

上海航空有限公司旅客、行李运输条件

(2026年1月版)

目 录

- 第一条 总则
- 第二条 适用范围
- 第三条 客票销售
- 第四条 客票变更与退票
- 第五条 乘机
- 第六条 拒绝和限制运输
- 第七条 行李运输
- 第八条 航班超售
- 第九条 航班延误、取消、备降
- 第十条 附加服务
- 第十一条 损害赔偿 responsibility
- 第十二条 投诉受理渠道
- 第十三条 定义
- 第十四条 生效和修改

第一条 总则

1.1 概述

为明确航空运输中承运人与旅客之间的权利义务关系，上海航空有限公司制定《旅客、行李运输条件》（以下简称本条件），作为上海航空有限公司（以下简称上航）旅客运输合同的一部分。

1.2 制定依据

依据《中华人民共和国民用航空法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国电子商务法》《公共航空运输旅客服务管理规定》《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》《民用航空器运行适航管理规定》《民用航空危险品运输管理规定》等有关法律、法规制订本条件。

1.3 法律优先

本条件的成立、效力、解释、履行、争议解决等一切与合同相关事宜适用中华人民共和国法律，包括中华人民共和国缔结或者参加的国际公约。

如果本条件的任何条款与适用的法律、国际公约相抵触，则适用的法律、国际公约优先适用。如果本条件任何条款与适用的法律、国际公约相抵触而被判定为无效时，本条件的其余条款仍然有效。

1.4 语言版本

本条件使用中文编写，并翻译成其他语言版本。当中文版本与其他语言版本不一致时，以中文版本为准。

1.5 其他规定

本条件中每一条款的标题仅为方便使用，不用于条款内容的解释。

第二条 适用范围

2.1 基本原则

2.1.1 除本条件 2.1.3、2.2、2.3 款另有规定外，本条件适用于上航以民用航空器运送旅客、行李并收取费用的公共航空运输。本条件构成上航与旅客运输合同中的一部分，双方的权利、义务及责任受本条件约束。

2.1.2 针对本条件所列事项变化较频繁的内容，上航单独制定了《上航国内客票自愿退票和自愿变更实施细则》、《上航国际客票自愿退票和自愿变更实施细则》、《上航航班超售服务方案》，并视为本条件的一部分。上述规定内容与本条件不一致的，该单独制定的规定优先于本条件。

2.1.3 免费和特种票价运输，应适用相应的特殊运价规则；只有当没有该特殊运价规则或特殊运价规则没有规定时，才适用本条件的部分或全部内容。

2.2 包机运输

根据上航包机合同提供的运输，应优先适用包机合同和包机客票条款的约定；当包机合同和包机客票条款没有规定时，适用本条件的部分或全部内容。

2.3 代号共享

本条件也将适用于由其它承运人实际运营的与上航代号共享航班。实际承运人的运输条件或运输条款可能与本条件存在差异。除本条件第三条、第四条外，实际承运人的差异条款在代号共享航班中将视为本条件的组成部分，并取代本条件对应的内容得到优先适用。

上航与代号共享航班实际承运人之间可能存在差异的条件和条款，包括但不限于：乘机规定、拒绝运输与限制运输规定、行李运输规定、航班超售规定、航班延误、取消、备降规定等。

2.4 连续运输

上航以及其他承运人依据一个合约或者连续票号履行的运输，视为一项不可分割的运输，除法律有特别规定外，客票上所列的各承运人对旅客的运输责任受各自运输条件的约束。

第三条 客票销售

3.1 基本原则

3.1.1 一般规定

3.1.1.1 在客票上，上航的名称被缩写为航空公司两字代码“FM”。

上航作为缔约承运人时，票号的前三位为上航票证结算代码“781”。

3.1.1.2 上航客票是上航和旅客之间订立航空运输合同和对运输条件达成一致的初步证据。除另有规定外，本条件约定的上航和旅客的权利义务关系仅适用于单一航空运输合同，不关联至其他运输合同。旅客为乘坐两个或两个以上的航段购买多本客票，或者购买一本客票，将产生不同的法律效果。旅客应对此有充分认识并根据自身实际情况进行选择购买。

3.1.1.3 上航只为客票上所列姓名的旅客提供运输服务，而且可以要求旅客出示有效身份证件。

3.1.1.4 客票不得转让。

3.1.1.5 每一乘机联或电子乘机联上应该列明航段和舱位等级，并在确定航班日期、完成定座后，由上航接收运输。对未完成定座的乘机联或电子乘机联，上航将按旅客的申请，根据其所持客票的运价规则和所申请航班的座位可利用情况为旅客定座。

3.1.1.6 含有国内航段的国际、地区联程航班客票，其国内航段的乘机联或电子乘机联可直接使用，不需换开成国内客票。旅客在境外（含香港、澳门特别行政区和台湾地区）购买的用国际客票填开的单纯国内航空运输客票，应换开成国内客票后才能使用。

3.1.2 客票有效期

3.1.2.1 旅客应在客票有效期内，完成客票上列明的全部航程。

3.1.2.2 除另有规定外，客票有效期的计算，自首次旅行开始、购票或重新出票次日零时（含）起至有效期满之日的二十四时（不含）为止。

（1）客票部分使用后，客票有效期自首次旅行次日零时（含）起开始计算一年内有效。无论后续该客票是否变更，客票有效期的起始日期不变；

（2）客票全部未使用时：

a) 客票有效期自购票次日零时（含）起开始计算一年内有效；

b) 如旅客申请变更客票，且产生新的客票号，客票有效期将从新客票出票次日零时（含）起开始计算。

3.1.2.3 特种票价的客票有效期按照该特种票价的运价规则规定的有效期计算。

3.1.3 客票使用

3.1.3.1 客票的使用顺序

客票的乘机联应该按照客票所列明的航程，从出发地开始按顺序使用。

对于未按顺序使用的乘机联，上航不予承运，但可以按照本条件 4.2.3 款自愿退票办理退票手续。

3.1.3.2 不定期客票

如果旅客购买的客票为不定期客票，旅客可根据出行需要和航班座位可利用情况申请定座。此类客票在客票使用条件和运输合同允许的范

围内，旅客首次确认座位可以免去变更手续费，需要补收定妥座位时新航班与原不定期客票的票价、税费及燃油附加费差额。确认之后再次变更或确认未定妥事项时造成原客票已定妥内容的改变，按照客票使用条件执行。

3.1.4 航空运输电子客票行程单

3.1.4.1 航空运输电子客票行程单是报销凭证的一种。旅客若购买电子客票，最迟应在航段全部使用完毕后的 28 天内打印纸质航空运输电子客票行程单，被换开的客票最迟应在客票换开之后的 28 天内打印；电子发票（航空运输电子客票行程单）在航段全部使用完毕后的 180 天内方可开具。纸质航空运输电子客票行程单、电子发票（航空运输电子客票行程单）二者之间不可重复开具。

3.1.4.2 已打印的纸质航空运输电子客票行程单遗失，按照《航空运输电子客票行程单管理办法》规定，不再补打印。客票退票时需回收已打印的纸质航空运输电子客票行程单，请旅客妥善保管。

3.2 票价与税费

3.2.1 票价的适用

3.2.1.1 票价指旅客从出发地机场至目的地机场的航空运输服务的价格，不包括机场区域内、航站楼之间、机场与机场之间或者机场与市区之间的地面运输服务费用，也不包括税费及燃油附加费等。

3.2.1.2 票价为旅客购票之时所购航班适用的票价。上航在客票出售

后调整票价，旅客已购客票的票价不作变动。

3.2.1.3 不同票价的客票包含不同的变更、退票限制条款，旅客可根据自身需要选择票价种类，并在变更或退票时遵守相应规则。

3.2.2 票款的交付

3.2.2.1 旅客应按所在地国家规定的货币和上航规定的付款方式交付票款，除上航与旅客另有协议外，票款一律现付。

3.2.2.2 当收到的票款与适用的票价不符或计算有错误时，应由旅客补付不足的票款或由上航退还多收的票款。

3.2.3 税款和费用

在法律允许的范围内，政府、有关当局或机场经营人征收的税款或收取的费用由旅客支付，税款和费用会在客票上分别列明。旅客在购票时，上航将告知其未包括在票价中的税款和费用。

