

中國東方航空股份有限公司
旅客、行李運輸條件

(2024 年 12 月版)

目錄

第一條 總則	1
第二條 適用範圍	2
第三條 客票銷售	4
第四條 客票變更與退票	9
第五條 乘機	13
第六條 拒絕和限制運輸	20
第七條 行李運輸	26
第八條 航班超售	42
第九條 航班延誤、取消、備降	43
第十條 附加服務	46
第十一條 損害賠償責任	47
第十二條 旅客投訴	52
第十三條 定義	52
第十四條 生效和修改	58

第一條 總則

1.1 概述

為明確航空運輸中承運人與旅客之間的權利義務關係，中國東方航空股份有限公司制定《旅客、行李運輸條件》（以下簡稱本條件），作為中國東方航空股份有限公司（以下簡稱東航）旅客運輸合同的一部分。

1.2 制定依據

依據《中華人民共和國民用航空法》《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國電子商務法》《公共航空運輸旅客服務管理規定》《大型飛機公共航空運輸承運人運行合格審定規則》《民用航空器運行適航管理規定》《民用航空危險品運輸管理規定》等有關法律、法規制訂本條件。

1.3 法律優先

本條件的成立、效力、解釋、履行、爭議解決等一切同合同相關事宜適用中華人民共和國法律，包括中華人民共和國締結或者參加的國際公約。

如果本條件的任何條款與適用的法律、國際公約相牴觸，則適用的法律、國際公約優先適用。如果本條件任何條款因與適用的法律、國際公約相牴觸，而被判定為無效時，本條件的其餘條款仍然有效。

1.4 語言版本

本條件使用中文編寫，並翻譯成其他語言版本。當出現中文版本與其他語言版本不一致的情況時，以中文版本為準。

1.5 其他規定

本條件中每一條款的標題僅出於方便使用的目的，不用於條款內容的解釋。

第二條 適用範圍

2.1 基本原則

2.1.1 除本條件第 2.1.3、2.2、2.3 款另有規定外，本條件適用於東航以民用航空器運送旅客、行李並收取費用的公共航空運輸。本條件構成東航與旅客運輸合同中的一部分，雙方的權利、義務及責任受本條件約束。

2.1.2 針對本條件所列事項中變化較頻繁的內容，東航單獨制定了《東航國內客票自願退票和自願變更實施細則》、《東航國際客票自願退票和自願變更實施細則》、《東航航班超售服務方案》，並被視為本條件的一部分。若上述規定內容存在與本條件不一致的，該單獨制定的規定優先於本條件。

2.1.3 免費和特種票價運輸，應適用相應的特殊運價規則；只有當沒有特殊運價規則或特殊運價規則中沒有規定時，才適用本條件的部分

或全部內容。

2.2 包機運輸

根據東航包機合同提供的運輸應優先適用包機合同和包機客票條款的約定；當包機合同和包機客票條款中沒有規定時，適用本條件的部分或全部內容。

2.3 代號共享

本條件也將適用於由其它承運人實際運營的與東航代號共享航班。實際承運人的運輸條件或運輸條款可能與本條件存在差異。除本條件第三條、第四條外，實際承運人的差異條款在代號共享航班中將被視為本條件的組成部分，將取代本條件對應的內容，並得到優先適用。

東航與代號共享航班的實際承運人之間可能存在差異的條件和條款，包括但不限於：乘機規定、拒絕運輸與限制運輸規定、行李運輸規定、航班超售規定、航班延誤、取消、備降規定等。

2.4 連續運輸

東航以及其他承運人依據一個合約或者連續票號履行的運輸被視為一項不可分割的運輸，除法律有特別規定外，客票上所列的各承運人對旅客的運輸責任均受各自運輸條件的約束。

第三條 客票銷售

3.1 基本原則

3.1.1 一般規定

3.1.1.1 客票上，東航的名稱被縮寫為航空公司兩字代碼「MU」。在東航作為締約承運人時，票號的前三位為東航票證結算代碼「781」。

3.1.1.2 東航客票是東航和旅客之間訂立航空運輸合同和對運輸條件達成一致的初步證據。除另有規定外，本條件中所約定的東航和旅客的權利義務關係僅適用於單一航空運輸合同，不關聯至其他運輸合同。旅客為乘坐兩個或兩個以上的航段，而購買多本客票或者一本客票，將產生不同的法律效果。旅客應對此有充分認識並根據自身實際情況進行選擇及購買。

3.1.1.3 東航只為姓名列於客票上的旅客提供運輸服務，而且可以要求旅客出示有效身份證件。

3.1.1.4 客票不得轉讓。

3.1.1.5 每一乘機聯或電子乘機聯上應該列明航段和艙位等級，並在確定航班日期、完成定座後，由東航接收運輸。對於未完成定座的乘機聯或電子乘機聯，東航將按旅客的申請，根據其所持客票的運價規則與其所申請航班的座位可利用情況為旅客進行定座。

3.1.1.6 含有國內航段的國際、地區聯程航班客票，其國內航段的乘機聯或電子乘機聯可直接使用，無需換開成國內客票。旅客在境外（含香港、澳門特別行政區和台灣地區）購買的使用國際客票填開的單純國內航空運輸客票，應換開成國內客票後才能使用。

3.1.2 客票有效期

3.1.2.1 旅客應在客票有效期內，完成客票上所列明的全部航程。

3.1.2.2 除另有規定外，客票有效期的計算為自首次旅行開始、購票或重新出票的次日零時（含）起至有效期滿之日的二十四時（不含）為止。

（1）客票部分使用後，客票有效期自首次旅行的次日零時（含）起開始計算，一年內有效。無論後續該客票是否發生變更，客票有效期的起始日期均不變；

（2）客票全部未使用時：

a) 客票有效期自購票次日零時（含）起開始計算，一年內有效；

b) 如旅客申請變更客票，並產生新的客票號，客票有效期將由新客票出票次日零時（含）起開始計算。

3.1.2.3 特種票價的客票有效期按照該特種票價的運價規則所規定的有效期進行計算。

3.1.3 客票使用

3.1.3.1 客票的使用順序

客票的乘機聯應該按照客票所列明的航程，從出發地開始按順序使用。對於未按順序使用的乘機聯，東航不予承運，但可以按照本條件的第 4.2.3 款辦理自願退票手續。

3.1.3.2 不定期客票

如果旅客購買的客票為不定期客票，旅客可根據出行需要和航班座位

可利用情況申請定座。此類客票在客票使用條件和運輸合同允許的範圍內，旅客首次確認座位時可以免去變更手續費，但需要補收在定妥座位時，新航班與原不定期客票之間產生的票價、稅費及燃油附加費差額。若確認之後再次變更或確認未定妥事項時造成原客票已定妥內容的改變，則按照客票使用條件執行。

3.1.4 航空運輸電子客票行程單

3.1.4.1 航空運輸電子客票行程單是報銷憑證的一種。旅客若購買電子客票，最遲應在航段全部使用完畢後的 28 天內打印紙質航空運輸電子客票行程單，被換開的客票則最遲應在客票換開之後的 28 天內打印；電子發票（航空運輸電子客票行程單）在航段全部使用完畢後的 180 天內均可開具。紙質航空運輸電子客票行程單、電子發票（航空運輸電子客票行程單）二者之間不可重複開具。

3.1.4.2 若已打印的紙質航空運輸電子客票行程單遺失，根據《航空運輸電子客票行程單管理辦法》的規定，不再進行補打印。客票退票時需回收已打印的紙質航空運輸電子客票行程單，請旅客妥善保管。

3.2 票價與稅費

3.2.1 票價的適用

3.2.1.1 票價指旅客從出發地機場至目的地機場的航空運輸服務的價格，不包括機場區域內、航站樓之間、機場與機場之間或者機場與市區之間的地面運輸服務費用，也不包括稅費及燃油附加費等。

3.2.1.2 票價為旅客購票之時，所選購航班適用的票價。若東航在客票出售後進行票價調整，旅客已購客票的票價不作變動。

3.2.1.3 不同票價的客票其變更、退票限制條款也不同，旅客可根據自身需要選擇相應的票價種類，並在進行變更或退票時遵守相應規則。

3.2.2 票款的交付

3.2.2.1 旅客應按所在地國家所規定的貨幣和東航規定的付款方式交付票款，除東航與旅客另有協議外，票款一律為現付。

3.2.2.2 當出現收到的票款與適用的票價不符或計算有錯誤時，應由旅客補付不足的票款或由東航退還多收的票款。

3.2.3 稅款和費用

在法律允許的範圍內，政府、有關當局或機場經營人徵收的稅款或收取的費用由旅客支付，稅款和費用會在客票上分別列明。旅客在購票時，東航將告知其未包括在票價中的稅款和費用。

3.3 定座與購票

3.3.1 一般規定

3.3.1.1 旅客可以通過東航官方網站、手機網站、東航 APP 手機客戶端、東航服務熱線、東航售票處或授權的航空銷售代理人及東航認可的其他渠道進行定座和購買客票。

3.3.1.2 旅客在進行定座和購票時，應提供旅客本人有效身份證件，該

身份證件應與辦理乘機手續時使用的證件相同。

3.3.1.3 旅客如未在東航規定的時限內完成付款，東航可以取消其定座。

3.3.1.4 若旅客更改或者取消定座，應當符合客票的運價規則並在東航規定的時限內提出。客票附有限制條件的，旅客在更改或者取消定座時，只能適用該限制條件的規定。

3.3.1.5 旅客購買聯程航班時，須了解並遵循各地機場關於航班最短銜接時間的規定，若旅客購買的聯程航班銜接時間小於最短銜接時間，由此導致的損失，東航不承擔責任。

3.3.1.6 東航有權對某些票價的客票制定限制條件，以限制或排除購買此類客票的旅客進行更改、退票、簽轉的權利，東航將告知旅客關於客票更改、退票、簽轉的條件。

3.3.2 個人信息收集及使用

旅客應確保其向東航提供的個人資料的準確性，並承擔由於其提供資料不準確所產生的一切後果。該個人資料旨在用於執行本條件的目的，包括但不限於定座、購票及安排相關運輸服務等。旅客一旦提交定座、購票申請，即被視為授權東航為履行航空運輸合同（包括本條件）而保留其個人資料且可以將該資料傳送給東航有關部門、其它相關承運人、相關服務的提供者或法律許可的機構等。東航將採取一切合理且可行的安全管控措施以保護旅客的個人信息安全。旅客可以向東航瞭解東航的隱私政策。隱私政策不是本條件的一部分。

