

# 上海航空有限公司旅客及行李運輸條款

(2026 年 1 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 搭乘.....	13
第六條 拒絕與限制運輸.....	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.....	51
第十三條 定義.....	51
第十四條 生效和修改.....	58

## 第一條 總則

### 1.1 概述

為了明確航空運輸中承運人與旅客之間的權利與義務關係，上海航空有限公司制定《旅客及行李運輸條款》（以下簡稱本條款），作為上海航空有限公司（以下簡稱上航）旅客運輸合約的一部分。

### 1.2 制定依據

本條款的制定依據包括《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》及其他相關法律法規。

### 1.3 法律優先

本條款的成立、效力、解釋、履行、爭議解決等所有與合約相關事宜，均適用中華人民共和國法律，包括中華人民共和國簽訂或參與的國際公約。

若本條款的任何條款與適用的法律或國際公約存在衝突，則應優先適用相關法律或國際公約。若本條款的任何條款與適用的法律或國際公約相抵觸並被判定為無效，則本條款的其他條款仍然有效。

## 1.4 語言版本

本條款以簡體中文編寫，並翻譯成其他語言版本。若簡體中文版本與其他語言版本存在不一致之處，應以簡體中文版本為準。

## 1.5 其他規定

本條款中每一條款的標題僅為方便使用，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 除本條款第 2.1.3、2.2 及 2.3 條另有規定外，本條款適用於上航以民用航空器運送旅客及行李並收取費用的公共航空運輸服務。本條款構成上航與旅客之運輸合約的一部分，雙方的權利、義務及責任均受本條款約束。

2.1.2 針對本條款所列之事項中變動較頻繁的內容，上航另單獨制定了《上航大陸地區客票自願退票及自願變更實施細則》、《上航國際/地區客票自願退票及自願變更實施細則》、《上航航班超售服務方案》，並視為本條款的組成部分。上述規定內容與本條款不一致時，該單獨制定的規定優先於本條款。

2.1.3 免費和特種票價運輸，應適用相應的特殊運價規則；只有當沒有該特殊運價規則或特殊運價規則沒有規定時，才適用本條款的部分或全部內容。

## 2.2 包機運輸

根據上航包機合約提供的運輸服務，應優先適用包機合約及包機客票條款的相關規定；當包機合約及包機客票條款未作具體規定時，則適用本條款的部分或全部內容。

## 2.3 代號共享

本條款也將適用於由其他承運人實際營運的與上航代號共享航班。實際承運人的運輸條款或運輸條款可能與本條款存在差異。除本條款第三條及第四條外，實際承運人的差異條款在代號共享航班中將視為本條款的一部分，並優先適用於代號共享航班中，取代本條款中相應內容。

上航與代號共享航班實際承運人之間可能存在差異的條件及條款，包括但不限於：搭乘規定、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、取消及備降規定等。

## 2.4 連續運輸

上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，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受各自運輸條款的約束。

## 第三條 客票銷售

### 3.1 基本原則

#### 3.1.1 一般規定

3.1.1.1 在客票上，上航的名稱會簡寫為航空公司兩位代碼「FM」。當上航作為契約承運人時，票號的前三位為上航票證結算代碼「781」。

3.1.1.2 上航客票是上航和旅客之間訂立航空運輸合約和對運輸條款達成一致的初步證據。除非另有規定，本條款所約定的上航與旅客的權利義務關係僅適用於單一航空運輸合約，不關聯至其他運輸合約。旅客為乘坐兩個或以上航段購買多本客票，或僅購買一本客票，將會產生不同的法律效果。旅客對此應充分了解並根據自身實際情況選擇是否購票。

3.1.1.3 上航只為客票上所載姓名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 每一搭乘聯或電子搭乘聯上應該載明航段和艙位等級，並在確定航班日期、完成訂位後，由上航接收運輸。對未完成訂位的搭乘聯或電子搭乘聯，上航將按旅客的申請，根據其所持客票的運價規則和所申請航班的座位可利用情況為旅客訂位。

3.1.1.6 含有大陸地區航段的國際、地區聯程航班客票，其大陸地區航段的搭乘聯或電子搭乘聯可直接使用，不需換開成大陸地區客票。旅客在境外（含香港、澳門特別行政區和台灣地區）購買的用國際/地區客票填開的單純大陸地區航空運輸客票，應換開成大陸地區客票

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，完成客票上載明的全部航程。

3.1.2.2 除非另有規定，客票有效期的計算自首次旅行開始、購票或重新出票次日零時（含）起，至有效期滿之日的二十四時（不含）為止。

（1）客票已使用一部分，客票有效期自首次旅行次日零時（含）起開始計算一年內有效。不論後續該客票是否變更，客票有效期的起始日期不變；

（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) 若旅客申請變更客票，且產生新的票號，新客票的有效期將自新客票出票次日零時（含）起計算。

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規定的有效期計算。

### 3.1.3 客票使用

#### 3.1.3.1 客票的使用順序

客票的搭乘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搭乘聯，上航不予承運，但可以按照本條款 4.2.3 條自願退票辦理退票手續。

### 3.1.3.2 不定期客票

若旅客購買的客票為不定期客票，旅客可根據出行需求及航班座位可用情況申請訂位。此類客票在客票使用條件和運輸合約允許的範圍內，旅客首次確認座位時可免收變更手續費，但需補交定妥座位時新航班與原不定期客票之票價、稅費及燃油附加費的差額。若確認後再次變更或確認未定妥事項，造成原客票已定妥內容的改變，將依客票使用條件執行。

### 3.1.4 航空運輸電子客票行程單(僅適用於大陸地區)

3.1.4.1 航空運輸電子客票行程單可作為報銷憑證。旅客若購買電子客票，最晚應於航段全部使用完畢後 28 天內列印紙本航空運輸電子客票行程單，若有換票，應於客票換開後 28 天內列印。電子發票（航空運輸電子客票行程單）可於航段全部使用完畢後 180 天內開具。紙本航空運輸電子客票行程單及電子發票（航空運輸電子客票行程單）兩者之間不得重複開具。

3.1.4.2 已列印的紙本航空運輸電子客票行程單遺失，按《航空運輸電子客票行程單管理辦法》規定，不再補列印。客票退票時，需回收已列印的紙本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購航班適用的票價。上航在客票出售後調整票價，旅客已購客票的票價不作變動。

3.2.1.3 不同票價的客票包含不同的變更與退票限制條款，旅客可根據自身需求選擇票價種類，並在變更或退票時遵守相應規定。

### **3.2.2 票款的交付**

3.2.2.1 旅客應按所在地國家/地區規定的貨幣和上航規定的付款方式交付票款，除上航與旅客另有協議外，票款一律現付。

3.2.2.2 當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上航退還多收的票款。

### **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載明。旅客在購票時，上航將告知其未包括在票價中的稅款和費用。

## **3.3 訂位與購票**

### **3.3.1 一般規定**

3.3.1.1 旅客可通過東航官方網站、手機版網頁、東航 APP、東航客服熱線、上航售票處或授權航空銷售代理人及上航認可的其他管道進

行訂位和購票。

3.3.1.2 旅客在訂位與購票時，應提供有效的旅客本人身份證件，該身份證件應與辦理登機手續時所使用的證件一致。

3.3.1.3 若旅客未在上航規定的時限內完成付款，上航可以取消其訂位。

3.3.1.4 旅客更改或者取消訂位，應當符合客票的運價規則並在上航規定的時限內提出。客票附有限制條件時，旅客更改或者取消訂位，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，應了解並遵守各地機場規定的航班最短銜接時間。若旅客購買的聯程航班銜接時間少於最短銜接時間，因此導致的損失上航不予負責。

3.3.1.6 上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，上航將告知旅客客票更改、退票、簽轉的條件。