3.3 定座与购票

3.3.1 一般规定

3.3.1.1 旅客可以通过东航官方网站、手机网站、东航 APP 手机客户端、东航服务热线、上航售票处或授权的航空销售代理人及上航认可的其他渠道定座和购买客票。

3.3.1.2 旅客定座和购票时，应提供旅客本人有效身份证件，该身份证件应与办理乘机手续时使用的证件相同。

3.3.1.3 旅客如未在上航规定的时限内完成付款，上航可以取消其定座。

3.3.1.4 旅客更改或者取消定座，应当符合客票的运价规则并在上航规定的时限内提出。客票附有限制条件的，旅客更改或者取消定座，只能适用该限制条件的规定。

3.3.1.5 旅客购买联程航班时，须了解并遵循各地机场规定的航班最短衔接时间，若旅客购买的联程航班衔接时间小于最短衔接时间，由此导致的损失，上航不承担责任。

3.3.1.6 上航有权对某些票价的客票制定限制条件，以限制或排除购买此类客票的旅客进行更改、退票、签转的权利，上航将告知旅客客票更改、退票、签转的条件。

3.3.2 个人信息收集及使用

旅客应确保其向上航提供的个人资料的准确性，并承担由于其提供资料不准确所产生的一切后果。该个人资料旨在用于执行本条件的目的，包括但不限于定座、购票及安排相关运输服务等。旅客一旦提交定座、购票申请，即授权上航为履行航空运输合同（包括本条件）而保留其个人资料且可以将资料传送给上航有关部门、其它相关承运人、相关服务的提供者或法律许可的机构等。上航将采取一切合理且可行的安全管控措施保护旅客的个人信息。旅客可以向上航了解上航的隐私政策。隐私政策不是本条件的一部分。

第四条 客票变更与退票

4.1 客票变更

4.1.1 一般规定

4.1.1.1 旅客应在客票有效期内办理客票变更。

4.1.1.2 旅客应联系缔约承运人或其航空销售代理人办理客票变更。

4.1.2 自愿变更

4.1.2.1 自愿变更是指旅客因其自身原因要求变更舱位等级、时刻、乘机日期等内容。如果上航在旅客指定的时间范围内无可用于变更的航班或座位，旅客可按本条件 4.2.3 款自愿退票办理。

4.1.2.2 旅客提出自愿变更客票的，上航或上航销售代理人将在航班有可利用座位的条件下，按照所购客票对应的客票使用条件办理。旅客须承担由此造成的变更手续费、票价、税费及燃油附加费差额等。

4.1.3 非自愿变更

4.1.3.1 旅客因下列情况需要变更客票时，上航及上航销售代理人可为旅客办理一次非自愿变更，免收变更手续费：

(1) 航班出港延误、取消、航班提前、航程改变、物理舱位等级降低或者承运人无法运行原航班等情况；

(2) 旅客乘坐的航班未能在客票列明的时间内抵达中转地，导致旅客实际用于转机的时间少于各地机场规定的最短衔接时间，从而错失衔接后续联程航班的情况。

4.1.3.2 航班非自愿变更日期及航班范围

(1) 上航应当免费为旅客变更至原航班前后 3 天内的旅客可接受的上航航班。如旅客需变更至超出原航班前后 3 天的航班，按本条件 4.1.2 款自愿变更办理。如原航班前后 3 天内的上航航班无可利用座位，则允许免费变更至最近的可利用上航航班。免费变更次数限一次；

(2) 由于上航原因导致旅客非自愿变更客票，上航可在征得旅客及有关承运人同意后，办理非自愿签转，将旅客运达目的地或中途分程地。

4.1.3.3 由于本条件 4.1.3.1 款所列原因导致旅客所享受的物理舱位等级低于客票所对应的物理舱位等级，上航将向旅客退还相应的票价差额。

4.1.4 因病变更

旅客因本人或同行人员受伤、疾病及其他健康原因不能按照客票列明的航班或日期旅行，凭上航认可的证明材料，在客票有效期内，对未使用航段办理客票变更，按本条件 4.1.2 款自愿办理变更，免收变更手续费。

4.2 退票

4.2.1 一般规定

4.2.1.1 在运价规则没有相反规定的前提下，对于旅客所持上航客票，在客票有效期内未使用的部分或全部航段的票证，上航接受其符合客票所载运价规则的退票申请。旅客必须一次性办理客票上所有未使用

航段的退票，不得分次分段退票。

4.2.1.2 旅客应联系缔约承运人或其航空销售代理人办理客票退票，并在原购票渠道办理退票手续。

4.2.1.3 旅客要求退票的票联状态必须为有效的开放使用状态。

4.2.1.4 旅客要求退票，最迟应在本条件 3.1.2 款所规定的客票有效期满之后的一个月內提出，逾期视为旅客放弃退票权利，上航有权不予办理，即不退还未使用的票价、税费及燃油附加费。

4.2.1.5 已打印了航空运输电子客票行程单的旅客，退票时必须交还已打印的航空运输电子客票行程单。

4.2.1.6 上航优先将票款退至该客票的原付款账户，如因特殊原因无法退至付款账户时，可以向旅客本人或经旅客本人授权的受托人退款。

4.2.1.7 旅客退票时应持本人购票时的身份证件原件。旅客委托他人办理退票手续的，受托人应持经上航认可的授权委托书、客票所列明的乘机人的有效身份证件原件、受托人的有效身份证件原件。

4.2.1.8 上航按本条件 4.2.1 款所列规定将票款退给符合本条件 4.2.1.6 款和 4.2.1.7 款之对象，视作正式退票，上航与旅客的运输合同关系随即终止。

4.2.2 货币

4.2.2.1 任何退票必须符合原购票地和退票地国家的法律及其它有关规定。上航优先使用原付款货币退款，但上航也可以选择以购票地国家货币或退票地国家货币退款。

4.2.2.2 由于货币汇率兑换可能产生差额，旅客不得就此差额向上航提出退款索赔。

4.2.3 自愿退票

4.2.3.1 自愿退票是指旅客因其自身原因要求退票。旅客提出自愿退票的，上航或上航销售代理人将根据旅客所购买的客票对应的客票使用条件办理。

4.2.3.2 旅客在航班的经停地自愿终止旅行，该航班的票价、税费及燃油附加费不退。

4.2.4 非自愿退票

4.2.4.1 旅客因下列情况需要退票时，上航及上航销售代理人可为旅客办理非自愿退票，免收退票手续费：

(1) 航班出港延误、取消、航班提前、航程改变、物理舱位等级降低或者承运人无法运行原航班等情况；

(2) 旅客乘坐的航班未能在客票列明的时间内抵达中转地，导致旅客实际用于转机的时间少于各地机场规定的最短衔接时间，从而错失衔接后续联程航班的情况。

4.2.4.2 客票全部未使用的情况下，退还全部票价、可退还的税费及燃油附加费，已收取的变更手续费和按政府规定不允许退还的税费不退；

4.2.4.3 客票已部分使用的情况下，退还未使用航段相应票价、可退

还的税费及燃油附加费，但所退金额不超过原付票款金额，已收取的变更手续费和按政府规定不允许退还的税费不退。

4.2.5 因病退票

旅客因本人或同行人员受伤、疾病及其他健康原因不能按照客票列明的航班或日期旅行，可凭上航认可的证明材料，在客票有效期内，按本条件 4.2.3 款自愿退票办理，免收退票手续费。

第五条 乘机

5.1 乘机登记与登机

5.1.1 办理乘机登记手续

5.1.1.1 旅客需在航班停止办理乘机登记手续前，凭有效旅行证件实名办理客票查验、托运行李、获取纸质或者电子登机凭证，旅客出示的有效身份证件应与购票时提供的有效身份证件一致，必要时，上航将留存旅客有效旅行证件的副本。

5.1.1.2 办理乘机登记截止时间因机场而异，旅客应自行了解并遵守各机场的乘机登记手续办理截止时间的要求，以避免发生误机。

5.1.1.3 旅客误机

(1) 由于旅客原因导致误机后要求改乘后续航班或退票的，上航可以按照本条件 4.1.2 款或 4.2.3 款为旅客办理自愿变更或自愿退票；

(2) 由于上航原因导致旅客误机后要求改乘后续航班，在后续航班有

可利用座位的情况下，上航将积极予以安排，不向旅客收取费用。旅客未接受前述安排并要求退票的，按本条件 4.2.4 款非自愿退票有关规定办理。

5.1.2 接受检查

乘机前，旅客及其行李必须经过安全检查，否则，上航有权拒绝运输该旅客或其行李。

检查的方式包括但不限于设备检查、手工检查、口头询问及当地政府或安全检查机构规定的其他检查方式等，检查方式由政府、机场全权酌情决定，无论旅客是否在场、同意或知情。上航对此种检查对旅客或行李造成的任何身体伤害、物品损坏或丢失，不承担责任，除非是由于上航的故意或重大过失造成的，中国法律及国际公约另有规定的除外。

