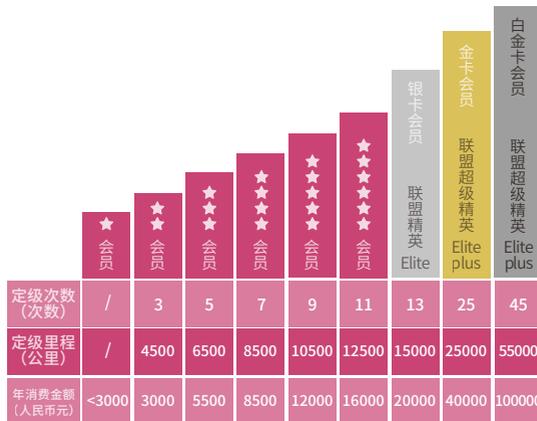
#### 一：升级标准

自2025年1月1日（含）起，会员在连续的12个自然月之内，累计的定级次数+年消费金额或者定级里程+年消费金额满足以下标准，即可升级为星级、等级会员。



#### 二：续级标准

自2025年7月1日（含）起，“东方万里行”全体会员按以下标准执行续级，其中年消费金额为必要条件，定级次数或定级里程为二选一条件。



### 三：航空飞行类升级、续级逻辑如下：

级别	星级会员	银卡会员	金卡会员	白金卡会员
升级评定时间及周期	升级评定时间：根据会员符合定级条件的活动记录评定（以该记录入账时间为准）； 升级评定周期：以飞行日前12个月的该月1日至当前日开始计算。			
升级后的会员资格有效期	自满足升级条件（飞行日/提交日）起至次年的同月月底。			
续级评定时间及周期	续级评定时间：级别结束之日次日开始评定。 续级评定周期：上一等级会员起止期。			
续级后的会员资格有效期	从等级会员续级评定之日起至次年的同月月底。			
降级后的会员资格有效期	从会员降级之日起至次年的同月月底。			
未能成功续级的会员资格	按续级评定周期内的实际所达到的会员等级予以定级，最低降至1星会员。			

### ■ 等级会员航空飞行类连续续级标准

自2022年9月1日（含）起评定的等级作为等级会员的初始等级，该等级连续第二次和第三次及以上续级成功可享受有定级次数与定级里程的优惠，年消费金额指标无优惠。详见下表：

#### 2025年7月1日起等级会员连续续级标准

		银卡会员 联盟精英 Elite	金卡会员 联盟超级精英 Elite plus	白金卡会员 联盟超级精英 Elite plus
第二次	定级次数（次数）	12	24	43
	定级里程（公里）	14250	23750	52250
第三次及以上	定级次数（次数）	11	23	41
	定级里程（公里）	13500	22500	49500

### ■ 会员定级指标储蓄

自2022年9月1日（含）起，会员在定级时如当前定级周期内的定级次数、定级里程及年消费金额超出定级指标标准，则超出部分可被储蓄用于下一周期的续级判定使用。  
注：

#### <储蓄产生条件>

- (1) 仅用于会员等级升级成功及续级成功的情况下可能会产生储蓄，会员升级未成功重新定级至其他等级，均不享受定级指标储蓄。
- (2) 可用会员为2星会员至白金卡会员。

#### <储蓄使用规则>

- (3) 仅用于产生储蓄后下一周期的续级判定，不可用于升级或其他定级周期。
- (4) 在执行下一周期续级判定时，先根据航空续级标准对周期内入账的定级指标进行判定，在未达到续级标准的情况下才可使用上一周期产生的储蓄进行续级补充判定。
- (5) 产生的储蓄被使用于下一周期的续级判定后（无论是否续级成功），原储蓄的定级次数、定级里程和年消费金额将被清空。
- (6) 等级会员补差、回望等级恢复和穿梭升级等升级活动不参与定级指标储蓄，其余活动以产品条款为准。

### ■ 等级会员补差

在航空飞行未达标的情况下，会员可通过里程积分补差购买银卡会员、金卡会员和白金卡会员等级。

- (1) 会员可通过东方航空APP支付相应的里程积分购买一年有效期的银卡会员、金卡会员和白金卡会员。购买的里程积分价格根据当次系统即时显示的报价为准。
- (2) 里程积分补差购买会员等级后，不可退还。
- (3) 会员可通过购买页面阅读相关详细规则。

### ■ 成就白金

年满12周岁且账户持有回望白金勋章的会员，可依据账户内回望白金勋章总数，按“N-1”公式（N为账户内回望白金勋章实际数量）申领“成就白金”等级券；使用该等级券后，会员将升级为成就白金会员。详细规则及申领操作，请通过东方航空APP-成就尊享专区查询办理。

回望白金勋章数量及规则可通过东方航空APP-勋章墙或成就尊享专区查询。

## ■ 尊享金、尊享银

年满12周岁且账户持有“尊享金”“尊享银”勋章的会员，可通过东方航空APP-成就尊享专区领取对应的等级券。使用等级券后，会员将升级为对应的“尊享金”会员或“尊享银”会员。详细规则及申领操作，请通过东方航空APP-成就尊享专区查询办理。

尊享勋章发放情况可通过东方航空APP-勋章墙或成就尊享专区查询，发放标准如下：

1. 系统将依据会员账户内自2021年9月1日起符合统计范围的消费金额进行核算，当累计消费金额达22.5万元时，会员可获得一枚“尊享银”勋章；当累计消费金额达45万元时，会员可获得一枚“尊享金”勋章；每位会员最多可获得一枚“尊享银”勋章，一枚“尊享金”勋章。

2. “尊享银”“尊享金”统计范围说明：

- (1) 航班承运日期与消费金额入账日期均在2021年9月1日（含）之后，计入“尊享银”“尊享金”达标统计范围；
- (2) “乘坐C919&C909飞机-享多重好礼”叠加累计发行的年消费金额（赠送的年消费金额部分）不计入“尊享银”“尊享金”达标统计范围。

## ■ “东方万里行”等级会员乘坐东上航航班礼遇

“东方万里行”等级会员，乘坐航班类型为MU/MU、\*MU/FM、FM/FM、\*FM/MU的航班，在线登录电子会员卡后，除了享有星级会员的服务外，还可享有以下等级会员专享礼遇：