### 3.3.2 個人資料收集及使用

旅客應確保其向上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款的目的，包括但不限於訂位、購票及安排相關運輸服務等。旅客一旦提交訂位、購票申請，即授權上航為履行航空運輸合約（包括本條款）而保留其個人資料且可以將資料傳送給上航有關部門、其他相關承運人、相關服務的提供者或法律許可的機構等。上航將採取一切合理且可行的安

全管控措施來保護旅客的個人資料。旅客可以向上航了解上航的隱私政策。隱私政策並非本條款的一部分。

## 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 旅客應於客票有效期內辦理客票變更。

4.1.1.2 旅客應聯絡契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自身原因要求變更艙位等級、航班時刻、搭乘日期等內容。若上航在旅客指定的時間範圍內無可供變更的航班或座位，旅客可依本條款 4.2.3 條規定辦理自願退票。

4.1.2.2 旅客提出自願變更客票時，上航或其銷售代理人會在航班仍有可用座位的情況下，依照所購客票的相關條件進行辦理。旅客需承擔因此產生的變更手續費、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 旅客因下列情況需要變更客票時，上航及其銷售代理人可為旅客辦理一次非自願變更，且免收變更手續費：

(1) 航班出港延誤、取消、提前、航程變更、物理艙位等級降低，或承運人無法執行原定航班等情況；

(2) 旅客搭乘的航班未能於客票上列明的時間內抵達轉乘地，導致旅客實際轉機時間少於各地機場規定的最短銜接時間，進而錯過銜接後續航班的情況。

#### 4.1.3.2 航班非自願變更日期及航班範圍

(1) 上航應當免費為旅客變更至原航班前後 3 天內的旅客可接受的上航航班。如旅客需變更至超出原航班前後 3 天的航班，按本條款 4.1.2 條自願變更辦理。如原航班前後 3 天內的上航航班無可利用座位，則允許免費變更至最近的可利用上航航班。免費變更次數限一次；

(2) 若因上航原因導致旅客需進行非自願變更，上航可在獲得旅客及相關承運人同意後，為旅客辦理非自願簽轉，將旅客運送至目的地或中途停留地。

4.1.3.3 如本條款 4.1.3.1 條所列原因導致旅客所享受的物理艙位等級低於客票所對應的物理艙位等級，上航將向旅客退還相應的票價差額。

#### 4.1.4 因病變更

若旅客本人或同行人員因傷病或其他健康原因無法按照客票上列明的航班或日期出行，憑上航認可的證明材料於客票有效期內可辦理未使用航段的變更。依本條款 4.1.2 條進行自願辦理變更，免收變更手續費。

## 4.2 退票

## 4.2.1 一般規定

4.2.1.1 在運價規則沒有相反規定的前提下，對於旅客所持上航客票，在客票有效期內未使用的部分或全部航段的票證，上航接受其符合客票所載運價規則的退票申請。旅客需一次性辦理所有未使用航段的退票，不得分次分段辦理退票。

4.2.1.2 旅客應聯絡契約承運人或其銷售代理人辦理退票，並通過原購票管道辦理退票。

4.2.1.3 旅客要求退票時，票聯狀態必須為有效開放使用狀態。

4.2.1.4 旅客要求退票，最晚應於本條款 3.1.2 規定的客票有效期滿後一個月內提出，逾期則視為放棄退票權利，上航有權不予受理，即不退還未使用的票價、稅費及燃油附加費。

4.2.1.5 已經列印航空運輸電子客票行程單的旅客，退票時需交還已列印的航空運輸電子客票行程單（僅適用於大陸地區）。

4.2.1.6 上航優先將票款退還至該客票原付款賬戶。若因特殊原因無法退還至原付款賬戶，則可退還至旅客本人或旅客授權的受托人。

4.2.1.7 旅客退票時應持本人購票時的身份證件原件。旅客委托他人辦理退票手續時，受托人應攜帶經上航認可的授權委托書、客票所載明的搭乘人的有效身份證件原件、受托人的有效身份證件原件。

4.2.1.8 上航根據本條款 4.2.1 條所列規定將票款退還給符合本條款 4.2.1.6 條和 4.2.1.7 條之對象，視為正式退票，上航與旅客的運輸合約關係即刻終止。

## 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/地區的法律及其他有關規定。上航優先使用原付款貨幣退款，但上航也可選擇用原購票地國家/地區貨幣或退票地國家/地區貨幣退款。

4.2.2.2 由於貨幣匯率兌換能產生差額，旅客不得就此差額向上航提出退費索賠。

## 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要求退票。旅客提出自願退票時，上航或其銷售代理人將根據旅客所購客票的使用情況辦理。

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、稅費及燃油附加費將不予退還。

## 4.2.4 非自願退票

4.2.4.1 旅客因下列情況需要退票時，上航及其銷售代理人可為旅客辦理非自願退票，且免收退票手續費：

(1) 航班出港延誤、取消、提前、航程變更、物理艙位等級降低，或承運人無法執行原定航班等情況；

(2) 旅客搭乘的航班未能於客票上列明的時間內抵達轉乘地，導致旅客實際轉機時間少於各地機場規定的最短銜接時間，進而錯過銜接後續航班的情況。

4.2.4.2 客票全部未使用的情況下，將退還全部票價、可退還的稅費

及燃油附加費，已收取的變更手續費及依政府規定不可退還的稅費將不予退還；

4.2.4.3 客票已部分使用的情況下，將退還未使用航段的相應票價、可退還的稅費及燃油附加費，但所退金額不得超過原付票款，已收取的變更手續費及依政府規定不可退還的稅費將不予退還。

#### **4.2.5 因病退票**

若旅客本人或同行人員因傷病或其他健康原因無法按照客票上列明的航班或日期出行，憑上航認可的證明材料於客票有效期內，依本條款4.2.3 條辦理自願退票，免收退票手續費。

### **第五條 搭乘**

#### **5.1 搭乘登記與登機**

##### **5.1.1 辦理搭乘登記手續**

5.1.1.1 旅客需在航班停止辦理搭乘登記手續前，憑有效旅行證件進行實名辦理客票查驗、託運行李及領取紙本或電子登機證。旅客出示的有效身份證件需與購票時提供的有效證件一致，若有需要，上航有權保留旅客有效旅行證件的副本。

5.1.1.2 辦理搭乘登記的截止時間會因機場而異，旅客應主動了解並遵守各機場對搭乘登記手續辦理的截止時間規定，以避免誤機情況發生。

### 5.1.1.3 旅客誤機

(1) 若因旅客原因導致誤機並要求改乘後續航班或退票，上航可根據本條款 4.1.2 條或 4.2.3 條為旅客辦理自願變更或自願退票；

(2) 若因上航原因導致旅客誤機並要求改乘後續航班，若後續航班仍有可用座位，上航將積極安排，且不收取任何費用。若旅客未接受該安排並要求退票，將依照本條款 4.2.4 條有關非自願退票的規定辦理。

### 5.1.2 接受檢查

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

檢查方式包括但不限於設備檢查、人工檢查、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，具體檢查方式由政府、機場全權酌情決定，無論旅客是否到場、是否同意或知情。上航對於該等檢查對旅客或行李造成的任何身體傷害、物品損壞或遺失，不承擔責任，除非是由上航的故意或重大過失所致，中國大陸地區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 旅客應自行辦理從出發地點、約定的經停地點至目的地所需的有效旅行證件、簽證或衛生防疫政策所需憑證，同時需自行了解並遵守所有適用的法律、法規、命令及旅行規定。若旅客因未遵守有關規定而無法搭乘或無法到達目的地，需自行承擔相應的責任及損失。

5.1.3.2 上航及其授權代理人提供的本條款 5.1.3.1 條所要求的資

訊，是出於為旅客提供便利和幫助的目的，上航對此不承擔責任。對於因此導致旅客未能取得所需文件或簽證，或未遵守上述適用法律、法規、命令及旅行規定而產生的任何後果，上航將不承擔任何責任。