第四條 客票變更與退票

4.1 客票變更

4.1.1 一般規定

4.1.1.1 旅客應在客票有效期內進行客票變更的辦理。

4.1.1.2 旅客應聯繫締約承運人或其航空銷售代理人辦理客票變更。

4.1.2 自願變更

4.1.2.1 自願變更是指旅客因其自身原因而要求對其艙位等級、時刻、乘機日期等內容進行變更。如果東航在旅客指定的時間範圍內，無可用於變更的航班或座位，則旅客可按本條件第 4.2.3 款自願退票辦理。

4.1.2.2 旅客提出自願變更客票的，東航或東航銷售代理人將在航班有可利用座位的條件下，按照所購客票對應的客票使用條件為其進行辦理。旅客須承擔由此造成的變更手續費、票價、稅費及燃油附加費差額等。

4.1.3 非自願變更

4.1.3.1 當旅客因下列情況需要變更客票時，東航及東航銷售代理人可為旅客辦理一次非自願變更，免收變更手續費：

(1) 航班出港延誤、取消、航班提前、航程改變、物理艙位等級降低或者承運人無法運行原航班等的情況；

(2) 旅客乘坐的航班未能在客票所列明的時間內抵達中轉地，導致旅

客實際用於轉機的時間少於各地機場規定的最短銜接時間，從而錯失銜接後續聯程航班的情況。

4.1.3.2 航班非自願變更日期及航班範圍

(1) 東航應當免費為旅客變更至原航班前後 3 天內的，且旅客可接受的東航航班。如旅客需變更至超出原航班前後 3 天的航班，則按本條件第 4.1.2 款自願變更辦理。如原航班前後 3 天內的東航航班無可利用座位，則允許為其免費變更至東航最近可利用航班。免費變更次數限一次；

(2) 由於東航原因而導致旅客非自願變更客票的，東航可在徵得旅客及有關承運人同意後，辦理非自願簽轉，並將旅客運達目的地或中途分程地。

4.1.3.3 由於本條件第 4.1.3.1 款所列原因而導致旅客所享受的物理艙位等級低於其客票所對應的物理艙位等級，東航將向旅客退還相應的票價差額。

4.1.4 因病變更

旅客因本人或同行人員出現受傷、疾病及其他健康原因，而不能按照客票列明的航班或日期旅行的情況，旅客可憑東航認可的證明材料，在客票有效期內，對未使用的航段辦理客票變更，按本條件第 4.1.2 款自願辦理變更，免收變更手續費。

4.2 退票

4.2.1 一般規定

4.2.1.1 在運價規則中沒有相反規定的前提下，對於旅客所持的東航客票，在客票有效期內未使用的部分或全部航段的票證，東航接受其符合客票所載運價規則的退票申請。旅客必須一次性為客票上所有未使用航段辦理退票，不得分次分段進行退票。

4.2.1.2 旅客應與締約承運人或其航空銷售代理人聯繫以辦理客票退票，並在原購票渠道辦理退票手續。

4.2.1.3 旅客要求退票的票聯狀態必須為有效的開放使用狀態。

4.2.1.4 若旅客要求退票，則最遲應在本條件第 3.1.2 款所規定的客票有效期滿之後的一個月內提出，逾期視為旅客放棄退票權利，東航有權不予辦理，即不退還未使用的票價、稅費及燃油附加費。

4.2.1.5 若旅客已打印了航空運輸電子客票行程單，其在退票時必須交還已打印的航空運輸電子客票行程單。

4.2.1.6 東航將優先將票款退至該客票的原付款賬戶，如因特殊原因出現無法退至付款賬戶的情況時，可以向旅客本人或經旅客本人授權的受托人退款。

4.2.1.7 旅客在退票時應持本人購票時所使用的身份證件原件。若旅客委托他人辦理退票手續，則受託人應持經東航認可的授權委託書、客票所列明的乘機人的有效身份證件原件、受託人的有效身份證件原件。

4.2.1.8 東航按本條件的第 4.2.1 款所列的規定，將票款退給符合本條件第 4.2.1.6 款和第 4.2.1.7 款的對象，並視作正式退票，東航與旅客的運輸合同關係隨即終止。

4.2.2 貨幣

4.2.2.1 任何退票必須符合原購票地和退票地國家的法律及其它有關規定。東航將優先使用原付款貨幣進行退款，但東航也可以選擇以購票地國家貨幣或退票地國家貨幣進行退款。

4.2.2.2 由於貨幣匯率兌換可能產生差額，旅客不得就此差額向東航提出退款索賠。

4.2.3 自願退票

4.2.3.1 自願退票是指旅客因其自身原因而要求退票。若旅客提出自願退票，東航或東航銷售代理人將根據旅客所購買的客票對應的客票使用條件進行辦理。

4.2.3.2 若旅客在航班的經停地自願終止旅行，該航班的票價、稅費及燃油附加費不予退還。

4.2.4 非自願退票

4.2.4.1 若旅客因下列情況需要退票，東航及東航銷售代理人可為旅客辦理非自願退票，免收退票手續費：

(1) 航班出港延誤、取消、航班提前、航程改變、物理艙位等級降低或者承運人無法運行原航班等的情況；

(2) 旅客乘坐的航班未能在客票所列明的時間內抵達中轉地，導致旅客實際用於轉機的時間少於各地機場規定的最短銜接時間，從而錯失

銜接後續聯程航班的情況。

4.2.4.2 在客票全部未使用的情況下，將退還全部票價、稅費及燃油附加費，已收取的變更手續費不予退還；

4.2.4.3 在客票已部分使用的情況下，則退還未使用航段的相應票價、可退的稅費及燃油附加費，但所退金額不超過原付票款金額，已收取的變更手續費不予退還。

4.2.5 因病退票

旅客因本人或同行人員出現受傷、疾病及其他健康原因，而不能按照客票列明的航班或日期旅行的情況，旅客可憑東航認可的證明材料，在客票有效期內，按本條件第 4.2.3 款自願辦理退票，免收退票手續費。

第五條 乘機

5.1 乘機登記與登機

5.1.1 辦理乘機登記手續

5.1.1.1 旅客需在航班停止辦理乘機登記手續前，憑有效旅行證件實名辦理客票查驗、托運行李、獲取紙質或者電子登機憑證，旅客出示的有效身份證件應與購票時提供的有效身份證件一致，必要時，東航將留存旅客有效旅行證件的副本。

5.1.1.2 乘機登記辦理的截止時間因機場而異，旅客應自行了解並遵守各機場的乘機登記手續辦理截止時間的要求，以避免發生誤機。

5.1.1.3 旅客誤機

(1) 若由於旅客原因而導致誤機後要求改乘後續航班或退票，東航可以按照本條件第 4.1.2 款或第 4.2.3 款為旅客辦理自願變更或自願退票；

(2) 若由於東航原因而導致旅客誤機後要求改乘後續航班，在後續航班有可利用座位的情況下，東航將積極予以安排，且不向旅客收取費用。若旅客未接受前述安排並要求退票，則按本條件第 4.2.4 款非自願退票有關規定辦理。

5.1.2 接受檢查

乘機前，旅客及其行李必須經過安全檢查，否則，東航有權拒絕運輸該旅客或其行李。

檢查的方式包括但不限於設備檢查、手工檢查、口頭詢問及當地政府或安全檢查機構規定的其他檢查方式等，檢查方式由政府、機場全權酌情決定，無論旅客是否到場、同意或知情。對於此種檢查對旅客或行李造成的任何身體傷害、物品損壞或丟失，東航不承擔責任，除非是由於東航的故意行為或重大過失造成的，中國法律及國際公約另有規定的除外。

5.1.3 旅行入境/過境

5.1.3.1 旅客應自行獲取出發地點、約定的經停地點以及目的地點所需要的有效旅行證件、簽證或衛生防疫政策所需憑證，同時需自行了解並遵守其所有的適用法律、法規、命令和旅行規定。若旅客因未遵守有

關規定而無法乘機或無法到達目的地，需自行承擔相應責任和損失。

5.1.3.2 東航及東航的授權代理人提供的本條件第 5.1.3.1 款所要求的信息，則是出於為旅客提供便利和幫助目的，東航對此不承擔責任。對於因此原因而導致旅客未能取得此類文件或簽證，或未能遵守上述適用法律、法規、命令和旅行規定而產生的後果，東航不承擔任何責任。

5.1.3.3 當東航遵照政府的命令將被拒絕過境或入境的旅客運回至始發地點或其它地點時，該旅客應支付因此而產生的全部費用。對於已收取的用於將其運送至拒絕入境點或遣返點的費用，東航將不予退還。

5.1.3.4 如果因旅客未能遵守有關國家的法律、規定、命令、要求和旅行條件或其未能出具所要求的文件，而導致東航被要求支付或抵押罰金，或承擔任何的開支，東航有權要求旅客償還東航已付的費用或抵押金，以及因此而產生的全部費用。

5.1.4 旅客登機

5.1.4.1 一般規定

由於各個航班的登機口關閉時間不同，旅客應自行了解並遵守各機場的登機口關閉時間的要求，以避免漏乘情況的發生。

5.1.4.2 旅客漏乘

(1) 由於旅客原因發生漏乘，而要求改乘後續航班或退票的，東航可以按照本條件第 4.1.2 款或第 4.2.3 款為旅客辦理自願變更或自願退票；

(2) 由於東航原因導致旅客漏乘，東航將盡早安排旅客乘坐後續航班

成行，或按本條件第 4.2.4 款非自願退票有關規定進行辦理。

5.1.4.3 旅客錯乘

(1) 由於旅客原因而發生錯乘，票款不補不退。東航可以安排錯乘旅客搭乘最早的且有可利用座位的東航航班飛往旅客客票上的目的地點。

(2) 由於東航原因導致旅客錯乘，東航將安排錯乘旅客搭乘最早的且有可利用座位的東航航班飛往旅客客票上的目的地點。若旅客未接受前述安排並要求退票，則按本條件第 4.2.4 款非自願退票有關規定辦理。

