

东航航班超售服务方案

一、超售处置原则

为最大程度利用航空运输资源，避免资源浪费，通过精细化预测，东航可视情况在某些容易出现座位虚耗的航班上进行适当的超售。航班超售时，东航将在办理乘机区域：张贴相关航班的《航班超售告知书》、《征寻自愿者告知书》，告知旅客航班超售情况、承运人赔偿方案及旅客可享有的权利，寻找愿意接受承运人赔偿而选择变更舱位等级或变更航班或航程或签转其它航空公司或退票的自愿者旅客。

二、旅客拒载原则

在超售情形下，对于弃乘的自愿者旅客，东航将给予合理的赔偿并根据旅客的要求为其安排合适的航班或退票。如果没有足够的旅客愿意放弃本次航班旅行，东航将按照以下顺序组织旅客登机并拒绝部分旅客登机：

1. 执行国家紧急公务的旅客；
2. 经东航同意并事先做出安排的有特殊服务需求的旅客（老、弱、病、残、孕旅客以及无成人陪伴儿童）及其必需的陪伴人员；
3. 头等舱、豪华公务舱、公务舱旅客；
4. 东方万里行白金卡、金卡及天合联盟超级精英会员旅客；
5. 定妥东航联程航班或转机衔接时间较短的旅客；
6. 东方万里行银卡及其它天合联盟精英会员旅客；

7. 证明有特殊困难急于成行的旅客;

三、超售赔偿标准

对于被拒绝运输的旅客，在其决定继续旅行的情况下，东航将安排旅客搭乘相应舱位的最早航班，并根据旅客原定航班所持客票价格水平、航线距离及被延误时间按照本条第 4 款规定给予合理的赔偿。

1. 超售赔偿方法

采用现金(可以电子支付)赔偿方式。

2. 超售赔偿条件

符合下列所有条件，自愿者和被拒载的旅客可以获取超售赔偿：

2.1 在订座系统中已经定妥航班，包括持常旅客里程积分兑换的免票、销售奖励团队免票或折扣机票的旅客。

2.2 在各机场规定的截止办理乘机登记手续时间前，旅客办理完值机手续或到达指定办理乘机手续柜台办理或等待办理乘机手续。

2.3 旅客持有效旅行证件。

2.4 超售航班的所有舱位都不能再接收旅客。

2.5 不属于《中国东方航空股份有限公司旅客、行李国内运输条件》或《中国东方航空股份有限公司旅客、行李国际运输条件》被拒绝运输的旅客或东航不同意承运的限制运输旅客范围。

3. 赔偿标准

东航按照旅客所持客票价格水平、航线距离以及变更后续航班或签转其它航班等待时间，给予一定形式的经济赔偿。

3.1 非自愿降舱赔偿标准

舱位等级	头等舱→豪华公务舱/公务舱 豪华公务舱/公务舱→经济舱/超级经济舱	头等舱→经济舱/超级经济舱
航线	现金 (CNY)	现金 (CNY)
TC3 区内国际(除澳洲)/港、澳、台地区	900	1200
欧洲、中东、北美、南非、澳洲	1600	2000
国内	400	500

注：表格内航线区域参照 IATA 航空运输业务区

3.2 自愿弃乘、拒载赔偿标准（均为上限，非直接适用）

延迟抵达时间	0-4 小时（含）		4 小时以上	
航线	经济舱/超级经济舱	豪华公务舱/公务舱	经济舱/超级经济舱	豪华公务舱/公务舱
	现金 (CNY)	现金 (CNY)	现金 (CNY)	现金 (CNY)
国内	400	600	500	750
港、澳、台地区	900	1350	1100	1650
TC3 区内国际(除澳洲)	1100	1650	1500	2250
欧洲、中东、北美、南非、澳洲(除美国出港及欧洲出港)	1800	2700	2200	3300

注：表格内时间按实际搭乘航班计划到达时间起算；表格内航线区域参照 IATA 航空运输业务区

3.3 美国出港航班，对于被拒载的旅客，如果东航提供了替代运输，但延误 1-4 小时以内，按 675 美元或 2 倍票价，两者取低；如果东航没有提供给旅客原计划到达经停点的替代运输，或者没有提供比原计划到达目的地机场 4 小时以内的替代运输，则按 1350 美元或 4 倍票价，两者取低。欧洲出港航班，延误 4 小时及以内 300 欧元，延误 4 小时以上 600 欧元。

3.4 根据美国联邦航空规章（FAR）第 250 部关于“超售”的规定，以下情况的美国出港航班超售拒载，东航不必支付拒载赔偿金：

3.4.1 东航提供了其他能够使旅客抵达目的地或首个中转地的替代运输并且抵达时间比旅客原航班预计抵达时间延迟 1 小时以内的；

3.4.2 旅客未能完全遵守承运人运输条件或者运价规则中关于售票、乘机信息再确认、值机以及运输规定的规定；

3.4.3 航班取消；

3.4.4 由于运营或者是安全原因，承运人被迫更换了一架载客量较小的飞机，或者被迫实施减载；

3.4.5 旅客已经被无偿安排到飞机上与所购机票不对应的舱位（注：若被安排的舱位低于原舱位，旅客仍应获得相应差价赔偿）。

上述美国联邦航空规章的规定仅为东航为制定本文件而收集、翻译，旅客如有异议，请自行查询。如东航美国出港航班符合上述美国联邦航空规章规定的承运人可以不赔偿的条件时，东航有权单方决定是否按照本条 3.2 款“欧洲、中东、北美、南非、澳洲”的标准进行赔偿。

3.5 如发生航班超售拒载的当地法律、法规另有规定的，适用该法律、法规。

4. 赔偿币种

东航支付本文件下的现金，均使用发生航班超售拒载的所在国家、地区的货币支付。

四、被拒载旅客的后续服务

东航为本文件下的自愿者或被拒载的旅客提供下列服务：

1. 按照下列顺序，优先安排旅客乘坐最近可利用的航班：

1.1 变更至本公司同航线其它直达航班；

1.2 变更至本公司其它非直达航班；

- 1.3 符合条件时签转至其它公司同航线直达航班;
- 1.4 符合条件时签转至其它公司非直达航班。
2. 等待变更的航班期间如正值用餐时间，向旅客提供免费的餐饮。
3. 被安排的航班的计划离站时间超过原航班实际离站时间 4 小时（不含）以上或属于次日航班时，向旅客提供免费的住宿和交通。
4. 按非自愿变更航程处理，票款多退少不补。
5. 按非自愿退票处理，不收取退票手续费。
6. 根据旅客的要求，提供《航班超售证明》。

五、生效日期

本方案自 2023 年 9 月 1 日起生效。