5.1.3.3 上航依照政府命令將被拒絕過境或入境的旅客送回始發地或其他地點時，該旅客應承擔因此所產生的所有費用。已收取的運送費用，無論該費用是用於運送至拒絕入境點或遣返點，上航將不予退還。

5.1.3.4 若因旅客未遵守相關國家/地區的法律、規定、命令、要求和旅行條件或未能出具所要求的文件，導致上航被要求支付或抵押罰款或承擔任何開支，上航有權要求旅客償還已支付的費用或抵押金，並承擔因此所產生的一切費用。

#### **5.1.4 旅客登機**

##### **5.1.4.1 一般規定**

每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，以避免錯過登機時間。

##### **5.1.4.2 旅客漏乘**

(1) 若因旅客原因導致未能按時登機並要求改乘後續航班或退票，上航可根據本條款 4.1.2 條或 4.2.3 條為旅客辦理自願變更或自願退票；

(2) 由於上航原因導致旅客漏乘，上航將盡早安排旅客乘坐後續航班成行，或按本條款 4.2.4 條非自願退票有關規定辦理。

##### **5.1.4.3 旅客錯乘**

(1) 若因旅客原因錯乘航班，票款恕不補退。上航可安排錯乘旅客搭乘最早且有可用座位的上航航班前往客票上的目的地。

(2) 若因上航原因導致旅客錯乘航班，上航將安排錯乘旅客搭乘最早且有可用座位的上航航班前往客票上的目的地。若旅客未接受該安排並要求退票，將依照本條款 4.2.4 條有關非自願退票的規定辦理。

#### 5.1.4.4 旅客銜接錯失

在聯程航班運輸中，由於上航原因造成旅客在航班銜接地點不能趕上已訂位的銜接航班繼續旅行的，上航如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 上航除按旅客已經定妥的航班和艙位等級提供座位外，盡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 為保證飛行安全，上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 出於運行、安全或安保的需要，上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

在關艙門後，除不可抗力及旅客突發急病或威脅到生命安全的情況外，旅客不得中止行程。若旅客因此擾亂機上秩序，需自行承擔相應的法

律後果。

## 5.4 搭乘過程中的行為

### 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；破壞使用中的航空器；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；將意圖用於犯罪目的的武器或危險裝置或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；散播例如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資訊。

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，從而擾亂機場或航空器上良好秩序的行為。航空器上的擾亂行為包括但不限於：

- (1) 強占座位或行李架；
- (2) 打架鬥毆或尋釁滋事；
- (3) 猥褻機艙內人員或進行性騷擾；
- (4) 散播淫穢物品及其他非法印刷品；
- (5) 吸煙（包括電子煙）或使用明火；
- (6) 違規使用手機或其他禁止使用的電子設備；
- (7) 盜竊、故意損壞或擅自移動逃生設施或其他航空器設備或強行打開緊急艙門；

(8) 盜竊公私財物；

(9) 妨礙機組人員履行職責或煽動旅客妨礙機組人員履行職責；

(10) 擾亂機艙秩序的其他行為。

5.4.1.3 旅客在機上若有本條款 5.4.1.1 或 5.4.1.2 條所列的行為，上航將對行為人採取必要的制止、制服措施，令其停止實施危害行為，情節嚴重或對航班運行安全造成影響，將移交公安機關依法處理。

旅客因本條款 5.4.1.1 條和 5.4.1.2 條所列行為被上航拒絕運輸的，該航班的票款、稅費和燃油附加費不退，其餘未使用航段按本條款 4.2.3 條自願退票規定及本條款 4.1.2 款自願變更辦理。上航保留追究該旅客相關法律責任的權利。

5.4.1.4 若旅客有本條款 5.4.1.1 條或 5.4.1.2 條所列的行為，上航保留限制其未來乘坐上航航班的權利。對於被限制搭乘的旅客，上航將拒絕其購票；如旅客已購票，將依照本條款 4.2.4 條非自願退票規定辦理。

## 5.4.2 隨身電子設備的使用與限制

5.4.2.1 飛行中禁止使用的隨身電子設備，包括但不限於：無法關閉行動數據通訊功能的隨身電子設備、衛星電話、對講機、遙控玩具及其它帶遙控裝置的隨身電子設備、發射功率在 100mW（含）以上的無線傳輸功能的隨身電子設備；

5.4.2.2 在滑行、起飛上升和下降著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隨身電子設備，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）、筆記型電腦；

5.4.2.3 全程允許使用的隨身電子設備，包括但不限於：

- （1）隨身錄音機、助聽器、心臟起搏器、電動刮鬍刀；
- （2）經認證品牌的隨身氧氣機等（需事先申請並經上航同意）；
- （3）行動電話、電子書、平板電腦（在飛行中應打開飛行模式，即關閉行動數據通訊功能）；

5.4.2.4 不得在飛機上使用行動電源為設備充電，以及對行動電源充電，行動電源在飛機上應全程處於關閉狀態。

### 5.4.3 航班禁煙

上航所有的航班上、機上所有的區域內不允許吸煙（包括傳統香煙、電子煙、合成蒸汽吸煙裝置和其他形式的吸煙）。

### 5.4.4 酒精飲料限制

除上航航班上供應的含酒精的飲料外，旅客不得在客艙內飲用其他含酒精的飲料。

### 5.4.5 安全帶

旅客在飛行全程中，應按要求及機組成員的提示繫好安全帶。

### 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照片或視頻。旅客因此構成非法干擾行為或擾亂行為的，將按照本條款 5.4.1.3 條處理。

## 第六條 拒絕與限制運輸

### 6.1 拒絕運輸

6.1.1 為確保飛行安全，上航根據自身的合理判斷，若出現或可能出現以下情況或類似情況，為了保證航空運輸的安全有序，上航有權拒絕承運下列旅客：

6.1.1.1 旅客違反任何始發地、經停地、目的地或飛越地的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，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對其他旅客或機組成員的身體健康構成直接威脅的傳染性疾病，或可能引起其他旅客不適的特殊臭味或怪異行為等；

6.1.1.4 旅客沒有或無法遵守上航關於安全、安保及公共衛生方面的指令或規定；

6.1.1.5 旅客拒絕接受安全檢查；

- 6.1.1.6 旅客未能遵守機艙內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人員的指示；
  - 6.1.1.8 旅客未支付適用的票款、稅費或其他應付費用；
  - 6.1.1.9 旅客未出示有效的身份證件或有效的旅行證件，或由於續程航班未妥善安排，可能會被中途遣返；
  - 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 旅客未能出示有效的客票；
  - 6.1.1.12 旅客根據本條款第 5.4.1.4 條被限制搭乘；
  - 6.1.1.13 法律或本條款規定的其他情況。
- 6.1.2 上航有權拒絕承運患有下列疾病之一的旅客，除非旅客持有醫生簽發的適合航空旅行證明，且為挽救生命經上航同意進行特別安排：
- 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 近期遭受過重大外傷或進行過重大外科手術，且傷口尚未完全癒合的患者；

6.1.2.10 患病旅客辦理登機手續、或登機過程中，病情突然加劇或惡化者；

6.1.2.11 其他患有不宜搭乘之疾病患者，或因身體狀況使旅客在旅行中若無專門協助下無法自理的患者。

## 6.2 限制運輸

### 6.2.1 嬰兒及兒童

6.2.1.1 出生不足 14 天的新生嬰兒、或出生不足 90 天的早產嬰兒，不予承運。

6.2.1.2 實際運輸當天已滿 14 天的嬰兒旅客及未滿 5 周歲的兒童旅客搭乘時，應有具備完全民事行為能力的成人全程陪同，並且應安排在相同物理艙位。每名成人旅客最多可攜帶 2 名嬰兒旅客或 3 名未滿 5 週歲的兒童旅客（可含 1 名嬰兒旅客）搭乘。

