

東航航班超售服務方案

一、超售處理原則

為最大程度利用航空運輸資源，避免資源浪費，透過精細化預測，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，最大程度避免因超售導致旅客被拒絕登機的情況發生。

二、信息告知及徵集自願者程序

因東航航班超售導致實際搭乘旅客人數超過座位數時，東航將在辦理搭乘區域張貼相關航班的《航班超售告知書》、《徵尋自願者告知書》，透過電話、簡訊、現場徵詢等方式告知旅客航班超售情況、承運人賠償方案及旅客可享有的權利，尋找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，並告知相關賠償及服務標準。

三、優先登機規則

因東航航班超售導致實際搭乘旅客人數超過座位數時，東航將根據本方案規定的徵集自願者程序，首先徵詢自願搭乘後續航班或者自願取消行程的旅客。如果沒有足夠的旅客願意放棄本次航班旅行，東航將按照以下順序組織旅客登機並拒絕部分旅客登機：

1. 執行國家緊急公務的旅客；
2. 經東航同意並事先做出安排的有特殊服務需求的旅客（老、弱、病、殘、孕旅客及無成人陪伴兒童）及其必需的陪伴人員；
3. 頭等艙、豪華商務艙、商務艙旅客；

4. 東方萬里行白金卡、金卡及天合聯盟超級精英會員旅客；
5. 訂妥東航聯程航班或轉機銜接時間較短的旅客；
6. 東方萬里行銀卡及其他天合聯盟精英會員旅客；
7. 證明有特殊困難急於出行的旅客。

四、超售賠償及相關服務標準

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用航班，並根據旅客原定航班所持客票價格水準、航線距離及被延誤時間按照本條第 3 款規定給予合理的賠償。

1. 超售賠償方法

現金（以及電子支付）賠償方式。

2. 超售賠償條件

符合下列所有條件的自願者和被拒載的旅客可以獲得超售賠償：

2.1 在訂位系統中已經訂妥航班，包括持常旅客里程積分兌換的免票、銷售獎勵團隊免票或折扣機票的旅客。

2.2 在各機場規定的截止辦理乘機登記手續時間前，旅客辦理完報到手續或到達指定辦理登機手續櫃檯辦理或等待辦理登機手續。

2.3 旅客持有效旅行證件。

2.4 超售航班的所有艙位都不能再接收旅客。

2.5 不屬於《中國東方航空股份有限公司旅客及行李運輸條款》被拒絕運輸的旅客或東航不同意承運的限制運輸旅客範圍。

3. 賠償標準

東航按照旅客所持客票價格水準、航線距離以及變更後續航班或簽轉其他航班等待時間，給予一定形式的經濟賠償。

3.1 非自願降艙等賠償標準

艙位等級	頭等艙→豪華商務艙/商務艙 豪華商務艙/商務艙→經濟艙/超級經濟艙	頭等艙→經濟艙/超級經濟艙
航線	現金 (CNY)	現金 (CNY)
TC3 區內國際(除澳洲)/ 港、澳、台地區	900	1200
歐洲、中東、北美、南 非、澳洲	1600	2000
國內	400	500

註：表格內航線區域參照 IATA 航空運輸業務區

3.2 自願放棄搭乘、拒載賠償標準（均為上限，非直接適用）

延遲抵達時間	0-4 小時（含）		4 小時以上	
航線	經濟艙/超級經濟艙	豪華商務艙/商務艙	經濟艙/超級經濟艙	豪華商務艙/商務艙
	現金 (CNY)	現金 (CNY)	現金 (CNY)	現金 (CNY)
國內	400	600	500	750
港、澳、台地區	900	1350	1100	1650
TC3 區內國際(除 澳洲)	1100	1650	1500	2250
歐洲、中東、北 美、南非、澳洲 (除美國出港及歐 洲出港)	1800	2700	2200	3300

註：表格內時間按實際搭乘航班計畫到達時間起算；表格內航線區域參照 IATA 航空運輸業務區

3.3 如發生航班超售拒載的當地法律、法規另有規定時，適用該法律、法規。

4. 賠償幣種

本方案下東航支付的現金，均使用發生航班超售拒載的所在國家或地區的貨幣支付。

五、被拒載旅客的後續服務

東航為本方案下的自願者旅客或被拒絕運輸的旅客提供下列服務：

1. 按照下列順序，優先安排旅客乘坐最近可利用的航班：
 - 1.1 變更至本公司同航線其他直達航班；
 - 1.2 變更至本公司其他非直達航班；
 - 1.3 符合條件時簽轉至其他公司同航線直達航班；
 - 1.4 符合條件時簽轉至其他公司非直達航班。
2. 等待變更的航班期間如正值用餐時間，向旅客提供免費的餐飲。
3. 被安排的航班的計劃離站時間超過原航班實際離站時間 4 小時（不含）以上或屬於次日航班時，向旅客提供免費的住宿和交通。
4. 符合條件時按非自願變更航程處理。
5. 按非自願退票處理。
6. 根據旅客的要求，提供《航班超售證明》。

六、生效與修改

1. 本方案自 2024 年 12 月 31 日起生效。
2. 本方案為《中國東方航空股份有限公司旅客及行李運輸條款》的組成部分，凡符合本方案規定的，優先按照本方案執行。本方案未規範的，按照《中國東方航空股份有限公司旅客及行李運輸條款》執行。