5.1.4.4 旅客銜接錯失

在聯程航班運輸中，若出現由於東航原因造成旅客在航班銜接地點不能趕上已定座的銜接航班繼續旅行的情況，東航作為銜接點之前一航班的實際承運人，應在銜接地點為旅客作出適當安排。

5.2 機上座位安排

5.2.1 東航除按旅客已經定妥的航班和艙位等級為其提供座位外，應儘可能滿足旅客對同等艙位等級座位的要求，但不保證提供旅客所指定的座位。

5.2.2 為了保證飛行安全，東航有權指定安排飛機出口處及其他必要位置的座位。

5.2.3 出於對運行、安全或安保的需要，東航保留分配或重新分配機上座位的權利，即使是在旅客登機或就座後。

5.3 中止行程

關閉艙門後，除不可抗力以及旅客突發急病或威脅到生命的情況外，旅客均不得中止行程。若旅客因此擾亂機上秩序，將自行承擔相應的法律後果。

5.4 乘機過程中的行為

5.4.1 非法干擾行為和擾亂行為

5.4.1.1 非法干擾行為是指危害民用航空安全的行為或未遂行為。包括但不限於：非法劫持航空器；毀壞使用中的航空器；在航空器上或機場扣留人質；強行闖入航空器、機場或航空設施場所；出於犯罪目的而將武器或危險裝置、材料帶入航空器或機場；利用使用中的航空器造成死亡、嚴重人身傷害，或對財產或環境的嚴重破壞；散播危害飛行中或地面上的航空器、機場或民航設施場所內的旅客、機組、地面人員或大眾安全的虛假信息。

5.4.1.2 擾亂行為是指在民用機場或在航空器上不遵守規定，或不聽從機場工作人員或機組成員的指示，從而對機場或航空器上良好秩序進行擾亂的行為。航空器上的擾亂行為包括但不限於：

- (1) 強佔座位、行李架的；
- (2) 打架鬥毆、尋釁滋事的；
- (3) 猥褻客艙內人員或性騷擾的；
- (4) 傳播淫穢物品及其他非法印製物的；
- (5) 吸煙（含電子香煙）、使用火種的；

- (6) 違規使用手機或其他禁止使用電子設備的；
- (7) 盜竊、故意損壞或者擅自移動救生物品等航空器設施設備或強行打開應急艙門的；
- (8) 機上盜竊公私財物的；
- (9) 妨礙機組人員履行職責或者煽動旅客妨礙機組人員履行職責的；
- (10) 擾亂客艙秩序的其他行為。

5.4.1.3 旅客在機上如存在本條件第 5.4.1.1 款或第 5.4.1.2 款所列行為的，東航將對該行為人採取必要的制止、制服措施，使該行為人停止實施其危害行為，情節嚴重或影響航班運行安全的行為人將被移送公安機關依法處置。

若旅客因本條件第 5.4.1.1 款及第 5.4.1.2 款所列行為被東航拒絕運輸，則該航班的票價、稅費及燃油附加費不予退還，其餘未使用航段按本條件第 4.2.3 款自願退票的規定或本條件第 4.1.2 款自願變更的規定進行辦理。東航保留追究該旅客相關法律責任的權利。

5.4.1.4 旅客若作出本條件第 5.4.1.1 款或第 5.4.1.2 款所列行為，東航保留限制其日後乘坐東航航班的權利。對於被限制乘機的旅客，東航將拒絕其購買客票；如旅客購買了客票，則按本條件第 4.2.4 款非自願退票的規定為其辦理。

5.4.2 便攜式電子設備的使用與限制

5.4.2.1 飛行中禁止使用的便攜式電子設備，包括但不限於：無法關閉蜂窩移動通信功能的便攜式電子設備、衛星電話、對講機、遙控玩具及

其它帶遙控裝置的便攜式電子設備、發射功率在 100mW（含）以上無線傳輸功能的便攜式電子設備；

5.4.2.2 在滑行、起飛爬升和下降着陸等飛行關鍵階段禁止使用，但在非飛行關鍵階段允許使用的便攜式電子設備，包括但不限於：持續正壓呼吸機（CPAP）、未經認證品牌的便攜式氧氣濃縮器（POC）、手提電腦；

5.4.2.3 全程允許使用的便攜式電子設備，包括但不限於：

- （1）便攜式錄音機、助聽器、心臟起搏器、電動剃鬚刀；
- （2）經認證品牌的便攜式氧氣濃縮器等（需事先申請並經東航同意）；
- （3）移動電話、電子書、PAD（在飛行中應打開飛行模式，即關閉蜂窩移動通信功能）；

5.4.2.4 不得在飛機上使用充電寶為設備充電，以及為充電寶充電，充電寶在飛機上應全程處於關閉狀態。

5.4.3 航班禁煙

東航所有的航班上、機上的所有區域內都不允許吸煙（包括傳統香煙、電子煙、合成蒸汽吸煙裝置及其他形式的吸煙）。

5.4.4 酒精飲品限制

除東航在航班上供應的含酒精的飲品外，旅客不得在客艙內飲用其它含酒精的飲品。

5.4.5 安全帶

旅客在飛行過程中，應按要求及機組成員的提示全程繫好安全帶。

5.4.6 拍攝限制

為維護良好機上秩序、確保飛行安全及保護他人肖像權，未經他人（其他旅客、機組成員等）同意，旅客不得拍攝他人相關相片或視頻。若旅客因此構成非法干擾行為或擾亂行為，則按照本條件第 5.4.1.3 款處理。

第六條 拒絕和限制運輸

6.1 拒絕運輸

6.1.1 出於保證飛行安全的目的，東航將根據自己合理的判斷，對於出現或有可能出現以下情形或類似情形，為保證航空運輸的安全有序，東航有權拒絕承運下述旅客：

6.1.1.1 違反任何始發地、經停地、目的地或飛越地國家或地區適用的法律、法規、命令及其他規定；

6.1.1.2 旅客的行為、年齡、精神或身體狀況，包括受酒精或藥物的影響，導致其不適合航空旅行，或對其自身或其他人員或財產可能造成任何威脅或危害；

6.1.1.3 旅客可能患有或疑似患有將對其他旅客或機組成員身體健康構成直接威脅的傳染性疾病，或有可能引起其他旅客不適的特殊惡臭

或特殊怪癖等；

6.1.1.4 旅客沒有或無法遵守東航有關安全、安保及公共衛生方面的命令或規定；

6.1.1.5 旅客拒絕接受安全檢查；

6.1.1.6 旅客未能遵守機上禁煙或使用電子設備的規定；

6.1.1.7 旅客未能或拒絕遵守機組成員的指示；

6.1.1.8 旅客未支付適用的票款、稅款或應付的費用等；

6.1.1.9 旅客未出示有效身份證件及有效旅行證件，或由於續程航班沒有定妥，可能存在中途被遣返的情況；

6.1.1.10 旅客的行李可能危及或者影響機組成員或其他旅客的安全、健康；

6.1.1.11 旅客未能出示有效客票；

6.1.1.12 旅客根據本條件第 5.4.1.4 款被限制乘機；

6.1.1.13 法律或本條件規定的其他情況。

6.1.2 東航有權拒絕運輸患有下列疾病之一的旅客，除非該旅客持有醫生簽發的適合航空旅行證明，且出於為挽救生命目的，經東航同意而進行特別安排：

6.1.2.1 處於嚴重或危急狀態的心臟病患者，如：嚴重的心力衰竭、出現紫紺症狀或心肌梗塞（在旅行前 6 週之內曾發生過心肌梗塞）者；

6.1.2.2 嚴重的中耳炎，伴隨有耳喉管堵塞症的患者；

6.1.2.3 近期患有自發性氣胸的病人，或近期做過氣胸整形的神經系

統病症的患者；

6.1.2.4 大縱膈瘤、特大疝腫及腸梗阻病人；

6.1.2.5 頭部損傷、顱內壓增高及顱骨骨折患者；

6.1.2.6 下頷骨骨折，最近使用金屬線連接者；

6.1.2.7 在過去 30 天內患過脊髓灰質炎的病人，或延髓型脊髓灰質炎患者；

6.1.2.8 帶有嚴重咯血、吐血、嘔吐或呻吟症狀的患者；

6.1.2.9 近期遭受過嚴重外傷或進行過重大外科手術、傷口尚未完全癒合的患者；

6.1.2.10 患病旅客在辦理乘機手續、或登機過程中，病情突然加劇或惡化；

6.1.2.11 其他患有不宜乘機疾病的患者，或因身體狀況使旅客在旅行中若無專門的協助就無法自理者。

6.2 限制運輸

6.2.1 嬰兒和兒童

6.2.1.1 出生不足 14 天的新生嬰兒、出生不足 90 天的早產嬰兒將不予運輸。

6.2.1.2 實際運輸開始之日時已滿 14 天的嬰兒旅客及未滿 5 週歲的兒童旅客在乘機時，應有與其所定物理艙位一致的且具備完全民事行為能力的成人全程陪同。每名成人旅客最多可攜帶 2 名嬰兒旅客或 3 名 5 週歲以下的兒童旅客（可含 1 名嬰兒旅客）乘機。

當旅客攜帶 2 名嬰兒旅客時，其中 1 名嬰兒應由成人旅客懷抱，並繫緊嬰兒安全帶。另 1 名嬰兒須單獨佔用座位。單獨佔用座位的嬰兒須放置在旅客自行準備的，經航空當局認可的，可在機上使用的兒童（嬰兒）限制裝置內。

6.2.1.3 實際運輸開始之日時滿 5 週歲但未滿 12 週歲的兒童旅客如需單獨乘機，則應向東航申請辦理無成人陪伴兒童乘機手續，經東航同意後，方可購票。如兒童旅客與成人旅客一起旅行，但所乘坐的物理艙位不同，應被視為無成人陪伴兒童，應申請相應服務。