若攜帶 2 名嬰兒旅客，其中 1 名需由成人旅客抱持並繫上嬰兒安全帶。另 1 名嬰兒必須單獨佔用座位。單獨佔座的嬰兒需放置於旅客自行準備的、經航空主管機構認可的可在機上使用的兒童（嬰兒）限制裝置中。

6.2.1.3 實際運輸當天已滿 5 週歲但未滿 12 週歲的兒童旅客若單

獨搭乘，應向上航申請辦理無成人陪伴的兒童登機手續，經上航同意後，方可購票。如兒童旅客與成人旅客一起旅行，所乘坐的物理艙位不同，應視為無成人陪伴兒童，應申請相應服務。

6.2.1.4 未滿十八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 由於機艙環境的變化及不確定的空中顛簸，可能會對孕婦造成不良影響。建議孕婦在出行前向醫生諮詢，確認是否適宜搭乘。

6.2.2.2 孕婦旅客需提供孕婦保健手冊（大卡）或孕期連續病歷證明或醫生簽名（章）並蓋章的孕週證明、B 超單等檢查材料或醫院的電子檢查報告，經上航核驗後方可搭乘。

6.2.2.3 在實際搭乘期間孕週已滿 32 週但不足 36 週的孕婦旅客購票時，須同意在搭乘時提供在旅客搭乘前 72 小時內由醫院蓋章和該院醫生簽字填開的允許搭乘的診斷證明書。

6.2.2.4 若孕婦旅客在實際搭乘時已滿 36 週，或預產期在 4 週（含）內，或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會有分娩併發症的孕婦旅客，或有先兆性流產反應的孕婦旅客，及產後不足 7 天的孕婦旅客，上航有權拒絕承運。

## 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如下不良影響：

（1）機艙低氣壓可能導致內臟膨脹，進而引發由於器官壓迫、梗阻或

器官功能性障礙所造成的窒息；

(2) 機艙缺氧可能引起血管痙攣及代償反應，進而引發血栓脫落、栓塞、缺血性梗塞、水腫及出血；

(3) 客艙環境變化及不穩定的空中顛簸，可能引發術後併發症或器官出血；

(4) 在密閉環境的客艙內，幽閉空間綜合症患者可能會引發焦慮及恐懼。

建議患病旅客，尤其是術後患者，在出行前應諮詢醫生，確認是否適宜搭乘飛機。

6.2.3.2 除本條款所列上航有權拒絕承運的情況外，其他患病旅客在購票時需填寫《特殊旅客搭乘申請書》，並提供上航所要求的其他資料，如實陳述其患病情況，同意出示其在出行前 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》。上航將評估該旅客是否適合搭乘，並做出是否承運的安排。

6.2.3.3 簡單的醫美手術恢復良好適宜做出航空旅行的旅客（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，如未提前申請或無法提供診斷證明書，需簽署《中國東方航空股份有限公司風險告知確認書》後方可搭乘。

#### 6.2.4 擔架旅客

6.2.4.1 除本條款所列上航有權拒絕承運的情況外，上航可接受出發

地機場與目的地機場均具備保障能力的直達航班擔架旅客的購票及搭乘申請。旅客購票時需填寫《特殊旅客搭乘申請書》，並提供上航所要求的其他資料，如實陳述身體狀況，同意出示其在出行前 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》。上航將評估該旅客是否適合搭乘，並做出是否承運的安排。

6.2.4.2 搭乘大陸地區直達航班的擔架旅客需提前 48 小時申請擔架運輸；搭乘國際運輸或地區運輸直達航班，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 本條款第 6.2.3 至 6.2.4 條所提及的診斷證明書，指由二級（含）以上醫院（包括境外診所、醫療中心及醫院）填寫旅客的病情及診斷結果。若為大陸地區醫院出具的證明，須加蓋醫院公章並由醫生簽名；若為境外醫院或診所出具的證明，僅需醫生簽名即可。

6.2.6 本條款第 6.2.1 至 6.2.4 條所列之旅客，即使已持有客票，只有在符合上航及有關承運人規定的條件下，經上航及有關承運人事先同意，並在必要時作出安排後，方可承運。旅客於搭乘（包括辦理登機手續）時，上航有權綜合評估旅客當日的身體狀況及航班實際運行情況，決定是否予以承運。

6.3 被拒絕運輸後的客票處理

6.3.1 因本條款第 6.1.2 款及第 6.2.3 條被拒絕運輸的旅客，在符合條件的情況下，按本條件第 4.1.3 條非自願變更或按第 4.2.4 條非自願退票規則處理。

6.3.2 除本條件另有規定外，其他被拒絕運輸的旅客，按本條件第 4.1.2 條自願變更或按第 4.2.3 條自願退票規則辦理。

## 6.4 旅行風險及責任

旅客應了解飛行過程中可能發生突發疾病的風險和所需承擔的責任。若旅客明知自身存在不適宜搭乘的情況，或需向上航提供相關證明方可搭乘，卻通過隱瞞、欺騙或誤導等方式違反本條款規定，並成功購票搭乘航班，則上航對其登機後可能引起的身體影響等後果，概不負責，並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，上航有權拒絕為之提供運輸服務。

7.1.1 危險物品，除符合《民用航空危險品運輸管理規定》及上航明確允許旅客作為託運或非託運行李攜帶的危險物品外，禁止旅客攜帶危險物品搭乘。包括：爆炸品，如煙火、鞭炮、彈藥、含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；其他危險物質和物品，包括環境危害物質，如有威脅性或刺激性物質、容易污染飛機的物品、經製造商召回的有安全缺陷的鋰電池。

7.1.2 國家/地區管制器具，包括管制刀具、軍械、警械及其他屬於國家/地區規定的管制器具（包括警棍、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，以及類似匕首但長度超過匕首的單刃刀、雙刃刀及其他類似的單刃、雙刃、三稜尖刀等）；以及槍支、彈藥，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）及其他類似物品及上述物品的仿製品。

7.1.3 上航認為因重量、體積、形狀或性質不適合運輸的物品。

7.1.4 活體動物，除符合上航運輸規定的小動物及服務犬外。

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的危險物品設備，如鋰電池驅動的電動平衡車（扭扭車）、自加熱包裝食品及其他禁止作為行李運輸的物品。

7.1.8 任何始發地、目的地、經停地或飛越地國家/地區之適用法律、

法規或命令禁止運輸的物品。

## 7.2 限制運輸的行李

### 7.2.1 只能作為非託運行李的物品

7.2.1.1 高價值物品，易碎或易損物品，易腐用品，絕版視訊、印刷品、手稿等物品，重要文件和資料，旅行證件等需要專人照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（行動電源）；

7.2.1.4 含電池的電子煙（包括電子雪茄、電子煙斗及個人霧化器）；

7.2.1.5 官方機構或企業使用的水銀氣壓計或水銀溫度計。

7.2.1.6 民航局規定的其他物品。

### 7.2.2 只能作為託運行李的物品

7.2.2.1 除管制物品外的利器、鈍器及其他能夠造成人身傷害或對航空安全及運輸秩序構成較大危害的物品，包括但不限於菜刀、水果刀、餐刀、工藝品刀、手術刀、剪刀、鋼銼、斧頭、短棍、錘子、鑽機（含鑽頭）、鑿、錐、鋸、螺栓槍、釘槍、螺絲起子、撬棍、錘、鉗、焊槍、扳手、斧頭、短柄小斧（太平斧）、游標卡尺、冰鎬、碎冰錐、飛鏢、彈弓、弓、箭、蜂鳴自衛器等。