5.1.3 旅行入境/过境

5.1.3.1 旅客应自行取得出发地点、约定的经停地点至目的地点所需要有效旅行证件、签证或卫生防疫政策所需凭证，同时需自行了解并遵守其所有的适用法律、法规、命令和旅行规定。旅客因未遵守有关规定而无法乘机或无法到达目的地，需自行承担相应责任和损失。

5.1.3.2 上航及上航的授权代理人提供的本条件 5.1.3.1 款所要求的信息，是出于为旅客提供便利和帮助的目的，上航对此不承担责任。对于因此导致旅客未能取得此类文件或签证，或未能遵守上述适用法律、法规、命令和旅行规定而产生的后果，上航不承担任何责任。

5.1.3.3 上航遵照政府的命令将被拒绝过境或入境的旅客运回至始发地点或其它地点时，该旅客应支付因此而产生的全部费用。已收取用于运送至拒绝入境点或遣返点的费用，上航将不予退还。

5.1.3.4 如果由于旅客未能遵守有关国家的法律、规定、命令、要求和旅行条件或未能出具所要求的文件，导致上航被要求支付或抵押罚金或承担任何的开支，上航有权要求旅客偿还上航已付的费用或抵押金和因此而产生的全部费用。

5.1.4 旅客登机

5.1.4.1 一般规定

各个航班的登机口关闭时间不同，旅客应自行了解并遵守各机场的登机口关闭时间的要求，以避免发生漏乘。

5.1.4.2 旅客漏乘

(1) 由于旅客原因发生漏乘，要求改乘后续航班或退票的，上航可以按照本条件 4.1.2 款或 4.2.3 款为旅客办理自愿变更或自愿退票；

(2) 由于上航原因导致旅客漏乘，上航将尽早安排旅客乘坐后续航班成行，或按本条件 4.2.4 款非自愿退票有关规定办理。

5.1.4.3 旅客错乘

(1) 由于旅客原因发生错乘，票款不补不退。上航可以安排错乘旅客搭乘最早的且有可利用座位的上航航班飞往旅客客票上的目的地点。

(2) 由于上航原因导致旅客错乘，上航将安排错乘旅客搭乘最早的且有可利用座位的上航航班飞往旅客客票上的目的地点。旅客未接受前

述安排并要求退票的，按本条件 4.2.4 款非自愿退票有关规定办理。

5.1.4.4 旅客衔接错失

在联程航班运输中，由于上航原因造成旅客在航班衔接地点不能赶上已定座的衔接航班继续旅行的，上航如作为衔接点之前一航班的实际承运人，应在衔接地点为旅客作出适当安排。

5.2 机上座位安排

5.2.1 上航除按旅客已经定妥的航班和舱位等级提供座位外，尽可能满足旅客对同等舱位等级座位的要求，但不保证提供旅客所指定的座位。

5.2.2 为了保证飞行安全，上航有权指定安排飞机出口处及其他必要位置的座位。

5.2.3 出于运行、安全或安保的需要，上航保留分配或重新分配机上座位的权利，即使是在旅客登机或就座后。

5.3 中止行程

在关舱门后，除不可抗力以及旅客突发急病或威胁到生命的情况外，旅客不得中止行程。旅客因此扰乱机上秩序的，自行承担相应的法律后果。

5.4 乘机过程中的行为

5.4.1 非法干扰行为和扰乱行为

5.4.1.1 非法干扰行为是指危害民用航空安全的行为或未遂行为。包括但不限于：非法劫持航空器；破坏使用中的航空器；在航空器上或机场扣留人质；强行闯入航空器、机场或航空设施场所；将用于犯罪目的的武器或危险装置或材料带入航空器或机场；利用使用中的航空器造成死亡、严重人身伤害，或对财产或环境的严重破坏；散播诸如危害飞行中或地面上的航空器、机场或民航设施场所内的旅客、机组、地面人员或大众安全的虚假信息。

5.4.1.2 扰乱行为是指在民用机场或在航空器上不遵守规定，或不听从机场工作人员或机组成员的指示，从而扰乱机场或航空器上良好秩序的行为。航空器上的扰乱行为包括但不限于：

- (1) 强占座位、行李架的；
- (2) 打架斗殴、寻衅滋事的；
- (3) 猥亵客舱内人员或性骚扰的；
- (4) 传播淫秽物品及其他非法印制物的；
- (5) 吸烟（含电子烟）、使用火种的；
- (6) 违规使用手机或其他禁止使用的电子设备的；
- (7) 盗窃、故意损坏或者擅自移动救生物品等航空器设施设备或强行打开应急舱门的；
- (8) 机上盗窃公私财物的；
- (9) 妨碍机组人员履行职责或者煽动旅客妨碍机组人员履行职责的；
- (10) 扰乱客舱秩序的其他行为。

5.4.1.3 旅客在机上如有本条件5.4.1.1款或5.4.1.2款所列行为的，

上航将对行为人采取必要的制止、制服措施，使行为人停止实施危害行为，情节严重或影响航班运行安全的将移送公安机关依法处置。

旅客因本条件 5.4.1.1 款及 5.4.1.2 款所列行为被上航拒绝运输的，该航班的票价、税费及燃油附加费不退，其余未使用航段按本条件 4.2.3 款自愿退票规定或本条件 4.1.2 款自愿变更办理。上航保留追究该旅客相关法律责任的权利。

5.4.1.4 旅客如有本条件 5.4.1.1 款或 5.4.1.2 款所列行为的，上航保留限制其日后乘坐上航航班的权利。对于被限制乘机的旅客，上航将拒绝其购买客票；如旅客购买了客票，按本条件 4.2.4 款非自愿退票规定办理。

5.4.2 便携式电子设备的使用与限制

5.4.2.1 飞行中禁止使用的便携式电子设备，包括但不限于：无法关闭蜂窝移动通信功能的便携式电子设备、卫星电话、对讲机、遥控玩具及其它带遥控装置的便携式电子设备、发射功率在 100mW(含)以上无线传输功能的便携式电子设备；

5.4.2.2 在滑行、起飞爬升和下降着陆等飞行关键阶段禁止使用，但在非飞行关键阶段允许使用的便携式电子设备，包括但不限于：持续正压呼吸机（CPAP）、未经认证品牌的便携式氧气浓缩器（POC）、笔记本电脑；

5.4.2.3 全程允许使用的便携式电子设备，包括但不限于：

（1）便携式录音机、助听器、心脏起搏器、电动剃须刀；

- (2) 经认证品牌的便携式氧气浓缩器等(需事先申请并经上航同意);
- (3) 移动电话、电子书、PAD (在飞行中应打开飞行模式,即关闭蜂窝移动通信功能);

5.4.2.4 不得在飞机上使用充电宝为设备充电,以及对充电宝充电,充电宝在飞机上应全程处于关闭状态。

5.4.3 航班禁烟

上航所有的航班上、机上所有的区域内不允许吸烟(包括传统香烟、电子烟、合成蒸汽吸烟装置及其他形式的吸烟)。

5.4.4 酒精饮料限制

除上航航班上供应的含酒精的饮料外,旅客不得在客舱内饮用其它含酒精的饮料。

5.4.5 安全带

旅客在飞行全程中,应按要求及机组成员的提示系好安全带。

5.4.6 拍摄限制

为维护良好机上秩序、确保飞行安全及保护他人肖像权,未经他人(其他旅客、机组成员等)同意,旅客不得拍摄他人相关照片或视频。旅客因此构成非法干扰行为或扰乱行为的,按照本条件 5.4.1.3 款处理。