◎ 电子会员卡可通过登录东方航空APP、东航移动官网查询。

服务项目	成就白金 恒久白金 白金卡	尊享金 恒久金 金卡	尊享银 恒久银 银卡
出行应急支持 <sup>①</sup>	一级保护	二级保护	三级保护
额外免费托运行李 <sup>②</sup>	计重制：中国 大陆40公斤	计重制：中国 大陆40公斤	计重制：中国 大陆20公斤
	计件制：1件 (32公斤以内)	计件制：1件 (32公斤以内)	计件制：1件 (与其所乘航班 舱位的单件行李 限额一致) 头等/公务舱：1件 (32公斤以内) 经济舱：1件 (23 公斤以内)
优先安检和优先边防通道 <sup>③</sup> (在有条件的机场提供)	▲	▲	▲
值机环境 <sup>④</sup> (以机场实际情况为准)	头等/公务舱/白金 会员值机柜台 (携带1名同行者)	公务舱/金银 会员值机柜台 (携带1名同行者)	公务舱/金银 会员值机柜台 (本人)

服务项目	成就白金	恒久白金	白金卡	尊享金 恒久金 金卡	尊享银 恒久银 银卡
贵宾休息室 <sup>⑤</sup> (以机场实际情况为准)*	头等/公务舱/白金 贵宾休息室 (携带同航班1名同行者)			公务舱/金银 会员贵宾休息室 (两舱金卡可携带 同航班1名同行者， 经济舱金卡限本人)	公务舱/金银 会员贵宾休息室 (本人)
优先登机	第一顺位			第二顺位	第三顺位
优先中转柜台 <sup>⑥</sup> (在有条件的机场提供)	▲			▲	
行李优先	✓			✓	✓
优选座位 <sup>⑦</sup>	免费				
国内航班免费升舱券 <sup>⑧</sup>	可按比例 转换 <sup>⑩</sup>			20张	
国际/地区航班升舱券 <sup>⑨</sup>				4张	
增值服务 <sup>⑪</sup>	受益人 共享 升舱券	多选一			
空中WiFi <sup>⑫</sup>	免费				
星享包 <sup>⑬</sup>				5阶星享包1套	

列表中✓ 为可提供该服务，▲为在有条件的情况下可提供该服务，具体详见下方礼遇说明。

① 出行应急支持包含当日机场候补及优先机场票台，以现场安排为准。

② 当国际及中国港澳台地区实行计重制行李额时，等级会员可享额外免费托运标准为白金卡会员:20公斤，金卡会员:20公斤；银卡会员:10公斤。

③⑥ 可提供优先安检和优先边防通道明细，优先中转柜台的机场明细，请登陆东航官网-机场指南查询，具体服务以机场实际保障为准。

④ 值机环境：

1) 头等/公务舱/白金会员值机柜台

白金卡会员享用头等/公务舱/白金会员值机柜台，可携带1名同行者。

2) 公务舱/金银会员值机柜台

金卡和银卡会员享用公务舱/金银会员值机柜台，金卡会员可携带1名同行者，银卡会员仅限本人使用。

(同行者需乘坐当天东上航航班)

⑤ 贵宾休息室：

1) 头等/公务舱/白金会员贵宾休息室

白金卡会员享用头等/公务舱/白金会员贵宾休息室，可携带同航班1名同行者。

2) 公务舱/金银会员贵宾休息室

金卡和银卡会员享用公务舱/金银会员贵宾休息室，金卡会员乘坐两舱时可携带同航班1名同行者，乘坐经济舱时仅限本人使用。银卡会员仅限本人使用。

\*仅限乘坐当天东上航出港航班可提供贵宾休息室服务。

上海虹桥机场T2航站楼21米层贵宾休息室仅接待持有头等/公务舱登机牌的旅客。

⑦白金卡会员可享受免费为本人积分兑换或现金购买优选座位。“东方万里行”仅公布该产品的优惠标准,是否可购买或兑换该产品需以原客票条款为准。

## ⑧国内航班免费升舱券

### 1) 升舱券发放

“东方万里行”白金卡会员在等级有效期内拥有20张会员本人或已领取受益人共享升舱礼遇使用的国内航班免费升舱券(以下简称国内升舱券),该券有效期及可使用的国内航班日期与会员等级有效期一致。

新升级或续级成为白金卡会员的,将在成为白金卡会员后的24小时内发放本券。

### 2) 升舱券使用人

白金卡会员可为本人或已选择受益人共享升舱礼遇后指定受益人符合条件的国内航班申请使用国内升舱券。如会员账户存在异常将不可用券。

为受益人使用:已选择受益人共享升舱礼遇并激活后的白金卡会员可以为本人账户内已生效且已在可用列表中的指定受益人办理用券升舱。

根据旅客信息安全及个人信息隐私保护相关要求,需使用国内升舱券升舱礼遇的受益人客票仅限通过白金卡会员本人账户于指定渠道出票方可,受益人通过本人账户或其他渠道自行购票的情况下无法享受用券升舱。

如使用国内升舱券升舱礼遇的受益人为儿童,则该受益人须与符合升舱条件的成人旅客在同一机票订单内一并办理升舱预约手续,不得单独办理或在不同订单内办理,婴儿受益人不支持用券升舱。

指定受益人享受国内升舱券升舱礼遇的其他升舱限制条件及要求与白金卡会员本人升舱一致。

### 3) 升舱券使用方式

3.1 白金卡会员可在东方航空APP、东航官网、微信小程序渠道申请使用国内升舱券,机场柜台不受理用券升舱申请。

升舱券以客票航段为使用单位,每段单独计数。会员一旦申请预约用券升舱,则将会被冻结该次升舱申请所用升舱券,升舱成功将扣除该券;未成功将退回。

3.2 白金卡会员指定受益人共用券礼遇仅限通过东航移动官网、东航APP中文版、东航官网中文版、微信东航小程序、支付宝东航小程序、学习强国东航小程序以上直销渠道购票订单方可,且仅限白金卡会员本人账户为受益人购票订单可用。

### 4) 升舱券用券时间

申请使用国内升舱券的时限为会员或共用券礼遇指定受益人行程出票完成后至该航班值机关闭前10分钟,取消预约升舱的最晚期限为航班计划起飞前2小时前,在此期间后即不可取消且包括此后提交的升舱申请。

### 5) 升舱券用券条件

适用航班:仅适用于781票本且升舱航班市场方代码与承运方代码均为东上航,并由东上航实际承运的国内直达航班,航班日期仅限于该券有效期内。

客票状态:适用于已办理值机手续的经济舱、超级经济舱或公务舱客票升舱,无需换开原始客票。

客票要求:原客票出票为X舱或O舱、原客票本身的运价及使用规则不允许升舱的客票、携带儿童旅客的客票(除已领取指定受益人共用券礼遇外)、携带婴儿旅客的客票、出票时未登记会员本人身份证件信息的客票、已申请特殊服务保障(特殊旅客,特殊餐食,占座行李,担架,轮椅,盲人/聋哑旅客,小动物运输,患病,服务犬运输,婴儿摇篮,用氧等)的客票均无法用券。