此類物品包裝應確保安全性，並且內物不易被識別。

- 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 小動物（僅限家庭飼養的貓、狗），運輸時需裝在符合上航要求的容器中；
- 7.2.2.4 帶有濃烈或特有氣味的水果，運輸時需包裝完善無異味外泄；
- 7.2.2.5 體育運動用槍支彈藥（需提供公安部門或相關國家/地區管理單位出具的准許運輸證明文件）；
- 7.2.2.6 自行車、高爾夫球具、滑雪或滑水用具、保齡球用具、釣魚用具、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) 上航承運的小動物僅限家庭飼養的貓、狗。具有易於傷人特性、易發生呼吸問題、短鼻系列及狀況不適宜進行航空運輸的貓和狗，恕不承運。

(2) 旅客託運小動物，應事先向上航提出申請，並提供動物檢疫證明。如涉及國際/地區航空運輸，還需提供所有出入境或過境所需的相關文件或證明，並經上航同意後方可運輸。

(3) 裝運小動物的容器應符合上航的要求，否則上航恕不託運。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，上航有權限制每架飛機運輸小動物的數量和決定小動物運輸的方式。

(5) 由於正常運輸條件下小動物受傷、患病、逃逸或死亡，上航概不負責，除非中國大陸地區法律或國際公約另有規定。

(6) 如因運輸過程中有關國家/地區拒絕入境或過境，導致小動物未能按時運達，上航概不負責，除非中國大陸地區法律或國際公約另有規定。

(7) 旅客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需承擔全部責任，上航保留事後向旅客追償的權利。

### 7.2.3.2 服務犬

(1) 服務犬是指經過專門訓練，為殘障人士提供生活及工作協助的特種犬，包括導盲犬、助聽犬等。

(2) 殘障（疾）旅客若需攜帶服務犬進入客艙，應事先向上航提出申請，並提供動物檢疫證明。若涉及國際/地區航空運輸，還應提供所有出入境或過境所需的相關文件或證明。帶服務犬進入客艙的旅客，應配合上航對其座位的調整和安排。

(3) 帶入客艙的服務犬若經上航判斷可能對他人的健康或安全構成直接威脅，應允許嘗試可能緩解問題的方法（例如給吠叫中的服務犬戴上口罩及繫上牽引繩）。若仍無法排除威脅，上航可決定不接受其進入客艙運輸。

(4) 經上航同意旅客攜帶的服務犬連同其容器及食物可免費運輸，且

不計入免費行李額內。

(5) 情感支持性犬（包括精神撫慰犬）不屬於服務犬，上航不接受將其作為服務犬運輸，但可在符合上航的小動物運輸標準的情況下辦理託運手續。

(6) 裝入貨艙運輸的服務犬，應依照小動物運輸規定執行。

### 7.2.3.3 佔位行李

如果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登機手續時告知上航，並得到上航許可後，作為佔位行李帶入客艙。

每件佔位行李體積不得超過 40×60×100 公分（樂器佔位行李運輸尺寸體積不得超過 40×60×140 公分），且重量不得超過 75 千克。

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 件額外付費的佔位行李，客艙內由旅客全程負責自行監管。

佔位行李沒有免費行李額。

### 7.2.3.4 樂器

樂器可按以下三種方式運輸：

(1) 作為非託運行李運輸

樂器可作為非託運行李帶入客艙，其尺寸及重量應符合非託運行李的相關要求，且帶入客艙的樂器需由旅客全程自行照管。樂器須穩固放

置於防震抗壓的樂器箱內，並可在必要時側立存放。

對於超出上述規定且仍需帶入客艙的樂器，需按照占座行李的規定辦理。

#### (2) 作為佔位行李運輸

樂器作為佔位行李運輸的相關規定及收費標準，可參考佔位行李的條款。

#### (3) 作為託運行李運輸

對於無法帶入客艙的樂器，可作為託運行李進行運輸。樂器應盡可能使用原廠或專業包裝，並放置於特制的硬殼或防震抗壓容器內。容器內應根據需要進行內部填充，以防止運輸過程中左右搖晃造成不必要的損壞。上航按一般託運行李責任限額承擔運輸責任，旅客需簽署免責聲明書。

上航有權根據當日航班運行實際情況，決定是否承運。

### 7.2.3.5 輪椅

輪椅不計入免費行李額，可額外免費運輸。

#### (1) 符合條件的輪椅可帶入客艙

每航班僅限攜帶 1 輛輪椅，且僅限成人用折疊式輪椅或手動組裝式輪椅。輪椅未拆卸輪子或部件時的尺寸應不超過 33×91×106 公分 / 13×36×42 英寸。

#### (2) 登機口或報到環節免費託運

旅客自用的隨身輪椅可在登機口或報到環節免費託運。

### (3) 電動輪椅 / 助行器

因殘障或健康狀況原因造成行動受限的旅客，自備電動輪椅或電動助行器的託運申請，需經上航同意後方可運輸。電動輪椅 / 助行器應符合危險物品運輸的相關規定，並符合適用法律對於免費託運的電動輪椅或電動代步工具的數量要求。

其中，非溢漏型及溢漏型電池驅動的輪椅 / 助行器，電池需符合國際航空運輸協會《危險物品規則》；鋰電池驅動的輪椅 / 助行器，電池需符合聯合國《試驗和標準手冊》第 III 部分第 38.3 小節規定的每項測試要求。

若電動輪椅 / 助行器經專門設計，允許用戶拆卸電池，則拆下電池的輪椅應視為普通輪椅，並在符合規定條件下，作為非限制性交運行李運輸或由旅客攜帶進入客艙；從輪椅上取下的每個電池不得超過 300Wh。

若電池無法卸下，則需確保電動輪椅 / 助行器的設計可提供充分保護以免損壞，且電池應牢固固定並依照製造商說明書斷開電路。

每位旅客可攜帶一塊不超過 300Wh 的備用電池，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

骨灰建議作為貨物進行航空運輸，如旅客要求，亦可作為託運行李或由旅客攜帶進入客艙。

- (1) 若骨灰作為託運行李運輸，上航承擔一般託運行李的責任；
- (2) 在骨灰的外包裝和攜帶骨灰旅客的情緒不會引起其他旅客察覺或反感的情況下，如旅客要求，亦可攜帶進入客艙運輸；
- (3) 旅客攜帶骨灰出入境運輸時，應符合相關國家/地區海關及衛生檢疫的規定。

### 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。乾冰包裝應保留排氣孔，作為託運行李時，應在行李上標註「固體二氧化碳」或「乾冰」字樣，以及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) 酒精濃度低於 24%（含）的，攜帶或託運不受限制；酒精濃度在 24% 至 70%（含）之間的，每個容器體積不得超過 5 公升，每位旅客託運總量不得超過 5 公升；酒精濃度大於 70% 將不允許攜帶或託運。

(2) 旅客必須將酒精飲料作為託運行李託運；對於旅客在候機隔離區內購買的酒精飲料則可攜帶登機；旅客攜帶或託運的酒精飲料不得超過本條款的限制。

(3) 酒精 / 酒精類飲品作為託運行李進行運輸時，其標識應全面清晰，並應置於零售包裝內。外包裝應堅固、密封，確保無異味、無液體洩漏。上航有權要求旅客簽署免責書，免除上航對此類行李在運輸過程

中發生損毀的賠償責任。

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

#### **7.2.3.9 運動器械**

上航根據國際慣例，為乘坐本公司航班的旅客攜帶運動器具提供行李託運優惠；上航按適用的普通行李規定承擔相應的運輸責任。

旅客應對託運的運動器械進行妥善包裝，盡量使用原廠包裝或專業包裝，能承受一定壓力，並能在正常的操作條件下安全裝卸及運輸。任何充氣類運動器械應在放氣後運輸。

**若飛機機型不適合運輸，上航有權拒絕收運。**

#### **7.2.3.10 水產品**

旅客自帶的、非購自候機隔離區內的水產品，僅能作為託運行李運輸，需符合託運行李的包裝要求，且僅限於大陸地區航空運輸。

旅客經安檢後，在候機隔離區內購買的包裝完好的水產品，可作為非託運行李攜帶登機。

上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，並應確保水產品不會脫離其包裝。

#### **7.2.3.11 精密儀器**

精密儀器建議作為貨物託運，若按託運行李運輸，必需符合出廠包裝

或類似包裝標準，能承受一定的壓力，並能在正常操作條件下安全裝卸和運輸。

**7.2.3.12** 其他限制物品的運輸，請登入東航官方網站、手機網站、東航 APP 手機客戶端或透過東航服務熱線查詢。

### 7.3 託運行李

#### 7.3.1 託運行李的收運及包裝要求

託運行李應符合以下包裝要求：

7.3.1.1 旅行箱、旅行袋及手提包等必須加鎖；

7.3.1.2 兩件以上的包件，不能捆綁為一件；

7.3.1.3 行李上不得附插其他物品；

7.3.1.4 竹籃、網袋、草繩、編織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地放置於防震抗壓的包裝箱內，容器內應根據需要進行內部填充，以防止其在運輸過程中左右搖晃造成不必要的損壞；