第六条 拒绝和限制运输

6.1 拒绝运输

6.1.1 为了保证飞行安全，上航根据自己合理的判断，如出现或有可能出现以下情形或类似情形，为保证航空运输的安全有序，上航有权拒绝承运下述旅客：

6.1.1.1 违反任何始发地、经停地、目的地或飞越地国家或地区适用的法律、法规、命令及其他规定；

6.1.1.2 旅客的行为、年龄、精神或身体状况，包括受酒精或药物的影响，不适合航空旅行，或对其自身或其他人员或财产可能造成任何威胁或危害；

6.1.1.3 旅客可能患有或疑似患有对其他旅客或机组成员身体健康构成直接威胁的传染性疾病，或有可能引起其他旅客不适的特殊恶臭或特殊怪癖等；

6.1.1.4 旅客没有或无法遵守上航有关安全、安保及公共卫生方面的命令或规定；

6.1.1.5 旅客拒绝接受安全检查；

6.1.1.6 旅客未能遵守机上禁烟或使用电子设备的规定；

6.1.1.7 旅客未能或拒绝遵守机组成员的指示；

6.1.1.8 旅客未支付适用的票款、税款或应付的费用等；

6.1.1.9 旅客未出示有效身份证件及有效旅行证件，或由于续程航班没有定妥，可能在中途被遣返；

6.1.1.10 旅客的行李可能危及或者影响机组成员或其他旅客的安全、

健康;

6.1.1.11 旅客未能出示有效客票;

6.1.1.12 旅客根据本条件 5.4.1.4 款被限制乘机;

6.1.1.13 法律或本条件规定的其他情况。

6.1.2 上航有权拒绝运输患有下列疾病之一的旅客，除非旅客持有医生签发适合航空旅行证明且为挽救生命经上航同意进行特别安排：

6.1.2.1 处于严重或危急状态的心脏病患者，如：严重的心力衰竭、出现紫绀症状或心肌梗塞（在旅行前 6 周之内曾发生过心肌梗塞）者；

6.1.2.2 严重的中耳炎，伴随有耳喉管堵塞症的患者；

6.1.2.3 近期患有自发性气胸的病人，或近期做过气胸整形的神经系统病症的患者；

6.1.2.4 大纵膈瘤、特大疝肿及肠梗阻病人；

6.1.2.5 头部损伤颅内压增高及颅骨骨折患者；

6.1.2.6 下颌骨骨折最近使用金属线连接者；

6.1.2.7 在过去 30 天内患过脊髓灰质炎的病人，或延髓型脊髓灰质炎患者；

6.1.2.8 带有严重咯血、吐血、呕吐或呻吟症状的患者；

6.1.2.9 近期遭受过严重外伤或进行过重大外科手术、伤口尚未完全愈合的患者；

6.1.2.10 患病旅客办理乘机手续、或登机过程中，病情突然加剧或恶化；

6.1.2.11 其他患有不宜乘机疾病的患者，或因身体状况使旅客在旅行中若无专门的协助就无法自理者。

6.2 限制运输

6.2.1 婴儿和儿童

6.2.1.1 出生不足 14 天的新生儿、出生不足 90 天的早产婴儿不予运输。

6.2.1.2 在实际运输开始之日已满 14 天婴儿旅客及不满 5 周岁的儿童旅客乘机时，应有所定物理舱位一致的且具备完全民事行为能力的成人全程陪同。每名成人旅客最多携带 2 名婴儿旅客或 3 名 5 周岁以下的儿童旅客（可含 1 名婴儿旅客）乘机。

旅客携带 2 名婴儿旅客时，其中 1 名婴儿由成人旅客怀抱，并系紧婴儿安全带。另 1 名婴儿须单独占用座位。单独占用座位的婴儿须放置在旅客自行准备的经航空当局认可的可在机上使用的儿童（婴儿）限制装置内。

6.2.1.3 在实际运输开始之日满 5 周岁不满 12 周岁的儿童旅客如单独乘机，应向上航申请办理无成人陪伴儿童乘机手续，经上航同意后，方可购票。如儿童旅客与成人旅客一起旅行，所乘坐的物理舱位不同，应视为无成人陪伴儿童，应申请相应服务。

6.2.1.4 未满十八周岁的旅客不可独自携带婴儿旅客或儿童旅客旅行。

6.2.2 孕妇旅客

6.2.2.1 因客舱环境变化及不确定的空中颠簸，可能对孕妇造成不良影响，建议孕妇在出行前咨询医生，确认是否适宜乘机。

6.2.2.2 孕妇旅客需提供孕妇保健手册（大卡）或孕期连续病历证明或医生签名（章）并盖章的孕周证明、B 超单等检查材料或医院的电子检查报告，经上航核验后方可乘机。

6.2.2.3 在实际乘机期间孕周已满 32 周但不足 36 周的孕妇旅客购票时，须同意在乘机时提供在旅客乘机前 72 小时内由医院盖章和该院医生签字填开的允许乘机的诊断证明书。

6.2.2.4 在实际乘机时孕期已满 36 周或距预产期在 4 周（含）以内的孕妇旅客、预产期临近但无法确定正确日期且已知为多胎分娩或预计有分娩并发症的孕妇旅客、有先兆性流产反应的孕妇旅客及产后不足 7 天者，上航有权拒绝承运。

6.2.3 患病旅客

6.2.3.1 航空运输可能对患病旅客的生命及健康产生如下不良影响：

（1）客舱低气压可能造成脏器膨胀，从而引发因器官压迫、梗阻或器官功能性障碍导致的窒息；

（2）客舱缺氧可能造成血管痉挛和代偿，从而引发血栓脱落、栓塞、缺血性梗死、水肿及出血；

（3）客舱环境变化及不确定的空中颠簸，可能引发术后并发症或器官出血；

(4) 在密闭环境的客舱内，幽闭空间综合征患者可能会引起焦虑和恐惧。

建议患病旅客，尤其是术后旅客在出行前咨询医生以确认是否适宜乘机。

6.2.3.2 除本条件所列上航有权拒绝承运的情况外，其他患病旅客购票时须填写《特殊旅客乘机申请书》，提供上航要求的其他材料，如实陈述患病情况，同意出示其在旅行前 48 小时内的诊断证明书，并签署《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》。上航将评估该旅客是否适宜乘机并做出是否承运的安排。

6.2.3.3 简单的医美手术恢复良好适宜航空旅行的旅客（如双眼皮手术）、小型外伤手术（如囊肿引流术、四肢皮肉缝合等）、单一四肢骨折且恢复良好适宜航空旅行，如未提前申请或无法提供诊断证明书，须签署《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》后方可乘机。

6.2.4 担架旅客

6.2.4.1 除本条件所列上航有权拒绝承运的情况外，上航可接受出发地机场和目的地机场均具备保障能力的直达航班的担架旅客的购票、乘机申请，但旅客购票时须填写《特殊旅客乘机申请书》，提供上航要求的其他材料，如实陈述身体情况，同意出示其在旅行前 48 小时内的诊断证明书，并签署《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》。上航将评估该旅客是否适宜乘机并做出是否承运的安排。

6.2.4.2 乘坐国内直达航班的担架旅客需提前 48 小时申请担架运

输；乘坐国际运输或地区运输直达航班，需提前 72 小时申请。

6.2.4.3 担架旅客必须至少由一名医护人员或成人旅客陪同旅行，医护人员必须出示身份证明及职业证明。

6.2.5 本条件 6.2.3-6.2.4 款中所提及的诊断证明书是指由二级(含)以上医院(境外含诊所、医疗中心及医院)填写旅客的病情及诊断结果，如为国内医院出具的证明，须有医院盖章和医生签名；如为境外医院或诊所出具证明，仅有医生签名即可。

6.2.6 本条件 6.2.1-6.2.4 款所列旅客，即使已经持有客票，也只有在符合上航及有关承运人规定的条件下，经上航及有关承运人预先同意并在必要时做出安排后，方予以承运。旅客在乘机(包括办理乘机手续)时，上航有权综合评估旅客当日身体情况及航班运行实际，决定是否予以承运。

6.3 被拒绝运输后的客票处置

6.3.1 旅客因本条件 6.1.2、6.2.3 款被拒绝运输的，在符合条件的情况下，按本条件 4.1.3 款非自愿变更或按本条件 4.2.4 款非自愿退票规则办理。

6.3.2 除本条件另有规定外，其他被拒绝运输的旅客，按本条件 4.1.2 款自愿变更或按本条件 4.2.3 款自愿退票规则办理。

6.4 旅行风险及责任

旅客需要了解飞行过程中突发疾病可能存在的风险和应当承担的责任。对于明知自身存在不适宜乘机的情形或需要向上航出具相关证明后方可乘机的情形，却通过隐瞒、欺骗或误导等方式违反本条件约定、实现购票乘机的旅客，上航对其乘机后造成的身体影响等后果不承担任何责任，且保留追究旅客法律责任的权利。