无法使用国内升舱券的情况还包括以下各类:

5.1.1 航班为经停航班(包含两段分开购票的情况);

5.1.2 所升舱客票原出票运价条件与实际成行旅客不一致的;

5.1.3 办理值机时未以本人东航白金卡会员身份登记常旅客信息的(例如登记其他外航会员卡号信息);

5.1.4 部分受限的始发站点及航线;

5.1.5 航班发生不正常及需特殊保障情况。

### 6) 可升舱座位条件及用券数量和升舱流程

仅限原始客票为经济舱、超级经济舱升至公务舱或公务舱(豪华公务U舱)除外升至头等舱使用,超级经济舱及豪华公务舱不作为升舱目标舱位。

用券数量:经济舱或超级经济舱升至公务舱用券数为1张;公务舱升至头等舱用券数为4张。会员或指定受益人升舱顺序以预约申请时间排序(如未办理值机手续则原申请预约不生效),根据所预约航班可用于免费升舱的公务舱或头等舱余座情况,在航班计划起飞前2小时至值机关闭10分钟期间对于预约名单进行升舱处理,升舱成功则直接变更为公务舱或头等舱座位并通过预约订单提示、短信或APP消息推送等方式通知到会员。

如预约升舱的旅客为儿童与成人旅客在同一预约订单内的,则在符合升舱条件时两者必须同时升舱,不提供其中单独一人升舱服务,如由于系统原因导致此类情况发生的将在旅客登机时进行降舱处理并可依据非自愿降舱单申请退券。

“航班可用于免费升舱的座位”定义为系统在执行升舱时销售系统有可对外销售公务舱或头等舱空座的前提下能用于免费升舱的余座,且不包括旅客已出票最终未实际搭乘(Noshow)、机组预留、故障座椅、占座行李、航班运行限制、更换机型及为保障前后或本航班出现不正常情况下的旅客保护预留等座位。

升舱成功后仍享受原舱位的免费行李额且不影响升舱后的公务舱或头等舱餐食及机供品等服务。

### 7) 升舱后的航班变更、税费收取及会员积分发行

7.1 使用国内升舱券升舱成功后的客票如发生改期、变更在客票有效期内允许变更且能订妥座位的情况下按奖励升舱后舱位的变更费收取标准收取变更费。自愿改期变更需订妥座位,不得候补。自愿退票将按升舱前客票的运价规则办理相关手续及费用收取。

7.2 使用国内升舱券后,如税费发生变化,需自行补足税费差额。

7.3 升舱成行后会员积分发行按新会员体系规则执行。

### 8) 升舱券退回

使用国内升舱券升舱成功视作该券已使用(包括自愿取消已升舱航班的值机手续降回原升舱前舱位或其他自愿降舱、自愿退票等情况),不得退回该券。

当升舱航班出现非自愿退票情况下,客票退票后国内升舱券可退回,如退回时该券未过期,则维持原有效期;如已超过原券有效期,则该券有效期为自发放日起一个月内有效。

### 9) 航班不正常时的处理

当航班发生不正常时,已使用国内升舱券升舱成功的客票如出现签转外航情况则按原购票舱位处理并可依据非自愿降舱单申请退券。

### 10) 其他

白金卡国内航班免费升舱券属于白金卡会员所获赠礼遇,相关使用受条款限制,如在使用过程中出现以下情形,则可能会被认为属于《东方万里行会员章程》中的会员失格行为,将导致取消已发放的礼遇或取消白金卡会员等级资格等后果出现。

10.1 未按限定条款使用礼遇的;

10.2 多次申请会员礼遇成功后未按真实目的使用的;

10.3 将特定礼遇销售、转销、交换、骗取至他人使用以获取报酬的;

10.4 使用国内升舱券升舱后未按真实目的使用导致座位虚耗或收益损失的。

## ⑨国际/地区航班升舱券:

### 1) 升舱券使用人及发放时间

1.1 白金卡会员在等级有效期内拥有4张会员本人专享国际及中国港澳台地区航班升舱券(以下简称升舱券),升舱券将在新升级或续级成为白金卡会员后的24小时内发放。自2026年4月1日起,升舱券所升舱的航班日期仅限于该券有效期内。

1.2 白金卡会员选择并激活受益人共享升舱礼遇后,可在符合条件的国际及中国港澳台地区航班上,为符合条件的受益人客票申请使用升舱券。

### 2) 升舱券使用条件及渠道

#### 2.1 白金卡本人使用

2.1.1 会员本人持X/O舱以外的经济舱或公务舱客票且所需升舱的航班有O/A舱的情况下,可通过东航官网、东方航空APP、白金卡服务专线申请使用(\*特殊情况除外);

2.1.2 会员持X/O舱以外的经济舱或公务舱客票且所需升舱的航班无O/A舱的情况下,白金卡会员本人可在航班起飞前30天(含)至3小时之内通过东航官网、东方航空APP、白金卡服务专线提出申请(\*特殊情况除外)。申请结果以会员所搭乘航班可用于免费升舱的余座情况为准,申请规则如下:

申请时间范围	申请规则
航班起飞前7天（含）至3小时之内	有可对外销售的公务舱或头等舱座位。
航班起飞前30天（含）至8天（含）	有可对外销售的公务舱或头等舱座位；且O舱或A舱占座未满2个。

#### <特殊情况>\*

在东航官网、东方航空APP渠道申请用券升舱的原客票仅限人民币方式付款。

若会员所持客票对改期升舱操作有指定渠道使用限制，白金卡国际升舱券使用方式以该客票运价规则及产品规则为准。

以上申请规则按航班起飞时间计算，以中国标准时间（北京时间）为准；中国境外始发航班，需先将航班当地起飞时间换算为北京时间，再按本规则相关申请时间计算。

#### 2.2为符合条件的受益人客票使用

2.2.1白金卡会员需先选择并激活受益人共享升舱礼遇，方可由本人白金卡账户购买的受益人客票办理用券升舱申请，该受益人为已生效的可用受益人。

2.2.2受益人客票仅限通过白金卡会员本人账户通过东航移动官网、东航APP中文版、东航官网中文版、微信东航小程序、支付宝东航小程序、学习强国东航小程序以上直销渠道购票，且仅限白金卡会员本人账户为受益人购买订单可用，受益人通过本人账户或其他渠道自行购票的情况下无法享受用券升舱。

2.2.3 如使用受益人共享升舱券礼遇的受益人为儿童，则该受益人须与符合升舱条件的成人旅客在同一机票订单内且在符合升舱条件时两者必须同时升舱，不得单独一人升舱或在不符订单内办理，婴儿受益人不支持用券升舱。