7.3.1.6 保麗龍箱應外套紙箱進行包裝，或用不易破損的塑膠袋包裹保麗龍箱並以封箱帶加以固定。保麗龍箱必須有四壁、底部及頂部，箱壁厚度不應過薄（建議不少於 2 公分），箱體部分不得有任何破損或裂口。紙箱與保麗龍箱的規格必需相符。不得使用受潮、折疊變形或回收使用的舊保麗龍箱；

7.3.1.7 旅客應在行李被收運之前貼上姓名或其他便於識別的個人標

記；

7.3.1.8 對於包裝不符合要求的行李，上航可拒絕作為託運行李收運；若已收運，上航不承擔損壞、破損的賠償責任，中國大陸地區法律及國際公約另有規定的除外；

7.3.1.9 旅客託運可能發生運輸責任爭議的行李，上航有權要求旅客簽署免除責任書，免除上航對此類行李在運輸過程中發生毀損的賠償責任；旅客拒絕簽署時，上航有權拒絕運輸該行李。旅客簽署免除責任書後，若該類行李在運輸中發生毀滅、遺失、損壞，上航不承擔賠償責任，中國大陸地區法律及國際公約另有規定的除外。

### **7.3.2 託運行李的重量、尺寸限制**

7.3.2.1 大陸地區航線：每件不得超過 50 千克，體積應不小於 5×15×20 公分，不得超過 40×60×100 公分；

7.3.2.2 國際或地區航線（涉美）：每件不得超過 45 千克，三邊之和不得超過 203 公分；

7.3.2.3 國際或地區航線（非涉美）：每件不得超過 32 千克，三邊之和不得超過 203 公分；

7.3.2.4 由於航班載量有限，上航有權在免費行李額以外對旅客託運行李的最大數量進行限制。

### **7.3.3 託運行李免費行李額度**

7.3.3.1 上航將根據旅客所持客票的艙位等級、航線距離等因素確定

其免費行李額度，具體以東航官網即時更新及公布的方案為準。

7.3.3.2 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 殘障旅客輔助設備(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 超重行李費**

7.3.4.1 旅客託運行李超過該旅客免費行李額的部分，稱為超重行李，應當支付超重行李費。

7.3.4.2 上航向旅客收取逾重行李費時，將為旅客提供收費憑證。

7.3.4.3 逾重行李費收費標準

##### **(1) 大陸地區航線**

上航所有大陸地區航線均使用計重制方式計算免費行李額。

超重行李費率：每公斤按照當天所適用航線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、地區航線**

上航所有國際及地區航線上均使用計件制方式計算免費行李額。

超重行李費率按東航官方網站即時更新和公佈的方案為準，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**

上航可向旅客提供託運行李聲明價值服務，旅客可為其託運行李申請

聲明價值，但所申請聲明價值的託運行李必需符合上航的相關規定。

### 7.3.6 託運行李的領取與交付

7.3.6.1 旅客應在航班到達後，盡快在機場憑行李牌的識別聯領取行李。上航對於領取行李的人是否確定為旅客本人，以及由此造成的損失和費用不承擔責任。上航有權但無義務對旅客及託運行李進行核對，旅客如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，上航可要求旅客出具相應的承諾書，保證承擔由於領取上述行李而可能給上航造成的任何責任。

7.3.6.2 經上航同意，旅客可在中途經停地點領取託運行李，但對於已經開始運輸的逾重行李，未使用航段的已付運費將不予退還。

7.3.6.3 除法律另有規定外，旅客在領取行李時，未提出書面異議，視為託運行李已經按照運輸合約完好交付。

7.3.6.4 若旅客未立即領取行李，上航從行李到達的次日起可向旅客收取行李保管費。對於旅客行李中的易腐物品，上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 自託運行李到達的次日起，如超過 90 天仍無人認領，上航可按照無法交付行李的有關規定處理且不承擔任何責任。

7.3.6.6 託運行李通常與旅客同班機運輸，除非由於運行、安全或安保等原因，可能由後續航班運輸或終止運輸。若旅客的託運行李由後續航班運輸並因此延誤到達，且並非由旅客原因所致，上航將免費交付旅客或與旅客協商解決方案。

7.3.6.7 旅客搭乘全程由上航實際承運的大陸地區轉國際/地區或國際/地區轉大陸地區的聯程航班時，若始發地及轉乘地海關支持「一票到底，行李直掛」行李免提服務，上航將在始發站為旅客辦理「一票到底，行李直掛」服務，將行李託運至最終目的地，在轉乘地無需提取託運行李。旅客不得將應向海關申報的物品放入此類託運行李中。與海關報關查驗相關的責任由旅客自行承擔。

7.3.6.8 因海關檢查原因導致的行李延誤或損失，上航概不負責。

### 7.3.7 臨時生活費

因上航原因導致旅客的託運行李未能與旅客同機抵達，且經上航確認當日託運行李無法送達時，上航將為旅行目的地非居住地的旅客提供臨時生活費。

大陸地區航班將分別給予經濟艙及超級經濟艙旅客人民幣 100 元，豪華商務艙及商務艙旅客人民幣 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及超級經濟艙旅客人民幣 300 元，豪華商務艙及商務艙旅客人民幣 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，上航將不承擔其它任何責任。

在始發站，若上航已經與旅客確認其託運行李屬於晚交運行李，則將不再提供臨時生活費。

## 7.4 非託運行李

#### 7.4.1 非託運行李額

帶上飛機的非託運行李應能夠放置於前排座位下方、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 件非託運行李，每件重量不得超過 10 公斤；豪華商務艙及商務艙旅客每人可隨身攜帶 2 件非託運行李，每件重量不得超過 8 公斤；超值經濟艙及經濟艙旅客每人可隨身攜帶 1 件非託運行李，每件重量不得超過 8 公斤。每件非託運行李的體積不得超過 20 公分（8 英寸）x 40 公分（16 英寸）x 55 公分（22 英寸）。

超過上述重量、件數或體積限制的行李，應作為託運行李託運。

7.4.2 除了規定的非託運行李額度外，每位旅客還可免費攜帶 1 件能放置於前排座位下方的隨身物品，如手提包、公文包、手提電腦包、相機包或其他尺寸相似或更小的物品。

7.4.3 攜帶嬰兒搭乘的旅客在上述非託運行李額度之外，可以額外免費攜帶以下隨身物品：旅途中嬰兒所需的食物、尿布及其他嬰兒用品；一輛可帶入客艙的隨行折疊嬰兒車，折疊後的長、寬、高分別不得超過 55 公分（22 英寸）、40 公分（16 英寸）及 20 公分（8 英寸），超過上述尺寸的嬰兒車應作為託運行李運輸；一個嬰兒搖籃或兒童 / 嬰兒固定裝置（佔位時使用）。

7.4.4 為確保飛行安全與航班準時運行，旅客在辦理報到手續時，需將超過規定的隨身行李辦理託運。若超規行李在登機口被攔截，為排除鋰電池等物品不得進入貨艙運輸的安全隱患，需重新進行託運安檢，若因此造成無法及時辦理同機託運，可能影響行程。由此產生的損失