第七条 行李运输

7.1 不得作为行李运输的物品

对于本款所列物品，旅客不得将其放置在行李当中或携带进入客舱，否则，上航有权拒绝为之提供运输服务。

7.1.1 危险品，除符合《民用航空危险品运输管理规定》和上航允许旅客作为托运行李或非托运行李携带的危险品外，不允许旅客携带危险品乘机，包括：爆炸品，如烟花、鞭炮、弹药、装有锂电池或烟火物质的保密型包、袋、箱等；气体，包括易燃气体、非易燃无毒气体、有毒气体，如液化气体、催泪瓦斯、胡椒喷雾等；易燃液体，如酒精、油漆等；易燃固体、易于自燃物质和遇水释放易燃气体的物质，如火柴、镁粉、白磷、黄磷等；氧化性物质和有机过氧化物，如漂白粉、双氧水、过氧乙酸等；毒性物质和感染性物质，如生漆、有毒农药、海洛因、病毒样本等；放射性物质，如放射性同位素、放射性化学试剂等；腐蚀性物质，如酸、碱、湿电池、水银等；

杂项危险物质和物品，包括环境危害物质，如有威胁性或刺激性物质、容易污损飞机的物品、生产厂家召回的有安全缺陷的锂电池。

7.1.2 国家管制器具，如管制刀具、军械、警械及其他属于国家规定的管制器具（含警棍、军用或警用匕首、刺刀、电击器、防卫器、弩、匕首、三棱刀、机械加工用的三棱刮刀、带有自锁装置的刀具和形似匕首但长度超过匕首的单刃刀、双刃刀以及其他类似的单刃、双刃、三棱尖刀等）；枪支、弹药，含各种仿真玩具枪、枪型打火机及其他各类带有攻击性的武器、弹药、军械、警械（如电警棍、电击器等）及其他类似物品及上述物品的仿制品。

7.1.3 上航认为其重量、体积、形状或性质不适合运输的物品。

7.1.4 活体动物，但符合上航运输规定的小动物及服务犬除外。

7.1.5 打火机、火柴。

7.1.6 陌生人要求为其携带的任何物品。

7.1.7 其他禁止作为行李运输的含危险品设备，如锂电池驱动电动平衡车（扭扭车）、自加热包装食品以及其他禁止作为行李运输的物品。

7.1.8 任何始发地国家、目的地国家、经停地国家或飞越地国家的适用法律、条例或命令禁止运输的物品。

7.2 限制运输的行李

7.2.1 只能作为非托运行李的物品

7.2.1.1 高价值物品，易碎或易损物品，易腐用品，绝版视频、印刷品、手稿等物品，重要文件和资料，旅行证件等需要专人照管的物品

以及旅行中需要服用的药物；

7.2.1.2 电子设备、电子医疗装置、电动轮椅或其他移动辅助器材中使用的电池，包括锂电池、燃料电池等；

7.2.1.3 锂电池移动电源（充电宝）；

7.2.1.4 含电池的电子烟（包括电子雪茄、电子烟斗及个人雾化器）；

7.2.1.5 官方机构或企业使用的水银气压或水银温度计。

7.2.1.6 民航局规定的其他物品。

7.2.2 只能作为托运行李的物品

7.2.2.1 除管制物品外的利器、钝器和其他能够造成人身伤害或者航空安全和运输秩序构成较大危害的物品，包括但不限于菜刀、水果刀、餐刀、工艺品刀、手术刀、剪刀、钢锉、斧子、短棍、锤子、钻机(含钻头)、凿、锥、锯、螺栓枪、射钉枪、螺丝刀、撬棍、锤、钳、焊枪、扳手、斧头、短柄小斧(太平斧)、游标卡尺、冰镐、碎冰锥、飞镖、弹弓、弓、箭、蜂鸣自卫器等。

此类物品包装应保证安全性及内物不易被识别。

7.2.2.2 免除责任运输行李、声明价值行李、大件行李；

7.2.2.3 小动物（仅限家庭饲养的猫、狗），运输时需装在符合上航要求的容器中；

7.2.2.4 带有浓浓或特有气味的的水果，运输时需包装完善无异味；

7.2.2.5 体育运动用枪支弹药（需有公安部门出具的准许运输的证明文件）；

7.2.2.6 自行车、高尔夫球用具、滑雪或滑水用具、保龄球用具、渔具、冲浪板或风帆冲浪船、曲棍球、潜水用具、骑马用具、雪橇、皮划艇、滑翔伞、撑杆等运动器械；

7.2.2.7 民航局规定的其他物品。

7.2.3 特殊行李

7.2.3.1 小动物

(1) 上航承运的小动物仅限家庭饲养的猫、狗，具有易于伤人特性、易发生呼吸问题、短鼻系列及状态不宜进行航空运输的猫和狗不予承运。

(2) 旅客托运小动物，应事先向上航提出申请，并提供动物检疫证明，如涉及国际航空运输，还应提供所有出境、入境或过境所需的相关文件或证明，并经过上航同意后方可运输。

(3) 装运小动物的容器应符合上航的要求，否则上航不予托运。小动物及其容器和携带的食物的重量，不计入旅客的免费行李额，只能作为逾重行李付费运输。

(4) 根据安全、卫生需要，上航有权限制每架飞机运输小动物的数量和决定小动物运输的方式。

(5) 由于正常运输条件下小动物受伤、患病、逃逸或死亡，上航不承担责任，中国法律或国际公约另有规定的除外。

(6) 如由于运输过程中有关国家拒绝入境、过境，小动物未能按时运到，上航不承担责任，中国法律或国际公约另有规定的除外。

(7) 旅客对小动物在运输过程中可能造成的任何人身伤害、财产损失或费用支出承担全部责任，上航保留事后向旅客追偿的权利。

7.2.3.2 服务犬

(1) 服务犬指经过专门训练的，为残疾人生活和工作提供协助的特种犬，包括导盲犬、助听犬。

(2) 残障（疾）旅客需要携带服务犬进入客舱的，应事先向上航提出申请，并提供动物检疫证明，如涉及国际航空运输，还应提供所有出境、入境或过境所需的相关文件或证明。带服务犬进入客舱的旅客应服从上航对其座位的调整和安排。

(3) 带进客舱的服务犬，如上航判断可能对他人的健康或安全构成直接威胁时，应允许尝试可能缓解问题的方法（例如给吠叫中的服务犬带上口罩及系上牵引绳索），如仍无法排除威胁，上航可决定不接受其进入客舱运输。

(4) 经上航同意旅客携带的服务犬，连同其容器和食物，可以免费运输而不计算在免费行李额内。

(5) 情感支持性犬（包括精神抚慰犬）不属于服务犬，上航不接受将其作为服务犬运输，可在符合上航小动物运输标准的情况下办理托运手续。

(6) 装入货舱运输的服务犬，按小动物运输规定执行。

7.2.3.3 占座行李

如旅客携带的物品不适宜在航空器货舱内运输，如精致乐器等易碎、贵重物品，旅客需在订票和办理乘机手续时告知上航，并得到上航许可后，作为占座行李带入客舱。

每件占座行李体积不得超过 40×60×100 厘米（乐器占座行李运输尺寸体积不得超过 40×60×140 厘米），且重量不得超过 75 千克。

须由旅客自行妥善密封装箱，且外包装须有把手以便固定。

每位旅客最多只能携带 1 件额外付费的占座行李，客舱内由旅客全程负责自行监管。

占座行李没有免费行李额。

7.2.3.4 乐器

乐器可以以下述三种方式运输：

（1）作为非托运行李运输

乐器可作为非托运行李带入客舱，其尺寸和重量应符合非托运行李相关要求，带入客舱的乐器全程由旅客自行照管。乐器须稳固放置于防震抗压的乐器箱内，使其在必要情况下可侧立存放。

对于超出上述规定且仍需带入客舱的乐器，须按占座行李规定处理。

（2）作为占座行李运输

乐器作为占座行李运输相关规定及收费标准可参考占座行李。

（3）作为托运行李运输

对于无法带入客舱的乐器，可作为托运行李进行运输，乐器应尽可能使用原厂或专业包装，放置在特制的硬边或防震抗压容器内，容器内

应根据需要进行内物填充防止其在运输过程中左右摇晃造成不必要的损坏。上航按一般托运行李责任限额承担运输责任，旅客应签署免除责任书。

上航有权综合评估当日航班运行实际，决定是否予以承运。

7.2.3.5 轮椅

轮椅不计入免费行李额，可以额外免费运输。

(1) 符合条件的轮椅可带入客舱

每个航班仅限 1 辆，仅限成人用折叠式轮椅或手动组装式轮椅，轮椅不拆除轮子或不拆除部件时的尺寸，应不大于 33 × 91 × 106 厘米 / 13 × 36 × 42 英寸。