2.2.4 满足以上条件后，当持有X/O舱以外的经济舱或公务舱客票且所需升舱的航班有O/A舱的情况下，白金卡会员可为符合条件的受益人客票在东方航空 APP、东航官网申请使用升舱券（\*特殊情况除外）；

2.2.5当持有X/O舱以外的经济舱或公务舱客票且所需升舱的航班无O/A舱的情况下，受益人客票申请用券规则如下：

#### 2.2.5.1受益人生效时限大于360天

白金卡会员可为受益人客票在航班起飞前30天（含）至3小时之内通过东航官网、东方航空APP提出申请（\*特殊情况除外）。申请结果以会员所搭乘航班可用于免费升舱的余座情况为准，申请规则如下：

申请时间范围	申请规则
航班起飞前7天（含）至3小时之内	有可对外销售的公务舱或头等舱座位。
航班起飞前30天（含）至8天（含）	有可对外销售的公务舱或头等舱座位；且O舱或A舱占座未满2个。

#### <特殊情况>\*

在东航官网、东方航空APP渠道申请用券升舱的原客票仅限人民币方式付款。

若会员所持客票对改期升舱操作有指定渠道使用限制，白金卡国际升舱券使用方式以该客票运价规则及产品规则为准。

以上申请规则按航班起飞时间计算，以中国标准时间（北京时间）为准；中国境外始发航班，需先将航班当地起飞时间换算为北京时间，再按本规则相关申请时间计算。

#### 2.2.5.2 受益人生效时限小于等于360天

当持有X/O舱以外的经济舱或公务舱客票且所需升舱的航班无O/A舱的情况下，受益人客票无法申请使用升舱券。

2.2.6.生效时限举例：若添加受益人A后的生效时间是2025年11月18日，则自2026年11月14日0点开始符合申请资格，可根据上表申请规则申请座位。

#### 3) 升舱券使用规则及注意事项

3.1当国际及中国港澳台地区航班有可用于免费升舱座位的情况时，在有经济舱/超级经济舱、公务舱/豪华公务舱布局的航班上，仅允许经济舱/超级经济舱升至公务舱；在有经济舱、公务舱、头等舱布局的航班上，允许经济舱升至公务舱、公务舱升至头等舱，升舱券以客票航段为使用单位，每段单独计数。

3.2 豪华公务舱不作为目标升舱舱位。

3.3 仅适用于781票本且由东、上航实际承运的国际及中国港澳台地区航班；无法使用国际/地区航班升舱券的情况还包括以下各类：

3.3.1未使用航段存在外航或非MU/FM实际承运的\*MU航班的SPA联运客票；

3.3.2 UATP支付的集团客票（在客服中心通过UATP卡支付出票的集团客票除外，且仅可通过客服中心申请办理升舱）。

3.3.3 客票的运价规则及产品规则中限制使用国际/地区航班升舱券。

3.3.4 客票限制条件为不得更改的。

3.4使用升舱券后，如税费发生变化，需自行补足税费差额；如升舱后的航段提出自愿变更，在客票有效期内允许变更且能订妥座位的情况下，升舱航段按奖励升舱后舱位的变更标准收取变更费。

3.5升舱后享受目标舱等的免费行李额，升舱成行后按原客票进行积分。

3.6 使用升舱券升舱成功视作该券已使用，不得退回该券；自愿退票/降舱视作该升舱券已使用；如升舱后提出自愿签转，按升舱前的付费舱位办理签转，但用于升舱的升舱券不予退还。

3.7当航班发生不正常时，不保障免费升舱礼遇（签转外航按原购票舱位处理）。

3.8当升舱航班出现非自愿退票/降舱/签转的情况下，已使用升舱券可退回；如退回时该券未过期，则维持原有效期；如已超过原券有效期，则该券有效期为自发放之日起六个月内有效。

3.9 其它未列明的规则同正常付费机票。

#### 4) 其他

白金卡国际/地区航班升舱券属于白金卡会员获赠礼遇，相关使用受条款限制，如在使用过程中出现以下情形，则可能会被认定为属于《东方万里行会员章程》中的会员失格行为，将导致取消已发放的礼遇或取消白金卡会员等级资格等后果出现。

4.1 未按限定条款使用礼遇的；

4.2 多次申请会员礼遇成功后未按真实目的使用的；

4.3 将特定礼遇销售、转销、交换、骗取至他人使用以获取报酬的；

4.4 使用国际/地区航班升舱券升舱后未按真实目的使用导致座位虚耗或收益损失的。

#### ⑥升舱券转换：

会员可选择本人账户内有效可用的“国内航班免费升舱券”和“国际/地区航班升舱券”按8:1的比例进行互相转换，每张卡券仅限转换一次且转换后的新卡券有效期截止日期与当前白金卡会员等级有效期截止日期一致，已转换过的卡券不能再次转换，已使用、已过期及被冻结的卡券不能参加转换。详细规则请参阅操作页面说明。

#### ⑦增值礼遇

##### 1) 礼遇选择

白金卡增值礼遇包含三项可选内容，分别为受益人共享升舱券、酒店住宿 3 间夜、模拟机体验一次；白金卡会员仅可从中选择一项礼遇并激活；一经选择激活，其余两项礼遇将不可再选择及使用，请仔细阅读对应礼遇规则后谨慎选择。

## ⑩ 尊享金

- 2) 礼遇说明
- 2.1 受益人共享升舱券:用于将白金卡会员本人账户内的“国内航班免费升舱券”和“国际/地区航班升舱券”共享给指定受益人使用。本礼遇的共享对象范围、操作流程、使用限制及生效条件等具体要求,均须严格遵照⑧国内航班免费升舱券⑨国际/地区航班升舱券规则执行。会员在选择本礼遇前,务必仔细阅读并充分知悉全部条款内容,确认自身需求后再行激活。
- 2.2 酒店住宿3间夜、模拟机体验一次:白金卡会员在等级有效期内,可致电白金卡服务专线或登录东方航空APP预订。非航增值礼遇仅限白金卡会员本人使用,一经确认预订,不得更改、不得取消。具体详见使用须知及注意事项。
- 3) 酒店/模拟机使用须知及注意事项
- 3.1 本券仅限会员本人使用。
- 3.2 有效期以本券显示的有效期为准,仅限在卡券有效期内使用,逾期作废。
- 3.3 如本券用于酒店住宿类礼遇,则可用于预约总共3间/夜免费住宿,可连续使用,可间隔使用;次数使用完毕后,券失效。不可同一客人同一晚入住2间房,不可转让或赠送。国内酒店至少提前7天预约,国外酒店至少提前14天预约。
- 3.4 开放预约的模拟机体验或入住酒店、入住房型、入住/离开日期以页面显示为准,模拟机场所或酒店根据其经营情况提供服务(不可预约日期不仅限于法定节假日)。
- 3.5 页面预约不代表预订成功,以东航对预订订单的再次确认为准。一旦确认预定,不得更改,不得取消。
- 3.6 自国务院公布次年国庆节假期起3个工作日后,开放次年预约。
- 3.7 如本券用于模拟机体验,则本券限用一次;一旦使用即不可再兑换其他礼遇。模拟机场所有限,预约先到先得,额满即止。
- 3.8 建议慎重考虑使用日期,不接受因疫情、因病、航班变动或台风等原因申请退改;一旦确认预定,不得更改,不得取消。
- 3.9 进入东方航空APP白金卡非航增值礼遇预订页面即弹屏提示《增值券卡券须知》,预订页面置顶显示《重要提醒》,使用本券请遵循相关条款及规则要求,详询可致电东航客服95530。