應由旅客自行承擔。

## 第八條 航班超售

8.1 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，上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。上航會充分考慮航線、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。航班超售時，上航將在旅客辦理登機手續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它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，上航將給予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，上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，上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上航單獨對外公布的《上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 航班時刻表或其他地方所顯示的航班時刻或機型，在其公布之日與旅客實際開始旅行之日期間可能會發生變動，上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上航與旅客之間運輸合約的組成部分，也不構成上航對航班時刻或機型的承諾。

9.1.2 在客票售出後，上航可根據其合理判斷或經營需要變更航班時刻或機型，並將根據旅客提供的有效聯繫方式通知旅客航班時刻的變更。

9.1.3 上航將採取一切可合理要求的措施來避免航班延誤、取消或備降。若上航已經採取了一切合理可行的措施，或無法採取該措施，因此給旅客造成的損失，上航不承擔責任；對於因旅客未採取適當措施而造成的損失擴大，上航亦不承擔責任。除非中國大陸地區法律及國際公約另有規定。

### 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 若航班出港時間延誤、取消、備降、計劃出港時間提前、計劃出港時間 / 計劃到港時間延後超過 15 分鐘，旅客可按照本條款

4.1.3 或 4.2.4 辦理非自願變更或非自願退票。如果旅客接受了上航安排的替代航班，由於旅客原因再次提出變更或退票時，按照本條款 4.1.2 或 4.2.3 條自願變更或自願退票的相關規定辦理。

9.2.1.2 除另有規定外，在上航發布航班延誤、取消等不正常航班資訊前，旅客已自願取消訂位或因非承運人原因誤機、漏乘等情況，後續辦理客票退改簽手續時，按照客票使用條件辦理；在上航發布航班延誤、取消等不正常航班資訊前，旅客已按自願退改簽規定辦理客票變更手續時，其支付的變更手續費、退票手續費均不退還。

## 9.2.2 訊息服務

若上航航班出港延誤、航班提前或取消，或發生備降，上航將按規定提供航班動態訊息。

## 9.2.3 餐食及住宿服務

9.2.3.1 由於上航原因造成航班在始發地出港延誤或取消，上航將按照其規定向旅客提供餐食或住宿等服務。

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

9.2.3.3 上航航班發生備降，或在經停地點延誤或取消，無論何種原因，上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**

上航將為有需要的旅客提供相應的延誤或取消證明。該書面證明不作為上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 由於上航原因，造成的航班延誤，上航將針對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 上航將與旅客協商，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」積分為旅客提供補償。

**9.2.6** 上航將根據本條款 9.2 條提供航班延誤、取消及備降後的服務，除此之外上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，上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 上航為旅客安排由第三方提供的航空運輸以外的服務，或者上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，在安排上述第三方服務時，上航僅作為旅客或/和第三方的代理，對於此類服務及服務品質不承擔責任，第三方服務提供者的條款和條件適用於該服務。

10.1.2 旅客從出發地到目的地，部分採用航空運輸，部分採用其他運輸方式履行的聯合運輸，本條款的規定只適用於航空運輸部分；但其他方式的運輸明確作為航空運輸合約的一部分時，在沒有相反證明的情況下，本條款也適用於該其他運輸方式。

10.1.3 在航空運輸部分遵守本條款規定的前提下，本條款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他運輸方式的條件。

### 10.2 其他服務

10.2.1 飛行過程中，上航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食宿費用、交通費用，由旅客自理。

10.2.3 上航在運輸服務以外，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 當機上發生可能會危及旅客安全的顛簸時，上航有權調整機上

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 上航對旅客在大陸地區航空運輸中發生的損害賠償責任，受中國大陸地區法律及本條款的約束；上航對於旅客在國際/地區航空運輸中發生的損害賠償責任，若屬於國際公約界定的國際/地區航空運輸，上航將依照適用的國際公約及本條款承擔責任；若不屬於國際公約界定的國際/地區航空運輸，上航則依照適用的法律規定及本條款承擔責任。上航僅對上航實際履行的航空運輸活動過程中所導致的旅客實際損害，根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。若適用的法律或國際公約未作規定，則適用本條款的相關規定。與旅客航程有關的其他承運人之運輸責任，則受其所在國家/地區法律及該承運人運輸條件的約束。

11.1.2 對於因上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，上航不對旅客承擔賠償責任。

11.1.3 若損害是由旅客或索賠人之過錯所致或促成，應根據適用法律或國際公約的規定，適當免除或減輕上航的責任。

11.1.4 上航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，上航對旅客（包括行李）的任何間接、懲罰性、懲戒性或者其他非補償性的損失不承擔賠償責任。

11.1.5 上航僅對自己履行的航空運輸合約依法承擔損害賠償責任。除適用法律或國際公約有特別規定外，上航為其他承運人航班的運輸填開客票或辦理行李託運僅作為該承運人的代理人。

11.1.6 本條款任何有關上航的責任或限制，同樣適用於上航的代理人、受雇人和代表以及上航使用其飛機的任何人及代理人、受雇人和代表。上航和上述代理人、受雇人、代表以及任何人所支付的賠償總額，不得超過上航應承擔的責任限額。

11.1.7 本條款允許上航享有適用法律或國際公約中有關免除或限制上航責任的任何規定。

## 11.2 旅客人身傷亡

11.2.1 因發生在航空器上或旅客上下航空器過程中的事故 / 事件，造成旅客人身傷亡的：如屬於大陸地區航空運輸，上航將依照《中華人民共和國民用航空法》及有關大陸地區航空運輸承運人賠償責任限額的規定承擔責任；如屬於國際公約界定的國際 / 地區航空運輸，上航將依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、蒙特婁公約所界定的國際 / 地區航空運輸，上航將依照適用的法律規定承擔責任。然而，若旅客由於其年齡、精神或身體狀況等上航無法控制的原因，在運輸過程中造成或促成其本人人身傷亡或情況惡化，上航將不承擔賠償責任。

11.2.2 旅客以外的其他人就旅客死亡或者受傷提出賠償要求時，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

者促成時，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，相應免除或者減輕上航的責任。

### 11.3 行李損失

11.3.1 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、品質或者缺陷造成的，上航不承擔責任。

11.3.2 除屬於上航的過失所造成損失外，上航對旅客非託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 旅客若已辦理行李聲明價值服務並繳納相關附加費用，上航在聲明價值金額範圍內承擔責任。行李的聲明價值高於在目的地點交付時的實際價值時，按實際價值賠償。

11.3.4 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，上航不承擔賠償責任。若旅客的物品對他人或對上航的人身損害或財產損失，應賠償上航或其他人所有損失及由此產生的一切費用。

11.3.5 對於因託運行李毀滅、遺失或損壞所產生的損失，只要造成毀滅、遺失或損壞事故 / 事件發生於航空器上或託運行李處於上航掌管下的任何期間內發生的：在大陸地區航空運輸中，上航依照《中華人民共和國民用航空法》及有關大陸地區航空運輸承運人賠償責任限額的規定承擔責任；在國際/地區航空運輸中，上航依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（蒙特婁）公約所界定的國際/地區航空運輸，上航依照適用的法律規定承擔責任。

11.3.6 在符合本條款規定的情形下，上航應向旅客承擔行李賠償責任時，上航將在以下賠償限額範圍內，根據實際損失承擔行李賠償責任：在大陸地區航空運輸中，對託運行李損失的賠償金額為每千克人民幣 100 元；若行李的價值低於上述限額時，則按實際價值賠償；旅客非託運行李的賠償金額最高不超過人民幣 3,000 元；在國際/地區航空運輸中，上航對旅客託運行李及非託運行李根據適用的蒙特利爾(蒙特婁)公約、海牙議定書或華沙公約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(蒙特婁)公約所界定的國際/地區航空運輸，上航將依照適用的法律規定承擔責任。