6.2.1.4 未滿十八週歲的旅客不可獨自攜帶嬰兒旅客或兒童旅客旅行。

6.2.2 孕婦旅客

6.2.2.1 因客艙環境變化及不確定的空中顛簸，可能會對孕婦造成不良影響，建議孕婦在出行前諮詢醫生，確認其是否適宜乘機。

6.2.2.2 孕婦旅客，需提供孕婦保健手冊（大卡）或孕期連續病例證明或帶有醫生簽名（章）並蓋章的孕週證明、超聲波等檢查材料或醫院的電子檢查報告，經東航核驗後方可乘機。

6.2.2.3 實際乘機期間，孕週已滿 32 週但不足 36 週的孕婦旅客在購票時，須同意在乘機時提供其在乘機前 72 小時內由醫院蓋章和該院醫生簽字填開的允許乘機的診斷證明書。

6.2.2.4 實際乘機時，孕期已滿 36 週或距預產期在 4 週（含）以內的孕婦旅客、預產期臨近但無法確定正確日期且已知為多胎分娩或預計有分娩併發症的孕婦旅客、有先兆性流產反應的孕婦旅客及產後不

足 7 天者，東航有權拒絕承運。

6.2.3 患病旅客

6.2.3.1 航空運輸可能對患病旅客的生命及健康產生以下不良影響：

(1) 客艙的低氣壓可能造成臟器膨脹，從而引發因器官壓迫、梗阻或器官功能性障礙而導致的窒息；

(2) 客艙缺氧可能造成血管痙攣和代償，從而引發血栓脫落、栓塞、缺血性梗死、水腫及出血；

(3) 客艙的環境變化及不確定的空中顛簸，可能會引發術後併發症或器官出血；

(4) 在密閉環境的客艙內，可能會引起幽閉空間綜合症患者的焦慮和恐懼。

建議患病旅客，尤其是術後旅客在出行前諮詢醫生，以確認是否適宜乘機。

6.2.3.2 除本條件所列東航有權拒絕承運的情況外，其他患病旅客購票時須填寫《特殊旅客乘機申請書》，並提供東航要求的其他材料，如實陳述患病情況，同意出示其在旅行前 48 小時內的診斷證明書，並簽署《中國東方航空股份有限公司風險告知確認書》。東航將評估該旅客是否適宜乘機並對其做出是否承運的安排。

6.2.3.3 簡單的醫美手術，且恢復良好適宜航空旅行（如雙眼皮手術）、小型外傷手術（如囊腫引流術、四肢皮肉縫合等）、單一四肢骨折且恢復良好適宜航空旅行的旅客，如未提前申請或無法提供診斷證明書，須

簽署《中國東方航空股份有限公司風險告知確認書》後方可乘機。

6.2.4 擔架旅客

6.2.4.1 除本條件所列的東航有權拒絕承運的情況外，東航可接受出發地機場和目的地機場均具備保障能力的直達航班的擔架旅客的購票、乘機申請，但旅客在購票時須填寫《特殊旅客乘機申請書》，並提供東航要求的其他材料，如實陳述身體情況，同意出示其在旅行前 48 小時內的診斷證明書，並簽署《中國東方航空股份有限公司風險告知確認書》。東航將評估該旅客是否適宜乘機並對其做出是否承運的安排。

6.2.4.2 乘坐國內直達航班的擔架旅客需提前 48 小時申請擔架運輸；乘坐國際運輸或地區運輸直達航班的擔架旅客，則需提前 72 小時申請。

6.2.4.3 擔架旅客必須至少由一名醫護人員或成人旅客陪同旅行，醫護人員必須出示身份證明及職業證明。

6.2.5 本條件第 6.2.3 - 6.2.4 款中所提及的診斷證明書是指由二級（含）以上醫院（境外含診所、醫療中心及醫院）填寫的旅客的病情及診斷結果，若為國內醫院出具的證明，須有醫院蓋章和醫生簽名；若為境外醫院或診所出具證明，僅有醫生簽名即可。

6.2.6 本條件第 6.2.1 - 6.2.4 款中所列旅客，即使已經持有客票，也只有在符合東航及有關承運人規定的條件下，經東航及有關承運人

預先同意並在必要時做出安排後，才可予以承運。旅客在乘機（包括辦理乘機手續）時，東航有權綜合評估該旅客當日身體情況及航班運行實際情況，以決定是否予以承運。

6.3 被拒絕運輸後的客票處置

6.3.1 若旅客因本條件第 6.1.2、6.2.3 款被拒絕運輸，在符合條件的情況下，將按本條件第 4.1.3 款非自願變更或按本條件第 4.2.4 款非自願退票的規則進行辦理。

6.3.2 除本條件另有規定外，其他被拒絕運輸的旅客，將按本條件第 4.1.2 款自願變更或按本條件第 4.2.3 款自願退票的規則進行辦理。

6.4 旅行風險及責任

旅客需要了解對於飛行過程中突發疾病可能存在的風險及其應當承擔的責任。對於明知自身存在不適宜乘機的情形或需要向東航出具相關證明後方可乘機的情形，卻通過隱瞞、欺騙或誤導等方式違反本條件約定、實現購票乘機的旅客，東航對其乘機後造成的身體影響等後果不承擔任何責任，且保留追究該旅客法律責任的權利。

第七條 行李運輸

7.1 不得作為行李運輸的物品

對於本款所列物品，旅客不得將其放置在行李當中或攜帶進入客艙，否

則，東航有權拒絕為其提供運輸服務。

7.1.1 危險品，除符合《民用航空危險品運輸管理規定》和東航允許旅客作為托運行李或非托運行李攜帶的危險品外，不允許旅客攜帶危險品乘機，包括：爆炸品，如煙花、鞭炮、彈藥、裝有鋰電池或煙火物質的保密型包、袋、箱等；氣體，包括易燃氣體、非易燃無毒氣體、有毒氣體，如液化氣體、催淚瓦斯、胡椒噴霧等；易燃液體，如酒精、油漆等；易燃固體、易於自燃物質和遇水釋放易燃氣體的物質，如火柴、鎂粉、白磷、黃磷等；氧化性物質和有機過氧化物，如漂白粉、雙氧水、過氧乙酸等；毒性物質和感染性物質，如生漆、有毒農藥、海洛因、病毒樣本等；放射性物質，如放射性同位素、放射性化學試劑等；腐蝕性物質，如酸、鹼、濕電池、水銀等；雜項危險物質和物品，包括環境危害物質，如有威脅性或刺激性物質、容易污損飛機的物品、生產廠家召回的有安全缺陷的鋰電池。

7.1.2 國家管制器具，如管制刀具、軍械、警械及其他屬於國家規定的管制器具（含警棍、軍用或警用匕首、刺刀、電擊器、防衛器、弩、匕首、三稜刀、機械加工用的三稜刮刀、帶有自鎖裝置的刀具和形似匕首但長度超過匕首的單刃刀、雙刃刀以及其他類似的單刃、雙刃、三稜尖刀等）；槍支、彈藥，含各種仿真玩具槍、槍型打火機及其他各類帶有攻擊性的武器、彈藥、軍械、警械（如電警棍、電擊器等）和其他類似物品，以及上述物品的仿製品。

7.1.3 東航認為其重量、體積、形狀或性質不適合運輸的物品。

7.1.4 活體動物，但符合東航運輸規定的小動物及服務犬除外。

7.1.5 打火機、火柴。

7.1.6 陌生人要求為其攜帶的任何物品。

7.1.7 其他禁止作為行李運輸含危險品的設備，如鋰電池驅動電動平衡車（扭扭車）、自加熱包裝食品以及其他禁止作為行李運輸的物品。

7.1.8 任何始發地國家、目的地國家、經停地國家或飛越地國家的適用法律、條例或命令禁止運輸的物品。

7.2 限制運輸的行李

7.2.1 只能作為非托運行李的物品

7.2.1.1 高價值物品、易碎或易損物品、易腐用品、絕版視頻、印刷品、手稿等物品、重要文件和資料、旅行證件等需要專人看管的物品以及旅行中需要服用的藥物；

7.2.1.2 電子設備、電子醫療裝置、電動輪椅或其他移動輔助器材中使用的電池，包括鋰電池、燃料電池等；

7.2.1.3 鋰電池移動電源（充電寶）；

7.2.1.4 含電池的電子煙（包括電子雪茄、電子煙頭及個人霧化器）；

7.2.1.5 官方機構或企業使用的水銀氣壓或水銀溫度計。

7.2.1.6 民航局規定的其他物品。

7.2.2 只能作為托運行李的物品

7.2.2.1 除管制物品外的利器、鈍器和其他能夠造成人身傷害或者航空安全和運輸秩序構成較大危害的物品，包括但不僅限於菜刀、水果刀、

餐刀、工藝品刀、手術刀、剪刀、鋼銼、斧子、短棍、錘子、鑽機(含鑽頭)、鑿、錐、鋸、螺栓槍、射釘槍、螺絲刀、撬棍、錘、鉗、焊槍、扳手、斧頭、短柄小斧(太平斧)、遊標卡尺、冰鎬、碎冰錐、飛鏢、彈弓、弓、箭、蜂鳴自衛器等。