## ⑪ 空中WiFi

WiFi使用规则详见礼遇领取页面;WiFi服务相关规则可能会根据运营需求优化调整,后续如有变动,最新详情请关注东方航空官方公告。

## ⑫ 星享包

### 领取规则

尊享金、恒久金卡及金卡会员在等级有效期内可通过登录东方官网、东方航空APP、东方小程序,进入“我的”-点击“会员卡等”-点击“5阶星享包”-点击“前往查询”-点击“领取”。领取后,您可通过“东航APP-我的-卡券”查看账户中待使用的卡券。

恒久金卡及金卡会员在等级有效期内可免费申领1套5阶星享包。尊享金会员在等级有效期内可免费申领10套5阶星享包(每30天可领取1套)。

5阶星享包:含5次自营贵宾室和5次空中Wi-Fi通用券,自营贵宾室和空中Wi-Fi各3张95折和2张9折打折券,所有卡券自领取之日起生效,有效期180天。

### 2) 卡券预定规则

2.1 预定渠道:自营贵宾室可通过东航APP、M网站、官网首页、微信小程序预订;空中Wi-Fi可通过东航APP、M网站、官网首页、微信小程序、机上互联门户(www.mufllyer.com)预订。

2.2 适用航线:市场方和承运方均为东上航且实际承运的航班。

### 2.3 具体操作:

自营贵宾室:首页选择所需预订的贵宾室,选择进入时间、预订人信息以及卡券,确认支付后,即可获得贵宾室预订成功短信及预订码。

空中Wi-Fi:航前以领取卡券的会员账号登录,在空中Wi-Fi订购页面上输入票号及乘机人姓名匹配可适用的航班信息,选择相应卡券后,即可获得空中Wi-Fi上网口令。

### 3) 卡券使用规则

#### 3.1 贵宾室使用规则

3.1.1 仅限“东方万里行”会员使用;

3.1.2 仅限预订中国东方航空PC官网、APP、M站、微信小程序“订贵宾室”中在售自营贵宾室产品;

3.1.3 卡券不设找零,不能兑换现金;

3.1.4 每个订单无论有几位乘客,仅限用1张;不可与其他优惠叠加使用;

3.1.5 有效期:自卡券领取之日起180天有效;

3.1.6 退改政策:已预订成功且未使用的“订贵宾室”订单如遇取消,在有效期内将返还至会员卡包,已使用的“订贵宾室”订单如遇取消,则不退还已使用卡券;

3.1.7 贵宾室具体使用须知可在预订页面详询;

3.1.8 卡券可通过登录-中国东方航空官网或APP-我的东航-卡券-贵宾室中查看;

#### 3.2 空中Wi-Fi使用规则

##### 3.2.1 空中Wi-Fi通用券使用规则

3.2.1.1 仅限尊享金、恒久金卡及金卡会员本人使用;

3.2.1.2 绑定航班:适用于781票本且由东航、上航实际承运的含有机上互联网服务功能的国内、中国港澳台及国际直达宽体机航班使用(不适用于中转或经停航班)。航班承运日期需在尊享金、恒久金卡及金卡等级有效期内,且承运当日须保持有效尊享金、恒久金卡及金卡会员身份;

3.2.1.3客票要求:仅客票状态未OPEN FOR USE、CHECK IN的经济舱客票可使用本券;适用成舱位包括:超级经济舱W、P舱以及经济舱Y、B、M、E、H、K、L、N、R、S、V、T、G、Z、X舱。

下单校验条件:下单购买空中 Wi-Fi 产品时,用券时需在校验票号页面,手动输入本人票号及航班号,系统将自动校验客票是否符合用券规则,无法用券的情况还包括以下各类:

- A.当前登入账户非尊享金、恒久金卡及金卡会员等级;
  - B.客票使用人的姓名、证件号码与当前登入会员账户信息不一致;
  - C.客票航班的舱位非超级经济舱或经济舱;
  - D.客票航班不支持Wi-Fi服务;
  - E.客票状态非 OPEN FOR USE、CHECK IN;
  - F.客票航班为经停航班或中转航班;
  - G.客票航班发生不正常及需特殊保障情况;
  - H.航班承运日期不在卡等级有效期内,承运当日非有效尊享金、恒久金卡及金卡会员身份;
- 空中 Wi-Fi 产品更多规则,请参考空中Wi-Fi订购产品及空中Wi-Fi兑换及使用须知。

3.2.2空中Wi-Fi打折券使用规则:仅限“东方万里行”会员使用。

3.2.3空中Wi-Fi券使用方式:

3.2.3.1以领取卡券的会员账号登录,通过东航官网、APP、M网站、微信小程序、机上互联门户(可在平飞后连入机上热点“CEAIR-WIFI”,打开浏览器输入机上互联门户地址www.mu-flyer.com),选择单次全航程机上Wi-Fi产品,获取机上Wi-Fi上网口令。

3.2.3.2用券礼遇:通用券可享全免抵用购买国内、地区和日韩航线的机上Wi-Fi全航程标准权益,可支持浏览网页、即时通信、电邮收发、在线音视频等应用。

3.2.3.3每个上网口令仅限登录一个独立设备使用。一旦机上认证登录使用后不支持在不同终端设备上进行切换。上网口令不限领取本人使用。

3.2.3.4机上Wi-Fi产品订单退订或因东航原因(如设备维护、系统升级、飞机调配等原因)导致无法使用空中上网权益,航班落地后卡券将退回原会员卡券包,在有效期内仍可使用。

3.2.3.5机上Wi-Fi产品更多规则,可参考机上Wi-Fi订购产品页。

**温馨提示:WiFi 服务相关规则可能会根据运营需求优化调整,后续如有变动,请关注东方航空官方公告。**

## “东方万里行”等级会员乘坐中联航航班礼遇

“东方万里行”等级会员,乘坐航班为KN/KN、\*KN/MU、\*MU/KN、\*KN/FM、\*FM/KN的航班,且始发站有东航自营贵宾休息室的站点,在线登录电子会员卡后,可享受以下等级会员专享服务:

※电子会员卡可通过登录东方航空APP、东航移动官网查询。

服务项目	白金卡	金卡	银卡
额外免费托运行李	计重制:中国 大陆40公斤	计重制:中国 大陆40公斤	计重制:中国 大陆20公斤
	计件制:1件 (32公斤以内)	计件制:1件 (32公斤以内)	计件制:1件 (与其所乘航班 舱位的单件行李 限额一致)
值机环境 (以机场实际 情况为准)	头等/公务舱/ 白金会员值机柜台 (携带1名同行者)	公务舱/金银 会员值机柜台 (携带1名同行者)	公务舱/金银 会员值机柜台 (本人)
贵宾休息室 (以机场实际 情况为准)*	头等/公务舱/白金 贵宾休息室 (携带同航班1名 同行者)	公务舱/金银会员 贵宾休息室 (两舱金卡可携带同 航班1名同行者,经济 舱金卡限本人)	公务舱/金银 会员贵宾休息室 (本人)
优先登机	第一顺位	第二顺位	第三顺位
优先中转柜台 (在有条件的 机场提供)	▲	▲	
行李优先	✓	✓	✓

列表中✓为可提供该服务,▲为在有条件的情况下可提供该服务。

\*在无东航自营贵宾室的站点,东航会员可享受的会员礼遇请以机场实际情况为准。

仅限乘坐当天中联航出港航班可提供贵宾休息室服务。

上海虹桥机场T2航站楼21米层贵宾休息室仅接待持有头等/公务舱登机牌的旅客。

● 如等级会员礼遇与产品条款不一致时,以产品条款为准。

## ■ “东方万里行”等级会员联盟礼遇

“东方万里行”等级会员，乘坐航班代号方和实际承运方为天合联盟航空公司航班（天合联盟航司详见东航官网），可享受以下服务：

“东方万里行”白金卡会员、金卡会员即为天合联盟超级精英会员；“东方万里行”银卡会员即为天合联盟精英会员。

“东方万里行”等级会员请在购票阶段主动要求天合联盟航空公司在订座记录内登记东航会员卡号，确保天合联盟超级精英或精英会员身份正确识别，以享受相应的联盟礼遇。

服务项目	天合联盟超级精英会员	天合联盟精英会员
保证定座 <sup>①</sup>	√ (6小时以上国际航班)	
优先订座候补	√	√
机上有位	√	√
优先机场候补	√	√
优先机场票台 <sup>②</sup>	√ (在有条件的机场提供)	
优先值机	√	√
超额免费行李 <sup>③</sup>	计重制：20公斤	计重制：10公斤
	计件制：1件 (与其所乘航班舱位的单件行李限额一致)	计件制：1件 (与其所乘航班舱位的单件行李限额一致)
优先安检和优先边防通道 <sup>④</sup>	√ (在有条件的机场提供)	
休息室候机 <sup>⑤*</sup>	√ (可携一名同行者)	
优先登机	√	√
优先中转柜台 <sup>⑥</sup>	√ (在有条件的机场提供)	
行李优先	√	
里程积分奖励	白金卡：标准里程的50% 金卡：标准里程的30%	标准里程的15%
	等级会员乘坐不发行定级里程的舱位时，不可享受积分奖励。	

① “东方万里行”白金卡会员、金卡会员在乘坐6小时以上的天合联盟国际航班时，需在航班起飞24小时前向承运的联盟航空公司提出申请，可保证经济舱全价票订座。

③ 天合联盟各成员公司向天合联盟等级会员提供的免费行李额可能会有差异，详情请咨询承运航空公司。

⑤ “东方万里行”白金卡会员、金卡会员乘坐或者转乘航班代号和实际承运方为天合联盟航空公司的国际航班，可在特定的机场进入天合联盟候机室。关于联盟内成员航空公司提供服务的机场范围，请向该联盟公司查询。

东航白金卡、金卡会员乘坐航班代号和实际承运方为天合联盟航空公司的一国之内航班，可在指定机场享受贵宾室候机服务，具体信息请登录东航官网查询。

\*仅限乘坐当天联盟出港航班可提供贵宾休息室服务。

\*上海虹桥机场T2航站楼21层贵宾休息室仅接待持有头等/公务舱登机牌的旅客。

\*可邀请一名同行者进入机场贵宾室，该同行者须与会员搭乘同一班天合联盟航班并同时出现。

\*部分联盟成员航司对于始发机场的贵宾室使用时间有限制，贵宾室服务条件以机场实际情况为准。

\*“东方万里行”等级会员如乘坐航班代号方和实际承运方均为“MU”、“FM”、“KN”的航班，则按东航等级会员相对应的礼遇中的规则内容执行。

②④⑥可提供优先机场票台、优先安检和优先边防通道、优先中转柜台的机场明细，请登陆东航官网查询。

○有关天合联盟等级会员礼遇的信息，可登陆天合联盟网站www.skyteam.com查询。

## ■ “东方万里行”等级会员搭乘澳航航班礼遇

“东方万里行”白金卡、金卡会员，搭乘指定航线的市场方为“QF”或“MU”，实际承运方为“QF”的航班，以及市场方为“QF”，实际承运方为“MU”的航班，在线登录电子会员卡后，可享受优先值机、优先登机 and 休息室候机服务。

“东方万里行”银卡会员，搭乘指定航线的市场方为“QF”或“MU”，实际承运方为“QF”的航班，以及市场方为“QF”，实际承运方为“MU”的航班，在线登录电子会员卡后，可享受优先值机服务。

○详见东航官网

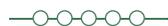
## ■ “东方万里行”等级会员搭乘日航航班礼遇

“东方万里行”白金卡、金卡会员搭乘市场方为“MU/FM”，实际承运方为“JL”的航班，在线登录电子会员卡后，可享受值机柜台、超额免费行李、行李优先和休息室候机服务。