(2) 登机口或值机环节免费托运

旅客自用便捷式轮椅可在登机口或值机环节免费托运。

(3) 电动轮椅/助行器

因残疾、健康状况原因造成行动受限旅客自备电动轮椅或电动助行器的托运申请，经上航同意后方可运输。电动轮椅/助行器应满足危险品运输相关规定，并符合适用法律对于免费托运的电动轮椅或电动代步工具的数量要求。

其中非溢漏型、溢漏型电池驱动的轮椅/助行器，其电池须满足国际航空运输协会《危险品规则》；锂电池驱动的轮椅/助行器，其电池须满足联合国《试验和标准手册》第 III 部分第 38.3 小节规定的每项试验的要求。如果电动轮椅/助行器经过专门设计，允许由用户拆下电池，则拆下电

池的轮椅应视为普通轮椅，在符合规定的条件下，可作为非限制的交运行李运输或由旅客携带入客舱；从轮椅上取下的每一个电池均不能超过 300Wh。

如电池无法卸下，则须确保电动轮椅/助行器的设计可提供充分保护以免受到损坏，电池应牢固地固定在电动轮椅/助行器上并且按照制造商的说明书断开电路。

每位旅客可以携带一块最大不超过 300Wh 或两块每块不超过 160Wh 的备用电池，备用电池必须作为手提行李并采取保护措施，例如将每块电池单独装入保护袋中。

7.2.3.6 骨灰

骨灰建议作为货物进行航空运输，如旅客要求，亦可作为托运行李或由旅客带入客舱。

- (1) 骨灰如作为托运行李运输，上航承担一般托运行李的责任；
- (2) 在骨灰的外包装和携带骨灰旅客的情绪不致引起其他旅客的察觉和反感的情况下，如旅客要求，也可带入客舱运输；
- (3) 旅客携带骨灰出入境运输的，应符合相关国家海关、卫生检疫的规定。

7.2.3.7 干冰

用于保存鲜活物品时，每位旅客可携带净重不超过 2.5 公斤的干冰。干冰包装件应留有通气孔，作为托运行李时，应在行李上标注“固体

二氧化碳”或“干冰”字样,以及干冰的净重或标明其净重不超过 2.5 公斤。

7.2.3.8 含有酒精的饮料

(1) 酒精浓度小于 24% (含) 的, 携带/托运不受限制; 酒精浓度在 24%—70% (含), 每个容器体积不能超过 5 升, 每位旅客托运总量不得超过 5 升; 酒精浓度大于 70%, 不准携带或托运。

(2) 旅客必须将酒精饮料作为托运行李托运; 对于旅客在候机楼隔离区内购买的酒精饮料可以携带登机; 旅客携带/托运的酒精饮料不得超过本条件的限制。

(3) 酒精/酒精类饮品作为托运行李进行运输, 标识应全面清晰且置于零售包装内。外包装应坚固、密封, 确保无异味、无液体泄漏。上航有权要求旅客签署免除责任书, 免除上航对此类行李在运输过程中发生毁损的赔偿责任。

(4) 如果航班的始发地、中转地及目的地的法律有更加严格的要求, 上航将遵照当地适用的法律执行。

7.2.3.9 运动器械

上航根据国际惯例对乘坐本公司航班旅客携带的运动器具提供行李托运优惠; 上航按适用普通行李规定承担相应运输责任。

旅客应对托运的运动器械妥善包装, 尽量使用原厂包装或专业包装, 能承受一定的压力, 能够在正常的操作条件下安全装卸和运输。任何

充气类运动器械器具应放气后运输。

飞机机型不适宜运输时，上航有权拒绝收运。

7.2.3.10 水产品

旅客自带的、非购自候机楼隔离区内的水产品，仅能作为托运行李运输，须满足托运行李包装要求且仅限国内航空运输。

旅客通过安检后，在候机楼隔离区内购买的包装完好的水产品，可作为非托运行李携带登机。

上航允许旅客携带登机水产品应包装完好，包装无破损，无异味，无渗漏液体，并确保水产品不会脱离其包装。

7.2.3.11 精密仪器

精密仪器建议作为货物托运，如按托运行李运输，必须符合出厂包装或类似包装标准，能承受一定的压力，能够在正常的操作条件下安全装卸和运输。

7.2.3.12 其它限制物品的运输，请登陆东航官方网站、手机网站、东航 APP 手机客户端或通过东航服务热线查询。

7.3 托运行李

7.3.1 托运行李的收运及包装要求

托运行李应满足以下包装要求：

- 7.3.1.1 旅行箱、旅行袋和手提包等必须加锁；
- 7.3.1.2 两件以上的包件，不能捆为一件；
- 7.3.1.3 行李上不能附插其他物品；
- 7.3.1.4 竹篮、网兜、草绳、草袋等不能作为行李的外包装物；
- 7.3.1.5 易碎易损物品应稳固放置于防震抗压的包装箱内，容器内应根据需要进行内物填充防止其在运输过程中左右摇晃造成不必要的损坏；
- 7.3.1.6 泡沫箱应外套纸箱的形式进行包装，或用不易破损的塑胶袋包裹泡沫箱并用封箱带加以固定。泡沫箱必须有四壁、底和顶，箱壁厚度不应过薄（建议不小于2厘米），箱体部分无任何破损或裂口。纸箱与泡沫箱规格要匹配。不得使用受潮、折叠变形或者回收使用的旧泡沫箱；
- 7.3.1.7 旅客应该在行李被收运之前贴上姓名或便于识别的其他个人标记；
- 7.3.1.8 对于包装不符合要求的行李，上航可以拒绝作为托运行李收运；如已收运，上航不承担损坏、破损的赔偿责任，中国法律及国际公约另有规定的除外；
- 7.3.1.9 旅客托运可能发生运输责任争议的行李，上航有权要求旅客签署免除责任书，免除上航对此类行李在运输过程中发生毁损的赔偿责任；旅客拒绝签署的，上航有权拒绝运输该行李。旅客签署免除责任书后，此类行李在运输中发生的毁灭、遗失、损坏，上航不承担赔偿责任，但中国法律及国际公约另有规定的除外。

7.3.2 托运行李的重量、尺寸限制

7.3.2.1 国内航线：每件不能超过 50 千克，体积不应小于 $5 \times 15 \times 20$ 厘米，不得超过 $40 \times 60 \times 100$ 厘米；

7.3.2.2 国际或地区航线（涉美）：每件不能超过 45 千克，三边之和不超过 203 厘米；

7.3.2.3 国际或地区航线（非涉美）：每件不能超过 32 千克，三边之和不超过 203 厘米；

7.3.2.4 因航班载量有限，上航有权在免费行李额以外对旅客托运行李的最大数量进行限制。

7.3.3 托运行李免费行李额

7.3.3.1 上航将根据旅客所持客票的舱位等级、航线距离等确定其免费行李额，具体以东航官网即时更新和公布的方案为准。

7.3.3.2 旅客非自愿改变舱位等级，享受原客票所列明的免费行李额。

7.3.3.3 残疾旅客辅助设备（包括但不限于轮椅）不计入免费行李额，可以额外免费运输。

7.3.4 逾重行李费

7.3.4.1 旅客托运行李超过该旅客免费行李额的部分，称为逾重行李，应当支付逾重行李费。

7.3.4.2 上航向旅客收取逾重行李费时，将为旅客出具收费凭证。

7.3.4.3 逾重行李费收费标准

(1) 国内航线

上航所有国内航线上均使用计重制方式计算免费行李额。

逾重行李费率：每千克按当日所适用的单程直达成人经济舱公布普通票价的 1.5% 计算，收费总金额以人民币元为单位，小数点保留至个位，尾数四舍五入。

(2) 国际及地区航线

上航所有国际及地区航线上均使用计件制方式计算免费行李额。

逾重行李费率按东航官网即时更新和公布的方案为准，收费金额以所在国家或地区货币为单位，小数点保留至个位，尾数四舍五入。

7.3.5 行李声明价值

上航可向旅客提供托运行李声明价值服务，旅客可为其托运行李自愿申请声明价值，但所申请声明价值的托运行李应符合上航的相关规定。

7.3.6 托运行李的领取与交付

7.3.6.1 旅客应在航班到达后，尽快在机场凭行李牌的识别联领取行李。上航对于领取行李的人是否确系旅客本人，以及由此造成的损失和费用不承担责任。上航有权但无义务对旅客及托运行李进行核对，旅客如不能出示所提取行李的识别联，则该旅客必须出具足够的证明以确定其对所提取行李的权利。必要时，上航可要求旅客出具相应的承诺书，保证承担由于领取上述行李而可能给上航造成的任何责任。