此類物品包裝應保證安全性且內物不易被識別。

7.2.2.2 免除責任運輸行李、聲明價值行李、大件行李；

7.2.2.3 在運輸小動物（僅限家庭飼養的貓、狗）時，需裝在符合東航要求的容器中；

7.2.2.4 帶有濃郁或特有氣味的水果，運輸時需包裝完善無異味；

7.2.2.5 體育運動用槍支彈藥（需有公安部門出具的准許運輸的證明文件）；

7.2.2.6 自行車、高爾夫球用具、滑雪或滑水用具、保齡球用具、漁具、衝浪板或風帆衝浪船、曲棍球、潛水用具、騎馬用具、雪橇、皮划艇、滑翔傘、撐杆等運動器械；

7.2.2.7 民航局規定的其他物品。

7.2.3 特殊行李

7.2.3.1 小動物

（1）東航承運的小動物僅限家庭飼養的貓、狗，對於具有易於傷人特性、易發生呼吸問題、短鼻系列及狀態不宜進行航空運輸的貓和狗，東航將不予承運。

（2）旅客在托運小動物時，應事先向東航提出申請，並提供動物檢疫

證明，如涉及國際航空運輸，還應提供所有出境、入境或過境所需的相關文件或證明，經過東航同意後方可運輸。

(3) 裝運小動物的容器應符合東航的要求，否則東航不予托運。小動物及其容器和攜帶的食物的重量，不計入旅客的免費行李額，只能作為逾重行李付費運輸。

(4) 根據安全、衛生需要，東航有權限制每架飛機運輸小動物的數量，並有權決定小動物運輸的方式。

(5) 在正常運輸條件下出現小動物受傷、患病、逃逸或死亡，東航不承擔責任，中國法律或國際公約另有規定的除外。

(6) 如在運輸過程中，因有關國家拒絕入境、過境，小動物未能按時運到，東航不承擔責任，中國法律或國際公約另有規定的除外。

(7) 對小動物在運輸過程中可能造成的任何人身傷害、財產損失或費用支出，旅客承擔全部責任，東航保留事後向旅客追償的權利。

7.2.3.2 服務犬

(1) 服務犬指經過專門訓練的，為殘疾人生活和工作提供協助的特種犬，包括導盲犬、助聽犬。

(2) 若殘障（疾）旅客需要攜帶服務犬進入客艙，應事先向東航提出申請，並提供動物檢疫證明，如涉及國際航空運輸，還應提供所有出境、入境或過境所需的相關文件或證明。攜帶服務犬進入客艙的旅客應服從東航對其座位的調整和安排。

(3) 對於攜帶進客艙的服務犬，如出現東航判斷其可能對他人的健康

或安全構成直接威脅的情況時，應允許嘗試可能緩解該問題的方法（例如給吠叫中的服務犬帶上口罩及繫上牽引繩索），如仍無法排除威脅，東航可決定不接受其進入客艙運輸。

（4）經東航同意旅客攜帶的服務犬，連同其容器和食物，可以免費運輸而不計算在免費行李額內。

（5）情感支持性犬（包括精神撫慰犬）不屬於服務犬，東航不接受將其作為服務犬運輸，可在符合東航小動物運輸標準的情況下辦理托運手續。

（6）裝入貨艙運輸的服務犬，將按小動物運輸的規定執行。

7.2.3.3 佔座行李

若旅客攜帶的物品不適宜在航空器貨艙內運輸，如精緻樂器等易碎、貴重物品，旅客需在訂票和辦理乘機手續時告知東航，並在得到東航許可後，將其作為佔座行李帶入客艙。

每件佔座行李的體積不得超過 40 × 60 × 100 厘米（樂器佔座行李運輸的尺寸體積不得超過 40 × 60 × 140 厘米），且重量不得超過 75 公斤。

該行李須由旅客自行妥善密封裝箱，且外包裝須有把手以便固定。

每位旅客最多只能攜帶 1 件額外付費的佔座行李，客艙內由旅客全程負責自行監管。

佔座行李沒有免費行李額。

7.2.3.4 樂器

樂器可以以下述三種方式運輸：

(1) 作為非托運行李運輸

樂器可作為非托運行李帶入客艙，其尺寸和重量應符合非托運行李相關要求，帶入客艙的樂器全程由旅客自行看管。樂器須穩固放置於防震抗壓的樂器箱內，使其在必要情況下可側立存放。對於超出上述規定且仍需帶入客艙的樂器，須按佔座行李規定處理。

(2) 作為佔座行李運輸

樂器作為佔座行李運輸相關規定及收費標準可參考佔座行李。

(3) 作為托運行李運輸

對於無法帶入客艙的樂器，可作為托運行李進行運輸，樂器應儘可能使用原廠或專業包裝，並放置在特製的硬邊或防震抗壓容器內，容器內應根據需要進行內物填充，以防止其在運輸過程中左右搖晃，造成不必要的損壞。東航將按一般托運行李責任限額承擔運輸責任，旅客應簽署免除責任書。

東航有權綜合評估當日航班運行的實際情況，決定是否予以承運。

7.2.3.5 輪椅

輪椅不計入免費行李額，可以額外免費運輸。

(1) 符合條件的輪椅可帶入客艙

每個航班僅限 1 輛，且僅限成人用摺疊式輪椅或手動組裝式輪椅，輪椅不拆除輪子或不拆除部件時的尺寸，應不大於 33 × 91 × 106 厘

米/13 × 36 × 42 英寸。

(2) 登機口或值機環節免費托運

旅客自用的便捷式輪椅可在登機口或值機環節免費托運。

(3) 電動輪椅/助行器

因殘疾、健康狀況原因造成行動受限旅客自備電動輪椅或電動助行器的托運申請，經東航同意後方可運輸。電動輪椅/助行器的運輸應滿足危險品運輸相關規定，並符合適用法律對於免費托運的電動輪椅或電動代步工具的數量要求。

其中，具有非溢漏型、溢漏型電池驅動的輪椅/助行器，其電池須滿足國際航空運輸協會《危險品規則》；由鋰電池驅動的輪椅/助行器，其電池須滿足聯合國《試驗和標準手冊》第 III 部分第 38.3 小節所規定的每項試驗的要求。

如果電動輪椅/助行器經過專門設計，允許用戶拆下電池，則被拆下電池的輪椅應被視為普通輪椅，在符合規定的條件下，可作為非限制的交運行李進行運輸或由旅客攜帶入客艙；從輪椅上取下的每一個電池均不能超過 300Wh。

如電池無法卸下，則須確保該電動輪椅/助行器的設計可提供充分保護以免其受到損壞，電池應牢固地固定在電動輪椅/助行器上，並且已按照製造商的說明書斷開電路。

每位旅客可以攜帶一塊最大不超過 300Wh 或兩塊每塊不超過 160Wh 的備用電池，備用電池必須作為手提行李攜帶並採取保護措施，例如將每塊電池單獨裝入保護袋中。

7.2.3.6 骨灰

建議將骨灰作為貨物進行航空運輸，如旅客有要求，亦可作為托運行李進行運輸或由旅客帶入客艙。

- (1) 骨灰如需作為托運行李進行運輸，東航承擔一般托運行李的責任；
- (2) 在骨灰的外包裝及攜帶骨灰的旅客的情緒不會引起其他旅客的察覺和反感的情況下，如旅客有要求，也可帶入客艙運輸；
- (3) 若旅客攜帶骨灰出入境運輸，應符合相關國家海關、衛生檢疫的規定。

7.2.3.7 乾冰

用於保存鮮活物品時，每位旅客可攜帶淨重不超過 2.5 公斤的乾冰。乾冰的包裝件上應留有通氣孔，當乾冰作為托運行李時，應在行李上標註「固體二氧化碳」或「乾冰」的字樣以及該乾冰的淨重，或標明其淨重不超過 2.5 公斤。

7.2.3.8 含有酒精的飲料

- (1) 濃度小於 24%（含）的酒精，攜帶/托運不受限制；濃度在 24% — 70%（含）的酒精，每個容器體積不能超過 5 升，每位旅客託運總量不得超過 5 升；濃度大於 70% 的酒精，不準攜帶或託運。
- (2) 旅客必須將酒精飲料作為托運行李進行托運；旅客在候機樓禁區內購買的酒精飲料可以攜帶登機；旅客所攜帶/托運的酒精飲料不得超

過本條件的限制。

(3) 當酒精/酒精類飲品作為托運行李進行運輸時，標識應全面清晰，且置於零售包裝內。外包裝應堅固、密封，確保無異味、無液體泄漏。東航有權要求旅客簽署免除責任書，以免除東航對此類行李在運輸過程中發生毀損的賠償責任。

(4) 如果航班的始發地、中轉地及目的地的法律有更加嚴格的要求，東航將遵照當地適用的法律執行。

7.2.3.9 運動器械

東航將根據國際慣例，對乘坐本公司航班旅客攜帶的運動器具提供行李托運優惠；東航按適用普通行李規定承擔相應運輸責任。

旅客應對需托運的運動器械妥善包裝，儘量使用原廠包裝或專業包裝，使其能承受一定的壓力，能夠在正常的操作條件下安全的裝卸和運輸。任何充氣類運動器械器具應放氣後運輸。

飛機機型不適宜運輸時，東航有權拒絕收運。

7.2.3.10 水產品

由旅客自帶的、非購自候機樓禁區內的水產品，僅能作為托運行李進行運輸，其須滿足托運行李包裝要求且僅限國內航空運輸。旅客通過安檢後，在候機樓禁區內購買的包裝完好的水產品，可作為非托運行李攜帶登機。

東航允許旅客攜帶登機的水產品應包裝完好，包裝無破損，無異味，無

滲漏液體，並應確保該水產品不會脫離其包裝。

7.2.3.11 精密儀器

建議將精密儀器作為貨物托運，若按托運行李運輸，必須符合出廠包裝或類似包裝標準，使其能承受一定的壓力，能夠在正常的操作條件下安全的裝卸和運輸。

7.2.3.12 有關其它限制物品的運輸，請登陸東航官方網站、手機網站、東航 APP、手機客戶端或通過東航服務熱線查詢。

7.3 托運行李

7.3.1 托運行李的收運及包裝要求

托運行李應滿足以下包裝要求：

7.3.1.1 旅行箱、旅行袋和手提包等必須加鎖；

7.3.1.2 兩件以上的包件，不能捆為一件；

7.3.1.3 行李上不能附插其他物品；

7.3.1.4 竹籃、網兜、草繩、草袋等不得作為行李的外包裝物；

7.3.1.5 易碎易損物品應穩固的放置於防震且抗壓的包裝箱內，容器內應根據需要進行內物填充，以防止其在運輸過程中左右搖晃而造成不必要的損壞；

7.3.1.6 泡沫箱應以外套紙箱的形式進行包裝，或用不易破損的塑膠袋包裹泡沫箱，並用封箱帶加以固定。泡沫箱必須有四壁、底和頂，

箱壁厚度不應過薄（建議不小於 2 厘米），且箱體部分無任何破損或裂口。紙箱與泡沫箱規格要匹配。不得使用受潮、摺疊變形或者回收使用的舊泡沫箱；

7.3.1.7 旅客應該在被收運之前在行李上貼上姓名或便於識別的其他個人標記；

7.3.1.8 對於包裝不符合要求的行李，東航可以拒絕作為托運行李收運；如已收運，東航不承擔損壞、破損的賠償責任，中國法律及國際公約另有規定的除外；

7.3.1.9 旅客在托運可能發生運輸責任爭議的行李時，東航有權要求旅客簽署免除責任書，以免除東航對此類行李在運輸過程中發生毀損的賠償責任；若旅客拒絕簽署，東航有權拒絕運輸該行李。在旅客簽署免除責任書後，對於此類行李在運輸中發生的毀滅、遺失、損壞，東航不承擔賠償責任，但中國法律及國際公約另有規定的除外。