11.3.7 若行李重量未記錄在行李票上，則託運行李的總重量應視為不超過上航規定的各相應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款第 7.1 條所列不得作為行李運輸的物品及 / 或本條款第 7.2.1 條所列只能作為非託運行李的物品並發生任何遺失、損壞或被沒收，或者該等物品對其他行李造成損壞，上航不承擔責任，除非中國大陸地區法律及國際公約另有規定。

11.3.9 行李遺失賠償時，退還已收取的該行李的超重行李費，已收取的聲明價值附加費不退。

11.3.10 旅客收受託運行李而未提出異議，為託運行李已經完好交付並與運輸憑證相符的初步證據。若託運行李發生損失，旅客應在發現損失後立即向上航提出異議，最遲應自收到託運行李之日起 7 日內提出；若託運行李延誤，最遲應自託運行李交付給旅客處理之日起 21 日內提出。

任何異議應在上述規定的期限內寫在運輸憑證上，或另以書面形式提出。除非上航存在欺詐行為，若旅客未在上述規定的期間內提出異議，則不得向上航提出索賠訴訟。

11.4 旅客、行李在航空運輸中因延誤造成的損失，上航將按照適用的法律、國際公約或本條款的規定給予合理的賠償。但是對於由上航無法控制或者避免的因素造成航班延誤所帶來的損失，以及上航證明本人或者其受雇人、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時，不承擔賠償責任。航班延誤、取消後，旅客沒有採取適當措施致使損失擴大時，不得針對擴大的損失要求上航給予賠償。

## 第十二條 旅客投訴

12.1 投訴受理電話：大陸地區撥打 95530，海外撥打 +86 2120695530

12.2 投訴受理電子信箱地址：customer@ceair.com

## 第十三條 定義

本條款中下列用語，除文中另有要求或明確規定者外，含義如下：

13.1 「東航」，係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**「上航」，係指上海航空有限公司的簡稱；其航班英文代號：FM。

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

**13.4**「大陸地區航空運輸」簡稱「大陸地區運輸」，指根據旅客運輸合約，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。

**13.5**「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約，無論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。

**13.6**「地區運輸」，指涉及中國的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。

**13.7**「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(蒙特婁)簽訂的《統一國際航空運輸某些規則的公約》（簡稱「蒙特利爾(蒙特婁)公約」）。

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

**13.9**「締約承運人」，指使用本企業票證和票號，與旅客簽訂航空運

輸合約的承運人。

**13.10**「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。

**13.11**「航班」，指飛機按規定的航線、日期、時刻進行的飛行。

**13.12**「聯程航班」，指被載明在單一運輸合約中的兩個（含）以上的航班。

**13.13**「代號共享航班」，指上航透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航班號的航班。

**13.14**「客票」，指上航或其航空銷售代理人銷售或認可、作為航空旅客運輸合約訂立和運輸合約條件初步證據的憑證，包括紙本客票和電子客票。

**13.15**「搭乘聯」，指紙本客票中標明「運輸有效」的部分，在電子客票中指以電子資料顯示儲存在航空運輸企業資料庫的航班資訊，表示該聯中列有姓名的旅客有權搭乘該聯指定的地點之間的航班。

**13.16**「物理艙位」，指按照飛機客艙佈局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。

**13.17**「艙位等級」，指在旅客客票上列明的艙位等級代碼。

**13.18**「運價」，指上航公布的票價、費用及其使用條件。

**13.19**「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。

**13.20**「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。

**13.21**「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。

**13.22**「有效身份證件」，指旅客購票和登機時必須出示的由政府主管部門規定的證明旅客身份的有效證件：

大陸地區運輸包括但不限於：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、十六歲以下未成年人的戶口名簿等證件；

國際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。

**13.23**「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。

**13.24**「訂位」，指對旅客預訂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）。

**13.25**「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約。

**13.26**「航空運輸電子客票行程單」，是上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。

**13.27**「上航銷售代理人」，指依照適用法律成立的，與上航簽訂銷售

代理協議，代理上航從事協議所約定的公共航空運輸銷售業務的企業。

**13.28**「上航規定」，指除本條款外，上航為履行旅客及其行李運輸而公布的並於填開客票之日有效的各種規定，包括特種票價及其運價規則。

**13.29**「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。

**13.30**「自願變更客票」，指旅客因其自身原因要求變更客票。

**13.31**「非自願變更客票」，指因上航航班取消、延誤、提前、航程改變、艙位等級變更或者上航無法運行原航班等情形，導致旅客變更客票的情形。

**13.32**「自願退票」，指旅客因其自身原因要求退票。

**13.33**「非自願退票」，指因上航航班取消、延誤、提前、航程改變、艙位等級變更或者上航無法運行原航班等情形，導致旅客退票的情形。

**13.34**「簽轉」，指客票載明的承運人的變更。

**13.35**「上航原因」，指上航內部管理原因，包括機務維護、航班調配、機組調配等。

**13.36**「非上航原因」，指與上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、安全檢查、旅客等因素。

**13.37**「中途分程地」，指經上航事先同意，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。

**13.38**「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。

**13.39**「搭乘登記截止時間」，指上航規定旅客辦理搭乘登記的最晚時間。

**13.40**「誤機」，指旅客因未按規定時間辦妥登機手續或因身份證件不符合規定而未能登機。

**13.41**「漏乘」，指旅客辦妥登機手續後或在經停地點過站時未搭乘上指定的航班。

**13.42**「錯乘」，指旅客搭乘了不是其客票載明的航班。

**13.43**「銜接錯失」，指在聯程航班運輸合約中，旅客由於前序航班延誤或取消，在航班銜接地點不能趕上已訂位的銜接航班的情形。

**13.44**「滿 X 週歲」，指根據公曆的年月日計算，自週歲生日當天起算。

**13.45**「兒童旅客」，指航空運輸開始之日年齡已滿 2 歲但未滿 12 歲的旅客。

**13.46**「無成人陪伴兒童」，指旅行開始之日年滿五週歲、未滿十二週歲，且無年滿十八週歲、具備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。

**13.47**「嬰兒旅客」，指航空運輸開始之日年齡已滿 14 天但未滿 2 歲的旅客。

**13.48**「行李」，指承運人同意運輸、旅客在旅行中攜帶的物品，包括旅客的託運行李和非託運行李。

**13.49**「託運行李」，指旅客交由上航負責照管和運輸並出具行李運輸憑證的行李。

- 13.50**「非託運行李」，指由旅客自行負責照管的行李。
- 13.51**「免費行李額」，指根據上航規定旅客可以免費託運的行李限額。
- 13.52**「行李票」，指客票中或與客票相結合、作為行李託運和運輸合約條件初步證據的憑證。
- 13.53**「殘障旅客輔助設備」，指幫助殘障旅客應對自身殘障障礙、進行聽、看、交流、行動的相關設備。
- 13.54**「小動物」，指旅客託運的小型動物，僅限家庭飼養的貓、狗。
- 13.55**「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。
- 13.56**「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。
- 13.57**「自願者」，指響應承運人號召，願意接受承運人提供的賠償條件並放棄已定妥航班座位的旅客。
- 13.58**「計劃出港時間」，指航班時刻管理部門批准的離港時間。
- 13.59**「計劃到港時間」，指航班時刻管理部門批准的到港時間。
- 13.60**「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。
- 13.61**「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。
- 13.62**「航班延誤」或「航班到港延誤」，指航班實際到港時間晚於計劃到港時間超過 15 分鐘的情況。
- 13.63**「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

本條款自 2026 年 1 月 20 日起生效，2024 年 12 月 31 日實施的《上海航空有限公司旅客、行李運輸總條款》同時廢止。

### 14.2 變更與修改

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

14.2.2 上航的代理人、受雇人或代表都無權修改或違反本條款的任何規定。