7.3.6.2 经上航同意，旅客可在中途经停地点领取托运行李，但对已经开始运输的逾重行李，未使用航段的已付运费不予退还。

7.3.6.3 除法律另有规定外，旅客在领取行李时，未提出书面异议，视为托运行李已经按照运输合同完好交付。

7.3.6.4 若旅客未立即领取行李，上航从行李到达的次日起可向旅客收取行李保管费。对于旅客行李中的易腐物品，上航出于公共卫生考虑，有权在行李到达 24 小时后予以处理且无需承担任何责任。

7.3.6.5 自托运行李到达的次日起，如超过 90 天仍无人认领，上航可按照无法交付行李的有关规定处理且不承担任何责任。

7.3.6.6 托运行李一般与旅客同机运输，除非出于运行、安全或安保方面的原因可能由后续航班运输或终止运输。如果旅客的托运行李是由后续航班运输而延误到达的，非旅客原因导致的，上航将免费交付旅客或与旅客协商解决方案。

7.3.6.7 旅客乘坐全程由上航实际承运的国内转国际或国际转国内的联程航班时，如始发地及中转地海关支持“一票到底，行李直挂”行李免提服务，上航将在始发站为旅客办理“一票到底，行李直挂”服务，将行李托运至最终目的地，在中转地旅客无需提取托运行李。旅客不得将应向海关申报的物品放入此类托运行李中。与海关报关查验相关的责任由旅客自行承担。

7.3.6.8 因海关检查原因造成的行李延误或损失，上航不承担责任。

7.3.7 临时生活费

因上航原因使旅客的托运行李未能与旅客同机到达，且经上航确认当日托运行李无法送到时，上航将对旅行目的地不是居住地的旅客提供临时生活费。

国内航班将分别给予经济舱、超级经济舱旅客人民币 100 元，豪华公务舱、公务舱旅客人民币 200 元，头等舱旅客人民币 300 元的临时生活日用品补偿费；国际及地区航班将分别给予经济舱、超级经济舱旅客人民币 300 元，豪华公务舱、公务舱旅客人民币 400 元，头等舱旅客人民币 500 元的临时生活日用品补偿费。除此之外，上航将不承担其它任何责任。

在始发站，如果上航已经和旅客确认过其托运行李属于晚交运行李，则不再提供临时生活费。

7.4 非托运行李

7.4.1 非托运行李额

带上飞机的非托运行李应能置于旅客前排的座椅下面、行李架内或封闭式储藏间内。头等舱旅客每人可随身携带 2 件非托运行李，每件重量不得超过 10 公斤；豪华公务舱、公务舱旅客每人可随身携带 2 件非托运行李，每件重量不得超过 8 公斤；超级经济舱、经济舱旅客每人可随身携带 1 件非托运行李，每件重量不得超过 8 公斤。每件非托运行李体积不得超过 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、件数或体积限制的行李，应作为托运行李托运。

7.4.2 除规定的非托运行李额外，每位旅客还可免费携带 1 件可放置在前排座椅下方的随身物品，如手提包、公文包、手提电脑包、相机包或其他类似尺寸或更小的物品。

7.4.3 携带婴儿乘机的旅客在上述非托运行李额度之外，还可以免费携带以下随身物品：旅途中婴儿需用的食物、尿布等婴儿用品；一辆可带入客舱的便携式可折叠婴儿车，折叠后长、宽、高分别不超过 55 厘米（22 英寸）、40 厘米（16 英寸）、20 厘米（8 英寸），超过上述尺寸的婴儿车应作为托运行李运输；一个婴儿摇篮或儿童/婴儿固定装置（占座时使用）。

7.4.4 为确保飞行安全和航班准点运行，旅客在办理值机手续时，须将超过规定的随身行李进行托运。如超规行李在登机口被拦截，为排除锂电池等物品不得进入货舱运输的安全隐患，须重新进行托运安检，造成无法及时办理同机托运，可能影响行程。由此造成的损失由旅客自行承担。

第八条 航班超售

8.1 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，上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。上航会充分考虑航线、航班班次、时间以及联程航班等情况，合理控制航班超售比例，最大程度避免因超售导致旅客被拒绝登机情况的发生。航班超售时，上航将在旅客办理乘机手续区域张贴相关航班的《航班超售告知书》《征寻自愿者告知书》，或通过电话、短信、现场征询

等方式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。

8.2 在超售情形下，对于弃乘的旅客，上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，上航可以根据其另行制定并公布的优先登机规则拒绝运输部分旅客。

8.3 对于自愿者旅客或被拒绝运输的旅客，在其决定继续旅行的情况下，上航将安排旅客搭乘相应舱位的最早可利用航班，并根据旅客原定航班及被延误时间按照相关规定给予合理的赔偿并做好后续服务工作。

8.4 航班超售服务具体内容以上航单独对外公布的《上航航班超售服务方案》为准。

第九条 航班延误、取消、备降

9.1 一般规定

9.1.1 航班时刻表或其它地方所显示的航班时刻或机型，在其公布之日与旅客实际开始旅行之日期间可能发生变动，上航对该航班时刻或机型不予保证。该航班时刻或机型不构成上航与旅客之间运输合同的

组成部分，也不构成上航对航班时刻、机型的承诺。

9.1.2 在客票售出后，上航可以根据其合理判断或经营所需变更航班时刻或机型，上航将根据旅客提供的有效联系方式通知旅客航班时刻的变更。

9.1.3 上航将采取一切可合理要求的措施来避免航班发生延误、取消、备降。如上航已经采取了一切可合理要求的措施或不可能采取该措施的，因此给旅客造成的损失，上航不承担责任；对于因旅客未采取适当措施造成的损失扩大，上航不承担责任。中国法律及国际公约另有规定的除外。

9.2 航班延误、取消、备降后的服务

9.2.1 客票服务

9.2.1.1 航班出港延误、取消、备降、计划出港时间提前、计划出港时间/计划到港时间延后大于 15 分钟，旅客可按照本条件 4.1.3 款或 4.2.4 款办理非自愿变更或非自愿退票。如果旅客接受了上航安排的替代航班，由于旅客原因再次提出变更或退票的，按照本条款 4.1.2 或 4.2.3 款自愿变更或自愿退票的相关规定办理。

9.2.1.2 除另有规定外，在上航发布航班延误、取消等不正常航班信息前，旅客已自愿取消定座或因非承运人原因误机、漏乘等情况，后续办理客票退改签手续时，按照客票使用条件办理；在上航发布航班延误、取消等不正常航班信息前，旅客已按自愿退改签规定办理客票变更手续的，其支付的变更手续费、退票手续费均不退还。

9.2.2 信息服务

上航航班若出港延误、航班提前或者取消，或者发生备降，上航将按规定提供航班动态信息。

9.2.3 餐食及住宿服务

9.2.3.1 由于上航原因造成航班在始发地点出港延误或取消，上航将按其规定向旅客提供餐食或住宿等服务。

9.2.3.2 由于非上航原因造成航班在始发地点出港延误或取消，上航将协助旅客安排餐食或住宿等，费用由旅客自理。

9.2.3.3 上航航班发生备降，或在经停地点延误或取消，无论何种原因，上航将按其规定向旅客提供餐食或住宿等服务。

9.2.4 航班延误或取消证明

上航将为有需要的旅客提供相应的延误或者取消证明。该书面证明不作为上航为旅客办理客票非自愿变更、非自愿退票以及提供相关服务和赔偿的依据。

9.2.5 航班延误补偿

9.2.5.1 由于上航原因，造成的航班延误，上航将就旅客因此而产生的损失向旅客予以一次性补偿。航班延误 4 小时（含）至 8 小时，补

偿标准为人民币 200 元；航班延误 8 小时（含）以上，补偿标准为人民币 400 元；持婴儿客票的旅客按上述标准 10%予以补偿。

9.2.5.2 上航将与旅客协商，以双方认可的方式，通过发放现金或相应比例的代金券、旅行杂费证、“东方万里行”积分为旅客提供补偿。

9.2.6 上航将根据本条件 9.2 款提供航班延误、取消及备降后的服务，除此之外上航不再承担其他责任。若航班所适用的国际公约、法律、行政法规对有关事项另有强制性规定的，上航将按照适用的国际公约、法律、行政法规提供服务。