7.3.2 托運行李的重量、尺寸限制

7.3.2.1 國內航線：每件不能超過 50 公斤，體積不應小於 5 × 15 × 20 厘米，且不得超過 40 × 60 × 100 厘米；

7.3.2.2 國際或地區航線（涉美）：每件不能超過 45 公斤，三邊之和不超過 203 厘米；

7.3.2.3 國際或地區航線（非涉美）：每件不能超過 32 公斤，三邊之和不超過 203 厘米；

7.3.2.4 因航班載量有限，東航有權對旅客在免費行李額以外托運的

行李的最大數量進行限制。

7.3.3 托運行李免費行李額

7.3.3.1 東航將根據旅客所持客票的艙位等級、航線距離等確定免費行李額，具體以東航官網即時更新和公布的方案為準。

7.3.3.2 若旅客非自願改變艙位等級，享受原客票所列明的免費行李額。

7.3.3.3 殘疾旅客輔助設備（包括但不限於輪椅）不計入免費行李額，可以額外免費運輸。

7.3.4 逾重行李費

7.3.4.1 旅客托運行李超過該旅客免費行李額的部分，稱為逾重行李，應當支付逾重行李費。

7.3.4.2 在東航向旅客收取逾重行李費時，將為旅客出具收費憑證。

7.3.4.3 逾重行李費收費標準

（1）國內航線

東航所有國內航線上均使用計重製方式對免費行李額進行計算。

逾重行李費率：每公斤按當日所適用的單程直達成人經濟艙公布普通票價的 1.5% 計算，收費總金額以人民幣元為單位，小數點保留至個位，尾數四捨五入。

（2）國際及地區航線

東航所有國際及地區航線上均使用計件制方式對免費行李額進行計算。

逾重行李費率將按東航官網即時更新和公布的方案為準，收費金額以所在國家或地區貨幣為單位，小數點保留至個位，尾數四捨五入。

7.3.5 行李聲明價值

東航可向旅客提供托運行李聲明價值服務，旅客可為其托運行李自願申請聲明價值，但所申請聲明價值的托運行李應符合東航的相關規定。

7.3.6 托運行李的領取與交付

7.3.6.1 在航班到達後，旅客應儘快在機場憑行李牌的識別聯領取行李。東航對於領取行李的人是否確係旅客本人，以及由此造成的損失和費用不承擔責任。東航有權但無義務對旅客及其托運行李進行核對，旅客若不能出示所提取行李的識別聯，則該旅客必須出具足夠的證明以確定其對所提取行李的權利。必要時，東航可要求旅客出具相應的承諾書，保證其承擔由於領取上述行李而可能給東航造成的任何責任。

7.3.6.2 經東航同意，旅客可在中途經停地點領取其托運的行李，但對已經開始運輸的逾重行李，未使用航段部分已付的運費不予退還。

7.3.6.3 除法律另有規定外，若旅客在領取行李時，未提出書面異議，則被視為托運行李已經按照運輸合同完好交付。

7.3.6.4 若旅客未立即領取行李，則東航從行李到達的次日起可向旅客收取行李保管費。對於旅客行李中存在易腐物品的情況，東航出於公共衛生考慮，有權在行李到達 24 小時後予以處理且無需承擔任何責任。

7.3.6.5 自托運行李到達的次日起，如超過 90 天仍無人認領該行李，東航可按照無法交付行李的有關規定對其進行處理且不承擔任何責任。

7.3.6.6 托運行李一般與旅客同機運輸，除非出於運行、安全或安保方面的原因，可能出現由後續航班運輸或終止運輸的情況。如果旅客的托運行李是由後續航班運輸而延誤到達，非旅客原因導致的，東航將免費交付旅客或與旅客協商解決方案。

7.3.6.7 在旅客乘坐全程由東航實際承運的國內轉國際或國際轉國內的聯程航班時，若始發地及中轉地海關支持「一票到底，行李直掛」行李免提服務，東航將會在始發站為旅客辦理「一票到底，行李直掛」服務，並將行李托運至最終目的地，在中轉地旅客則無需提取托運行李。旅客不得將應向海關申報的物品放入此類托運行李中。與海關報關查驗相關的責任由旅客自行承擔。

7.3.6.8 因海關檢查原因而造成的行李延誤或損失，東航不承擔責任。

7.3.7 臨時生活費

當因東航原因使旅客的托運行李未能與旅客同機到達，且經東航確認當日托運行李無法送到時，東航將對旅行目的地不是居住地的旅客提供臨時生活費。

國內航班將分別給予經濟艙、超級經濟艙旅客人民幣 100 元，豪華商務艙、商務艙旅客人民幣 200 元，頭等艙旅客人民幣 300 元的臨時生活日用品補償費；國際及地區航班將分別給予經濟艙、超級經濟艙旅

客人民幣 300 元，豪華商務艙、商務艙旅客人民幣 400 元，頭等艙旅客人民幣 500 元的臨時生活日用品補償費。除此之外，東航將不承擔其它任何責任。

如果在始發站時，東航已經和旅客確認過其托運行李屬於晚交運行李，則不再提供臨時生活費。

7.4 非托運行李

7.4.1 非托運行李額

旅客帶上飛機的非托運行李應能置於旅客前排的座椅下面、行李架內或封閉式儲藏間內。頭等艙旅客每人可隨身攜帶 2 件非托運行李，每件重量不得超過 10 公斤；豪華商務艙、商務艙旅客每人可隨身攜帶 2 件非托運行李，每件重量不得超過 8 公斤；超級經濟艙、經濟艙旅客每人可隨身攜帶 1 件非托運行李，每件重量不得超過 8 公斤。每件非托運行李的體積不得超過 20 厘米（8 英寸） x 40 厘米（16 英寸） x 55 厘米（22 英寸）。

超出上述重量、件數或體積限制的行李，應作為托運行李進行托運。

7.4.2 除規定的非托運行李額外，每位旅客還可免費攜帶 1 件可放置在前排座椅下放的隨身物品，如手提包、公文包、手提電腦包、相機包或其他類似尺寸或更小的物品。

7.4.3 攜帶嬰兒乘機的旅客除在上述非托運行李額度之外，還可以免費攜帶以下隨身物品：旅途中嬰兒所需的食物、尿布等嬰兒用品；一輛可帶入客艙的便攜式可摺疊嬰兒車，摺疊後長、寬、高分別不超過 55

厘米（22 英寸）、40 厘米（16 英寸）、20 厘米（8 英寸），但超過上述尺寸的嬰兒車應該作為托運行李進行運輸；一個嬰兒搖籃或兒童/嬰兒固定裝置（佔座時使用）。

7.4.4 為確保飛行安全和航班準點運行，旅客在辦理值機手續時，須將超過規定的隨身行李進行托運。若超規行李在登機口被攔截，為排除鋰電池等具有安全隱患的物品進入貨艙運輸，須重新進行托運安檢，造成無法及時辦理同機託運，可能影響行程。由此造成的損失由旅客自行承擔。

第八條 航班超售

8.1 出於最大程度利用航空運輸資源，避免資源浪費的目的，經過精細化預測，東航可視情況在某些容易出現座位虛耗的航班上進行適當的超售。東航會充分考慮航線、航班班次、時間以及聯程航班等情況，合理控制航班超售比例，在最大程度上避免因超售而導致旅客被拒絕登機的情況發生。

航班超售時，東航將會在辦理乘機區域張貼相關航班的《航班超售告知書》《徵尋自願者告知書》，或通過電話、短信或現場徵詢等方式告知旅客當前航班超售情況、承運人賠償方案及旅客可享有的權利，以尋找因願意接受承運人賠償而選擇變更艙位等級或變更航班或航程或簽轉其他航空公司或退票的自願者旅客。

8.2 在超售情形下，對於棄乘的旅客，東航將給予其合理的賠償並根據

旅客的要求為其安排合適的航班或退票。如果沒有足夠的旅客願意放棄本次航班旅行，東航可以根據其另行制定並公布的優先登機規則拒絕運輸部分旅客。

8.3 對於自願者旅客或被拒絕運輸的旅客，在其決定繼續旅行的情況下，東航將安排旅客搭乘相應艙位的最早可利用的航班，並根據旅客原定航班所持客票的價格水平、航線距離及被延誤時間按照相關規定給予合理的賠償並做好後續服務工作。

8.4 航班超售服務具體內容以東航單獨對外公布的《東航航班超售服務方案》為準。

第九條 航班延誤、取消、備降

9.1 一般規定

9.1.1 航班時刻表或其它地方所顯示的航班時刻或機型，在其公布之日至旅客實際開始旅行之日的期間均可能發生變動，東航對該航班時刻或機型不予保證。該航班時刻或機型不構成東航與旅客之間運輸合同的組成部分，也不構成東航對航班時刻、機型的承諾。

9.1.2 在客票售出後，東航可以根據其合理判斷或經營所需變更航班的時刻或機型，東航將根據旅客提供的有效聯繫方式通知旅客關於航班時刻的變更。

9.1.3 東航將採取一切可合理要求的措施來避免航班發生延誤、取消、備降。如東航已經採取了一切可合理要求的措施或不可能採取該措施的，因此給旅客造成的損失，東航不承擔責任；對於因旅客未採取適當措施而造成的損失擴大，東航不承擔責任。中國法律及國際公約另有規定的除外。

9.2 航班延誤、取消、備降後的服務

9.2.1 客票服務

9.2.1.1 航班出港延誤、取消、備降、計劃出港時間提前、計劃出港時間/計劃到港時間延後大於 15 分鐘的情況，旅客可按照本條件第 4.1.3 款或第 4.2.4 款辦理非自願變更或非自願退票。如果旅客接受了東航安排的替代航班，但由於旅客原因再次提出變更或退票的，則按照本條款第 4.1.2 或第 4.2.3 款自願變更或自願退票的相關規定進行辦理。