“东方万里行”银卡会员搭乘市场方为“MU/FM”，实际承运方为“JL”的航班，在线登录电子会员卡后，可享受值机柜台、超额免费行李服务。

○详见东航官网

# 会员服务



“东方万里行”为会员提供的服务包括以下种类：

会员服务项目	服务内容	服务渠道 <sup>注</sup>					现场办理业务所需凭证
		会员服务热线	东航官网	服务网点	东方航空APP	东航移动官网	
账户服务	同一会员拥有2个以上“东方万里行”账户要求合并*	√	-	-	√	-	1. 会员书面申请 2. 保留账户注册身份证件 3. 被合并账户注册身份证件
	会员账户注销**	√	-	-	√	-	1. 会员书面申请 2. 注销账户注册身份证件
会员个人信息类更新服务	更新姓名、证件类型及号码、出生日期	√	-	√	-	-	1. 会员书面申请 2. 会员本人账户注册身份证件原件  注：服务网点更新信息需验证会员密码。
	手机号码	-	-	√	√	-	
	电子邮箱信息	√	-	√	√	-	
	邮寄地址	√	√	√	√	√	
受益人服务	添加受益人	-	-	√	√	-	1. 会员本人账户注册身份证件原件 2. 受益人身份证件复印件
	添加受益人证件信息	√	-	√	√	-	
会员身份自动识别	取消或开启会员身份自动识别功能	-	√	√	√	√	会员本人账户注册身份证件原件

注：√表示适用。

- 办理以上各项业务时，需密码/身份验证会员身份。代理人至服务网点代为修改资料时，除携带现场办理业务所需凭证外，还需携带授权委托书、会员本人账户内注册的有效旅行身份证件原件、代理人的有效身份证件原件。
- \*会员账户合并后，源账户仅限截止至合并时的账户内剩余可用里程积分会被合并至目标账户，其余各类活动记录、会员礼遇、定级次数、定级里程及年消费金额等各项均不做合并，合并完成后源账户内的里程积分清零。
- \*\*会员可自愿申请注销本人账户，一旦退出注销成功后则账户内所有的会员等级、里程积分、礼遇、卡券及其他权益将全部失效不可继续使用且追溯。会员自愿退出后如再次申请入会，东航保留同意与否的审核权利。

## 密码服务

### ■ 密码类型

会员密码分为登录密码、消费密码及钱包密码。

**登录密码**为8-15位长度复杂格式密码，由数字、英文字母与特殊符号三项组成，且其中一个英文字母必须为大写格式；仅供会员查询账户信息；

**消费密码**为8位纯数字密码，仅供会员在线上或线下积分消费时验证使用，不支持“积分+现金”方式支付各类在线订单。开通钱包密码后无需另行开通消费密码；

**钱包密码**为6位纯数字密码，涵盖消费密码的所有功能，且支持“积分+现金”方式完成各类在线订单支付。会员在开通消费密码后也可开通钱包密码，一旦开通钱包密码后，消费密码将被关闭，且不能重新设置。钱包密码不可关闭，不与消费密码同时存在。

### ■ 设置密码

**登录密码**：每位会员线下入会时，系统自动为其设立初始值，登录密码初始值为会员生日，例如会员生日为1977年10月4日，密码即为19771004；东航线上渠道（官网、移动官网、APP）入会的会员初始值为会员自行设定的8-15位长度复杂格式密码。

**消费密码**：会员可携带会员账户内注册的身份证件原件前往服务网点设置消费密码，服务网点设置消费密码时需重置登录密码。

**钱包密码**：会员可在东方航空APP申请开通“东航钱包”时自行设置。

### ■ 重置密码

**登录密码**：会员可拨打会员服务热线或携带会员账户内注册的身份证件原件前往服务网点重置登录密码。被重置后的密码即为会员生日，例如生日为1977年10月4日，密码即为19771004。会员也可通过东航线上渠道（官网、移动官网、App）重置登录密码。

**消费密码**：会员可拨打会员服务热线或携带会员账户内注册的身份证件原件前往服务网点重置消费密码。消费密码被重置后，账户恢复到消费密码未开通状态。

**钱包密码**：会员仅可通过东航APP申请重置钱包密码，在进行密码重置时需进行身份验证。

各密码对应的适用会员类型及服务渠道如下：

密码类型	适用会员类型	服务内容	服务渠道					备注
			会员服务热线	东航官网	服务网点	东方航空APP	东航移动官网	
登录密码	所有会员	登录密码修改	-	√	-	√	√	
		登录密码重置	√	√	√	√	√	
消费密码	会员账户内无身份证信息的会员（若账户内留有身份证信息的会员需开通消费密码，仅可至各服务网点办理。）	消费密码设置	-	-	√	-	-	1. 在服务网点办理密码服务时，需会员本人携账户注册身份证件原件前往；  2. 在东方航空APP开通钱包密码时，需进身份验证。
		消费密码修改	-	-	√	-	-	
		消费密码重置	√	-	√	-	-	
钱包密码	会员账户内留有身份证信息的会员	钱包密码设置	-	-	-	√	-	
		钱包密码修改	-	-	-	√	-	
		钱包密码重置	-	-	-	√	-	

## 受益人服务

### ■ 受益人名单

会员为他人兑换航空类型奖励，需通过东方航空APP或携带会员账户内注册的身份证件原件及受益人身份证件复印件前往会员服务网点设立受益人名单。

### ■ 受益人名单限额及生效时限（自2025年5月22日起执行）

每个会员账户的受益人名单添加额度上限为13人，会员只可选择名单中的10名受益人作为可用受益人，已添加的受益人不可删除。

已开通钱包密码的会员（除1星会员外）添加受益人，名单自设立之日起2天后生效；

已开通消费密码的会员（除1星会员外）添加受益人，名单自设立之日起15天后生效；

未开通消费密码或钱包密码的会员以及1星会员添加受益人，名单自设立之日起30天后生效。

### ■ 可用受益人与备用受益人

可用受益人：上限为10人，生效后可用于积分兑换航空奖励及礼遇；

备用受益人：无论是否生效，都不可用于积分兑换航空奖励及礼遇；

在可用受益人已满10人的情况下，需将可用名单中的某一受益人设置为备用受益人后，方可添加或设置一名可用受益人；

备用受益人名单中的受益人，在可用受益人名单未达到10人的情况下，可手动设置为可用受益人，且不占用受益人名单的添加额度。

### ■ 受益人限制

受益人名单一旦设立，除符合可用及备用受益人名单设置要求外，不得另行更换他人。

添加受益人中英文姓名及证件号码需与购票乘机的信息保持一致，受益人信息添加后不允许修改及删除。

若需添加受益人证件，会员可通过东方航空APP进行自助操作或拨打会员服务热线，或携带会员账户内注册的身份证件原件及受益人身份证件复印件前往会员服务网点办理。

## 会员服务提醒

- 会员至服务网点无论是办理何种业务，请务必携带会员本人的有效身份证件原件。若代理人代为办理，除会员本人的有效身份证件原件外，还需携带代理人的有效身份证件原件。
- 若为他人兑换航空奖励或设置受益人，还需携带受益人的有效身份证件复印件。
- 会员可致电会员服务热线、至服务网点或登录东航APP，及时添加或更新其他各项证件号码以保障所搭乘航班成行后积分自动入账，并请定期维护个人信息(包括邮寄地址、电子邮件信箱、手机号码、电话号码等)以确保收取“东方万里行”发布的各类会员通讯。