9.2.1.2 除另有規定外，在東航發布航班延誤、取消等不正常航班信息前，旅客已自願取消定座或因非承運人原因誤機、漏乘等的情況，後續辦理客票退改簽手續時，將按照客票使用條件辦理；在東航發布航班延誤、取消等不正常航班信息前，若旅客已按自願退改簽規定辦理客票變更手續，則其支付的變更手續費、退票手續費均不退還。

9.2.2 信息服務

若東航航班出現出港延誤、航班提前或者取消，或者發生備降的情況，東航將按規定提供航班動態信息。

9.2.3 餐食及住宿服務

9.2.3.1 由於東航原因造成航班在始發地點出港延誤或取消，東航將按其規定向旅客提供餐食或住宿等服務。

9.2.3.2 由於非東航原因造成航班在始發地點出港延誤或取消，東航將協助旅客安排餐食或住宿等，費用由旅客自理。

9.2.3.3 東航航班發生備降，或在經停地點延誤或取消，無論出於何種原因，東航將按其規定向旅客提供餐食或住宿等服務。

9.2.4 航班延誤或取消證明

東航將為有需要的旅客提供相應的延誤或者取消證明。該書面證明不作為東航為旅客辦理客票非自願變更、非自願退票以及提供相關服務和賠償的依據。

9.2.5 航班延誤補償

9.2.5.1 由於東航原因，造成的航班延誤，東航將就旅客因此而產生的損失向旅客予以一次性補償。航班延誤 4 小時（含）至 8 小時，補償標準為人民幣 200 元；航班延誤 8 小時（含）以上，補償標準為人民幣 400 元；持嬰兒客票的旅客按上述標準 10% 予以補償。

9.2.5.2 東航將與旅客協商，以雙方認可的方式，通過發放現金或相應比例的代金券、旅行雜費證、「東方萬里行」積分的方式為旅客提供補償。

9.2.6 東航將根據本條件第 9.2 款的規定提供航班延誤、取消及備降後的服務，除此之外東航不再承擔其他責任。若航班所適用的國際公約、法律、行政法規對有關事項另有強制性規定，東航將按照適用的國際公約、法律、行政法規提供服務。

第十條 附加服務

10.1 第三方服務

10.1.1 若東航為旅客安排由第三方提供的航空運輸以外的服務，或者東航為旅客出具地面運輸、旅館預訂、旅遊或者車輛租賃等由第三方提供的（非航空）運輸或者服務的票證或者收款憑證，則在安排上述第三方服務時，東航僅作為旅客或/和第三方的代理，對於此類服務及其服務質量不承擔責任，第三方服務提供者的條款和條件適用於該服務。

10.1.2 若旅客從出發地到目的地，以部分採用航空運輸，部分採用其它運輸方式履行的聯合運輸，本條件的規定只適用於航空運輸部分；但當其它方式的運輸明確作為航空運輸合同的一部分時，在沒有相反證明的情況下，本條件也適用於該其它運輸方式。

10.1.3 在航空運輸部分遵守本條件規定的前提下，本條件不妨礙聯合

運輸的各方當事人在航空運輸憑證上列入有關其它運輸方式的條件。

10.2 其他服務

10.2.1 飛行過程中，東航將按其規定及標準向旅客免費提供飲料或餐食。

10.2.2 除非另有規定，旅客在聯程航班銜接地點的地面膳宿費用、交通費用，均由旅客自理。

10.2.3 東航將在運輸服務以外提供增值差異化產品服務，包括優選座位產品服務、預付費行李產品服務等，旅客自願付費選擇該增值產品服務，並按照相應產品規則進行更改或退訂。

10.2.4 當機上發生可能導致危及旅客安全的顛簸時，東航有權調整機上服務內容及流程。

第十一條 損害賠償責任

11.1 基本原則

11.1.1 東航對旅客在國內航空運輸中發生的損害賠償責任，受中國法律和本條件的約束；東航對旅客在國際航空運輸中發生的損害賠償責任，對於屬於國際公約界定的國際航空運輸，東航按照適用的國際公約及本條件承擔責任；若是不屬於國際公約界定的國際航空運輸，東航依照適用的法律規定及本條件承擔責任。東航僅對東航實際履行的航空運輸活動過程中導致的旅客實際損害，依據適用的法律或國際公約規

定的條件及責任限額承擔賠償責任，若適用的法律或適用的國際公約沒有相關規定，則適用本條件的規定。與旅客航程有關的其他承運人的運輸責任，受其所在國家的法律及該承運人的運輸條件約束。

11.1.2 對於因東航遵守或旅客未遵守法律、法規、政府規章和規定而引起的任何損失，東航不對旅客承擔賠償責任。

11.1.3 如果該損害是由於旅客或索賠人的過錯造成或促成的，應按照適用法律或國際公約的規定，相應免除或者減輕東航的責任。

11.1.4 東航將在適用法律或國際公約規定的賠償責任限額內按照實際損害承擔賠償責任。在任何情況下，東航對旅客（包括行李）的任何間接的、懲罰性、懲戒性或者其他非補償性的損失均不承擔賠償責任。

11.1.5 東航僅對自己履行的航空運輸合同依法承擔相應的損害賠償責任。除適用法律或國際公約有特別規定外，東航在為其它承運人航班的運輸填開客票或辦理行李托運時，僅作為該承運人的代理人。

11.1.6 本條件任何有關東航的責任或限制，同樣適用於東航的代理人、受僱人和代表以及東航使用其飛機的任何人及代理人、受僱人和代表。東航和上述代理人、受僱人、代表以及任何人所支付的賠償總額，不得超過東航應承擔的責任限額。

11.1.7 本條件允許東航享有適用法律或國際公約中有關免除或限制東航責任的任何規定。

11.2 旅客人身傷亡

11.2.1 發生在航空器上或者在旅客上、下航空器過程中的事故/事件，

造成旅客人身傷亡的：若屬於國內航空運輸，東航按照《中華人民共和國民用航空法》和有關國內航空運輸承運人賠償責任限額規定承擔責任；若屬於國際公約界定的國際航空運輸，東航將按照適用的國際公約承擔責任；若不屬於華沙公約、海牙議定書、蒙特利爾公約界定的國際航空運輸，東航依照適用的法律規定承擔責任。但是，若旅客由於其年齡、精神或身體狀況等東航不可控制的原因，在運輸中造成或促成其本人人身傷亡或情況惡化的，東航不承擔賠償責任。

11.2.2 當旅客以外的其他人就旅客死亡或者受傷提出賠償要求時，若經證明死亡或者受傷是旅客本人的過錯或者其他不當作為、不作為造成或者促成的，同樣應當根據造成或者促成此種損失的過錯或者其他不當作為、不作為程度，相應免除或者減輕東航的責任。

11.3 行李損失

11.3.1 若旅客行李的毀滅、遺失或者損壞完全是由於行李本身的自然屬性、質量或者缺陷造成的，東航不承擔責任。

11.3.2 除屬於因東航的過失所造成損失外，東航對旅客非托運行李或辦理的佔用座位的行李的損害不承擔責任。

11.3.3 旅客如已辦理行李聲明價值服務並繳納相關附加費用，則東航在聲明價值金額範圍內承擔責任。當行李的聲明價值高於在目的地點交付時的實際價值時，則按實際價值賠償。

11.3.4 若旅客因其行李或內裝的物品造成對該旅客的傷害或對該旅客行李的損害，東航不承擔賠償責任。若旅客因其物品造成對他人或對

東航的人身損害或財產損失，應當賠償東航或其他人所有的損失和由此產生的一切費用。

11.3.5 對於因托運行李毀滅、遺失或者損壞而產生的損失，只要造成毀滅、遺失或者損壞的事故/事件是在航空器上或者在托運行李處於東航掌管之下時的任何期間內發生的：在國內航空運輸中，東航將按《中華人民共和國民用航空法》和國家有關國內航空運輸承運人賠償責任限額規定承擔責任；在國際航空運輸中，東航則按照適用的國際公約承擔責任；若不屬於華沙公約、海牙議定書、蒙特利爾公約界定的國際航空運輸，東航依照適用的法律規定承擔責任。

11.3.6 對於符合本條件規定的情況，東航應向旅客承擔行李賠償責任的情形，東航將在下列規定的賠償限額內按照實際損害承擔行李賠償責任：在國內航空運輸中，對托運行李損失的賠償金額為每公斤人民幣 100 元，如行李的價值低於上述限額時，按實際價值賠償；旅客非托運行李的賠償金額最高不超過人民幣 3,000 元；在國際航空運輸中，東航對旅客的托運行李和非托運行李按照所適用的蒙特利爾公約、海牙議定書或華沙公約中規定的賠償責任限額承擔責任。若不屬於華沙公約、海牙議定書、蒙特利爾公約界定的國際航空運輸，東航依照適用的法律規定承擔責任。

11.3.7 如果行李重量沒有被記錄在行李票上，則托運行李的總重量應被認為沒有超過東航規定的各個相應的艙位等級所適用的免費行李額。

11.3.8 若旅客在行李中夾帶了本條件第 7.1 款所列的不得作為行李運輸的物品及/或本條件第 7.2.1 款所列的只能作為非托運行李的物

品，如果該等物品發生任何遺失、損壞或沒收，或者該等物品對其他行李造成了損壞，東航不承擔責任，中國法律及國際公約另有規定的除外。

11.3.9 在行李遺失時，退還已收取的該行李的逾重行李費，已收取的聲明價值附加費不予退還。

11.3.10 旅客收受托運行李而未提出異議，被視為托運行李已完好交付並與運輸憑證相符的初步證據。若托運行李發生損失，旅客應當在發現損失後立即向東航提出異議，最遲應當在自收到托運行李之日起的 7 日內提出；若托運行李發生延誤，最遲應當在自托運行李交付旅客處置之日起 21 日內提出。

任何異議均應當在上述規定的期間內寫在運輸憑證上或者另以書面形式提出。除東航存在欺詐行為的情況外，旅客未在上述規定的期間內提出異議的，不得向東航提出索賠訴訟。

11.4 若旅客、行李在航空運輸中因延誤造成損失，東航將按照適用的法律、國際公約或本條件的規定給予合理的賠償。但是對於由東航無法控制或者避免的因素造成航班延誤所帶來的損失，以及東航證明本人或者其受僱人、代理人為了避免損失的發生，已經採取一切可合理要求的措施或者不可能採取此種措施的，不承擔賠償責任。在航班延誤、取消後，旅客若沒有採取適當措施致使損失擴大的，不得就擴大的損失要求東航給予賠償。

第十二條 旅客投訴

12.1 投訴受理電話：國內撥打 95530，海外撥打 +86 2120695530

12.2 投訴受理電子郵件地址：customercare@ceair.com

第十三條 定義

本條件中下列用語，除文中另有要求或明確規定者外，其含義如下：

13.1 「東航」，是中國東方航空股份有限公司的簡稱；其航班英文代號：MU。

13.2 「旅客」，指除機組成員以外，由客票等運輸憑證載明且經東航同意在飛機上載運或已經載運的任何人。

13.3 「國內航空運輸」 簡稱 「國內運輸」，指根據旅客運輸合同，其出發地點、經停地點和目的地點均在中華人民共和國境內的航空運輸，但不包括地區運輸。

13.4 「國際航空運輸」 簡稱 「國際運輸」，指根據旅客訂立的航空運輸合同，無論該運輸有無間斷或者有無轉運，運輸的出發地點、約定經停地點和目的地點之一不在中華人民共和國境內的航空運輸。

13.5 「地區運輸」，指涉及中國領土內特殊地點的航空運輸。包括：香港特別行政區、澳門特別行政區和台灣地區。

13.6 「公約」，指適用於該項運輸的：

1929 年 10 月 12 日在華沙簽訂的 《統一國際航空運輸某些規則的公約》（簡稱「華沙公約」）；

1955 年 9 月 28 日在海牙簽訂的 《修改一九二九年十月十二日在華沙簽訂的統一國際航空運輸某些規則的公約的議定書》（簡稱「海牙議定書」）；

1999 年 5 月 28 日在蒙特利爾簽訂的 《統一國際航空運輸某些規則的公約》（簡稱「蒙特利爾公約」）。

13.7 「承運人」，指以營利為目的，且使用民用航空器運送旅客、行李的公共航空運輸企業。

13.8 「締約承運人」，指使用本企業票證和票號，與旅客簽訂航空運輸合同的承運人。

13.9 「實際承運人」，指根據締約承運人的授權，履行相關運輸的承運人。

13.10 「航班」，指飛機按規定的航線、日期、時刻進行的飛行。

13.11 「聯程航班」，指被列明在單一運輸合同中的兩個（含）以上的航班。

13.12 「代號共享航班」，指東航通過協議在另一承運人的航班上使用自己公司代號，或多家航空運輸企業在同一個航班上使用各自的航班號的航班。

13.13 「客票」，指東航或其航空銷售代理人銷售或認可作為航空旅客運輸合同訂立和運輸合同條件初步證據的憑證，包括紙質客票和電子客票。

13.14 「乘機聯」，指紙質客票中標明「運輸有效」的部分，在電子客票中指以電子數據顯示儲存在航空運輸企業數據庫的航班信息，表示該聯中列有姓名的旅客有權搭乘該聯指定地點之間的航班。

13.15 「物理艙位」，指按照飛機客艙布局所劃分的艙位服務等級，包括頭等艙、豪華商務艙、商務艙、超級經濟艙、經濟艙。

13.16 「艙位等級」，指在旅客客票上所列明的艙位等級代碼。

13.17 「運價」，指東航公布的票價、費用及其使用條件。

13.18 「票價」，指承運人使用民用航空器將旅客由出發地機場運送至目的地機場的航空運輸服務的價格，不包含按照國家規定收取的稅費及燃油附加費。

13.19 「普通票價」，指票價適用期內的單一物理艙位的最高成人票價，包括與之相適應的兒童及嬰兒票價。

13.20 「特種票價」，指不屬於普通票價並附有使用限制條件的其他票價。

13.21 「有效身份證件」，指旅客在購票和乘機時必須出示的由政府主管部門規定的可證明旅客身份的有效證件：

國內運輸包括但不限於：居民身份證、港澳台居民居住證、按規定可使用的有效護照、軍官證、義務兵證、警官證、武警士兵證、十六週歲以下未成年人的戶口簿等證件；

國際運輸或地區運輸包括但不限於：有效（簽證）護照、港澳地區居民和台灣同胞旅行證件、海員證等證件。

13.22 「有效旅行證件」，指包括有效身份證件及其他相關國家或地區

法律、法規、命令或其他規定要求的所有出境、到港、過境、健康和其
他證件。

13.23 「定座」，指對旅客預定的艙位等級或對行李的重量、體積的預
留（不包括具體座位號）。

13.24 「出票」，指使用該承運人的票證和票號，與旅客簽訂航空運輸
合同。

13.25 「航空運輸電子客票行程單」 是東航或其航空銷售代理人提供
給旅客作為其購買電子客票的付款憑證，同時具備提示旅客行程的作
用。

13.26 「東航銷售代理」，指依照適用法律成立的，與東航簽訂銷售代
理協議，代理東航從事協議所約定的公共航空運輸銷售業務的企業。

13.27 「東航規定」，指除本條件外，東航為履行旅客及其行李運輸而
公布的，並於填開客票之日生效的各種規定，包括特種票價及其運價規
則。

13.28 「日」，指日曆日而非工作日，一週包括七日。但是在確定客票
有效期的限時客票填開日和首次旅行開始之日均不計算在內，在通知
旅客時，通知發出日不計算在內。

13.29 「自願變更客票」，指旅客因其自身原因要求變更客票。

13.30 「非自願變更客票」，指因東航航班取消、延誤、提前、航程改
變、艙位等級變更，或者東航無法運行原航班等情形，導致旅客需變更
客票的情形。

13.31 「自願退票」，指旅客因其自身原因要求退票。

13.32 「非自願退票」，指因東航航班取消、延誤、提前、航程改變、艙位等級變更，或者東航無法運行原航班等情形，導致旅客需退票的情形。

13.33 「簽轉」，指客票列明的承運人的變更。

13.34 「東航原因」，指東航內部管理原因，包括機務維護、航班調配、機組調配等。

13.35 「非東航原因」，指與東航內部管理無關的其他原因，包括天氣、突發事件、空中交通管制、安檢、旅客等因素。

13.36 「中途分程地」，指經東航事先同意，旅客在出發地點和目的地點間旅行時，有意安排在某個地點的旅程間斷。

13.37 「經停地點」或「經停地」，指除出發地點和目的地點以外，作為旅客旅行路線上預定停留的地點。

13.38 「乘機登記截止時間」，指東航規定旅客辦理乘機登記的最晚時間。

13.39 「誤機」，指旅客因未在規定時間內辦妥乘機手續或因身份證件不符合規定而未能乘機。

13.40 「漏乘」，指旅客辦妥乘機手續後或在經停地點過站時未成功搭乘指定的航班。

13.41 「錯乘」，指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。

13.42 「銜接錯失」，指在聯程航班運輸合同中，旅客由於前序航班的延誤或取消，在航班銜接地點不能趕上已定座的銜接航班的情形。

13.43 「滿 X 週歲」，指按照公曆的年月日計算，從週歲生日的當天

起算。

13.44 「兒童旅客」，指在航空運輸開始之日時，年齡已滿 2 週歲但未滿 12 週歲的旅客。

13.45 「無成人陪伴兒童」，指在旅行開始之日時年滿五週歲、未滿十二週歲，且無年滿十八週歲的、有完全民事行為能力及陪護能力的旅客在同一艙位等級陪伴的兒童。

13.46 「嬰兒旅客」，指在航空運輸開始之日時年齡已滿 14 天但未滿 2 週歲的旅客。

13.47 「行李」，指承運人同意運輸的、旅客在旅行中攜帶的物品，包括旅客的托運行李和非托運行李。

13.48 「托運行李」，旅客交由東航負責看管和運輸的，並出具行李運輸憑證的行李。

13.49 「非托運行李」，指由旅客自行負責照管的行李。

13.50 「免費行李額」，指根據東航規定旅客可以免費托運的行李限額。

13.51 「行李票」，指包含在客票中的或與客票相結合、作為行李托運和運輸合同條件初步證據的憑證。

13.52 「殘疾旅客輔助設備」，指幫助殘疾旅客應對自身殘疾障礙、進行聽、看、交流、行動的相關設備。

13.53 「小動物」，指旅客托運的小型動物，僅限家庭飼養的貓、狗。

13.54 「不可抗力」，指不能預見、不能避免且不能克服，即使採取一切合理的措施仍不能避免其後果發生的客觀情況。

13.55 「超售」，指承運人為避免座位虛耗，在某一航班上銷售客票數

超過實際可利用座位數的行為。

13.56 「自願者」，指響應承運人的號召，願意接受承運人提供的賠償條件並放棄已經定妥航班座位的旅客。

13.57 「計劃出港時間」，指航班時刻管理部門批准的離港時間。

13.58 「計劃到港時間」，指航班時刻管理部門批准的到港時間。

13.59 「航班提前」，指航班計劃出港時間早於客票上列明的航班計劃出港時間的情況。

13.60 「航班出港延誤」，指航班實際出港撤輪擋時間晚於計劃出港時間超過 15 分鐘的情況。

13.61 「航班到港延誤」，指航班實際到港擋輪擋時間晚於計劃到港時間超過 15 分鐘的情況。

13.62 「航班取消」，指因預計航班延誤而停止飛行計劃或者因延誤而導致停止飛行計劃的情況。

第十四條 生效和修改

14.1 生效日期

本條件自 2024 年 12 月 31 日起生效，同時 2024 年 9 月 20 日實施的《中國東方航空股份有限公司旅客、行李運輸總條件》廢止。

14.2 變更與修改

14.2.1 東航可以依照中國民用航空局規定的程序，不經通知修改本條件，但此修改不適用於修改前已購票的旅客。

14.2.2 東航的代理人、受僱人或代表都無權修改或違反本條件的任何

規定。