## 会员自动身份识别

为提高会员积分发行效率，减少积分遗漏情况，“东方万里行”已为所有会员开通了“会员身份自动识别”功能，即会员在搭乘东航、上航航班时，在旅客的姓名和有效证件号码与其在东航会员账户登记的信息一致时，即可自动将本人东航会员卡号关联至本次旅程中。会员自动身份识别功能并不能完全保证积分的自动入账，会员仍需要在航班飞行后及时确认账户的积分入账情况。未自动入账的情况下可在成行之日起6个月内申请航空积分补登，逾期不得办理。若会员在搭乘东航、上航航班时希望自主选择本次积分发行归属除“东方万里行”之外的其他航空公司常客计划，请务必按以下方式操作；特别说明：特殊产品及已预先发放消费金额及里程积分至东航会员账户的产品，其对应的里程积分、定级次数、定级里程、消费金额不支持累计至外航常客计划。对于通过“会员身份自动识别”功能已发行至“东方万里行”的积分将不提供取消服务。

### ○ 取消“会员身份自动识别”功能

会员可以访问东航官网或东航App，登录个人账户后，选择“自动身份识别”进行该功能的关闭。在该功能关闭前已完成的订座出票将不会自动取消已识别出的会员身份。

在会员身份自动识别功能关闭后，会员搭乘东航、上航航班时将不再被自动识别出东航会员身份，包括精英会员等级等信息，机场及航班也将无法提供对应的会员服务，因此，请会员务必慎重确认是否关闭。

对于更新个人信息、关闭以及重新开启本功能的，本功能将在变更之日起3个工作日后生效且不包括更新前已完成订座出票的航班进行身份识别。

### ○ 在办理值机手续时请检查登记的会员卡号及常客计划所属公司，务必与值机人员确认本次积分发行至所需的常客计划。如与本人选择不符，请及时通知值机人员修正。

对于提供会员卡号登机牌打印功能的机场，请确认所打印的会员卡号及所属常客计划公司代码是否正确。

### ○ 该身份识别功能仅限通过中国民航信息系统完成的订座出票方有效，如通过其他系统进行的订座出票将不提供此服务。

## 服务网点

“东方万里行”授权的各服务网点详见东航官网www.ceair.com或致电会员服务热线：40083-95530查询。



- 凡年满2周岁不满12周岁的儿童，经监护人同意并与监护人的“东方万里行”会员卡绑定后，即可通过“东方万里行”网站免费申请成为“东方小飞人”。“东方小飞人”乘坐东航航班、天合联盟航班、其他合作伙伴航空公司的航班以及在非航空伙伴处消费都可以发行积分，也可以积分为本兑换奖励机票和奖励升舱。飞行时间超过2小时的东航航班更可享受护照盖章和机长签名服务。
- 小飞人的航空类积分发行标准与兑换标准与星级会员一致；非航里程积分发行标准和积分消耗标准均同星级会员。
- “东方小飞人”账户里程积分不设有有效期（参与各类营销活动获赠的积分，积分有效期需以活动规则为准）；当“东方小飞人”年满 12 周岁时，原“东方小飞人”将成为“东方万里行”会员，原“东方小飞人”所获里程积分将设有有效期，有效期自成为“东方万里行”会员之日起至未来第36个月月底。
- “东方小飞人”参与1星-6星的会员等级判定，最高可升级至6星会员，不设等级会员以及受益人名单。
- “东方小飞人”可通过东方航空APP主动申请邮寄全新小飞人实体会员卡（含护照）。首次申请免费，第二次及以上申请补寄需扣除1000点里程积分/次且申请时间需满足间隔60天以上。具体申请操作要求及细则以东方航空APP展示为准。

- 东航保留终止“东方万里行”常旅客积分奖励计划的权利，但至少提前6个月通知会员以尽量降低会员因积分无效造成的损失。东航有权更改全部或部分“东方万里行”常旅客积分奖励计划规则与条款，并提前1个月通知会员，即使其更改或许会影响会员所发行积分的价值。如果会员在东航发布通知15天后使用会员卡，即表示接受相应更改内容。
- 东航有权根据会员的飞行记录、地点、参与计划情况或会员所提供的资料，提供不同的奖励积分及推广促销活动。
- 对于90天内无发行任何积分的会员，东航保留停止发送有关“东方万里行”最新资讯及其它相关资料的权利。
- 如有任何下述情形出现（被国家民航、旅游、人民法院、征信机关以及其它相关行业监管部门列入惩戒名单或失信名单；经公安机关认定，有过危害航空安全的行为；经核实有骚扰、无端侮辱或暴力攻击民航工作人员，损毁民航生产设施设备等行为；有其它严重违反社会公序良俗的恶劣行为；有呈报任何错误资料违反本章程原则的其它恶劣行为。）均会导致会员资格被立即终止。已发行的积分及已兑换但尚未使用的客票将失效；已全部使用及部分使用的客票须按全额经济舱、公务舱、头等舱机票缴付票款。对“东方万里行”规则与条款的执行，东航保留在必要时采取适当法律行动，以追讨赔偿、律师费和诉讼费的权利。
- “东方万里行”会员有责任通知东航其最新的邮寄地址、手机、电子邮箱等联络方式。如果因会员没有通知东航有关联络方式更新事宜而导致任何损失，东航概不负责。
- 东航、航空合作伙伴或非航空合作伙伴可更改或终止合作伙伴关系、服务地点或各项优惠，并在东航官网发布。
- 东航的航空合作伙伴或非航空合作伙伴提供的任何服务或商品品质、价格及其宣传告知等活动由服务或商品的提供者承担责任。
- “东方万里行”会员开始使用会员卡即表示已接受东航所制定的“东方万里行”条款及细则，以及“东方万里行”的所有合作伙伴制定的与“东方万里行”有关的条款及细则。
- 您已同意东航依照其《隐私政策》处理您的个人信息，《隐私政策》可在 <https://www.ceair.com/global/static/AboutChinaEasternAir-lines/LegalAndPrivacyTerms/index.html> 获得或向东航客户服务人员索取。
- 以上规则及条款，以及东航与合作伙伴及所有会员之间的关系，均受中华人民共和国法律管辖。如本手册的规则及条款的中文版与其它语言版本有差异，以中文版为准。
- 本手册部分内容如因版本或印刷问题未能及时更新，最新内容以东航官网公布为准。



Handwriting practice lines on the left side of the page, consisting of 20 horizontal dashed lines.

Handwriting practice lines on the right side of the page, consisting of 20 horizontal dashed lines.