第十条 附加服务

10.1 第三方服务

10.1.1 上航为旅客安排由第三方提供的航空运输以外的服务，或者上航为旅客出具地面运输、旅馆预订、旅游或者车辆租赁等由第三方提供的（非航空）运输或者服务的票证或者收款凭证，在安排上述第三方服务时，上航仅作为旅客或/和第三方的代理，对于此类服务及服务质量不承担责任，第三方服务提供者的条款和条件适用于该服务。

10.1.2 旅客从出发地到目的地，部分采用航空运输，部分采用其它运输方式履行的联合运输，本条件的规定只适用于航空运输部分；但其它方式的运输明确作为航空运输合同的一部分时，在没有相反证明的情况下，本条件也适用于该其它运输方式。

10.1.3 在航空运输部分遵守本条件规定的前提下，本条件不妨碍联合运输的各方当事人在航空运输凭证上列入有关其它运输方式的条件。

10.2 其他服务

10.2.1 飞行过程中，上航按其规定及标准向旅客免费提供饮料或餐食。

10.2.2 除非另有规定，旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用、交通费用，由旅客自理。

10.2.3 上航在运输服务以外提供增值差异化产品服务，包括优选座位产品服务、预付费行李产品服务等，旅客自愿付费选择增值产品服务，并按照相应产品规则进行更改或退订。

10.2.4 当机上发生可能导致危及旅客安全的颠簸时，上航有权调整机上服务内容及流程。

第十一条 损害赔偿责任

11.1 基本原则

11.1.1 上航对旅客在国内航空运输中发生的损害赔偿 responsibility，受中国法律和本条件的约束；上航对旅客在国际航空运输中发生的损害赔偿 responsibility，对于属于国际公约界定的国际航空运输，上航按照适用的国际公约及本条件承担责任；如不属于国际公约界定的国际航空运输，上航依照适用的法律规定及本条件承担责任。上航仅对上航实际履行的航

空运输活动过程中导致的旅客实际损害，依据适用的法律或国际公约规定的条件及责任限额承担赔偿责任，适用的法律或适用的国际公约没有规定的，适用本条件的规定。与旅客航程有关的其他承运人的运输责任，受其所在国家的法律及该承运人的运输条件约束。

11.1.2 对于因上航遵守或旅客未遵守法律、法规、政府规章和规定而引起的任何损失，上航不对旅客承担赔偿责任。

11.1.3 如果损害是由于旅客或索赔人的过错造成或促成的，应按照适用法律或国际公约的规定，相应免除或者减轻上航的责任。

11.1.4 上航在适用法律或国际公约规定的赔偿责任限额内按照实际损害承担赔偿责任。在任何情况下，上航对旅客（包括行李）的任何间接的、惩罚性、惩戒性或者其他非补偿性的损失不承担赔偿责任。

11.1.5 上航仅对自己履行的航空运输合同依法承担赔偿责任。除适用法律或国际公约有特别规定外，上航为其它承运人航班的运输填写客票或办理行李托运仅作为该承运人的代理人。

11.1.6 本条件任何有关上航的责任或限制，同样适用于上航的代理人、受雇人和代表以及上航使用其飞机的任何人及代理人、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赔偿总额，不得超过上航应承担的责任限额。

11.1.7 本条件允许上航享有适用法律或国际公约中有关免除或限制上航责任的任何规定。

11.2 旅客人身伤亡

11.2.1 因发生在航空器上或者在旅客上、下航空器过程中的事故/事件，造成旅客人身伤亡的：如属于国内航空运输，上航按照《中华人民共和国民用航空法》和有关国内航空运输承运人赔偿责任限额规定承担责任；如属于国际公约界定的国际航空运输，上航按照适用的国际公约承担责任；如不属于华沙公约、海牙议定书、蒙特利尔公约界定的国际航空运输，上航依照适用的法律规定承担责任。但是，旅客由于其年龄、精神或身体状况等上航不可控制的原因在运输中造成或促成其本人人身伤亡或情况恶化的，上航不承担赔偿责任。

11.2.2 旅客以外的其他人就旅客死亡或者受伤提出赔偿要求时，经证明死亡或者受伤是旅客本人的过错或者其他不当作为、不作为造成或者促成的，同样应当根据造成或者促成此种损失的过错或者其他不当作为、不作为程度，相应免除或者减轻上航的责任。

11.3 行李损失

11.3.1 旅客行李的毁灭、遗失或者损坏完全是由于行李本身的自然属性、质量或者缺陷造成的，上航不承担责任。

11.3.2 除属于上航的过失所造成损失外，上航对旅客非托运行李或办理的占用座位的行李的损害不承担责任。

11.3.3 旅客如已办理行李声明价值服务并缴纳相关附加费用，上航在声明价值金额范围内承担责任。行李的声明价值高于在目的地点交付时的实际价值时，按实际价值赔偿。

11.3.4 旅客因其行李或内装的物品造成对该旅客的伤害或对该旅客

行李的损害，上航不承担赔偿责任。旅客因其物品造成对他人或对上航的人身损害或财产损失，应当赔偿上航或其他人所有的损失和由此产生的一切费用。

11.3.5 对于因托运行李毁灭、遗失或者损坏而产生的损失，只要造成毁灭、遗失或者损坏的事故/事件是在航空器上或者在托运行李处于上航掌管之下的任何期间内发生的：在国内航空运输中，上航按《中华人民共和国民用航空法》和国家有关国内航空运输承运人赔偿责任限额规定承担责任；在国际航空运输中，上航按照适用的国际公约承担责任；如不属于华沙公约、海牙议定书、蒙特利尔公约界定的国际航空运输，上航依照适用的法律规定承担责任。

11.3.6 对于符合本条件规定的上航应向旅客承担行李赔偿责任的情形，上航将在下列规定的赔偿限额内按照实际损害承担行李赔偿责任：在国内航空运输中，对托运行李损失的赔偿金额每千克人民币 100 元，如行李的价值低于上述限额时，按实际价值赔偿；旅客非托运行李的赔偿金额最高不超过人民币 3,000 元；在国际航空运输中，上航对旅客的托运行李和非托运行李按照所适用的蒙特利尔公约、海牙议定书或华沙公约规定的赔偿责任限额承担责任。如不属于华沙公约、海牙议定书、蒙特利尔公约界定的国际航空运输，上航依照适用的法律规定承担责任。

11.3.7 如果行李重量没有记录在行李票上，托运行李的总重量应被认为没有超过上航规定的各相应的舱位等级所适用的免费行李额。

11.3.8 如果旅客在行李中夹带了本条件 7.1 款所列不得作为行李运

输的物品及/或本条件 7.2.1 款所列只能作为非托运行李的物品发生任何遗失、损坏或没收，或者该等物品对其他行李造成损坏，上航不承担责任，中国法律及国际公约另有规定的除外。

11.3.9 行李遗失赔偿时，退还已收取的该行李的逾重行李费，已收取的声明价值附加费不退。

11.3.10 旅客收受托运行李而未提出异议，为托运行李已完好交付并与运输凭证相符的初步证据。如托运行李发生损失的，旅客应当在发现损失后立即向上航提出异议，至迟应当自收到托运行李之日起 7 日内提出；托运行李发生延误的，至迟应当自托运行李交付旅客处置之日起 21 日内提出。

任何异议均应当在上述规定的期间内写在运输凭证上或者另以书面形式提出。除上航有欺诈行为外，旅客未在上述规定的期间内提出异议的，不得向上航提出索赔诉讼。

11.4 旅客、行李在航空运输中因延误造成的损失，上航将按照适用的法律、国际公约或本条件的规定给予合理的赔偿。但是对于由上航无法控制或者避免的因素造成航班延误所带来的损失，以及上航证明本人或者其受雇人、代理人为了避免损失的发生，已经采取一切可合理要求的措施或者不可能采取此种措施的，不承担赔偿责任。航班延误、取消后，旅客没有采取适当措施致使损失扩大的，不得就扩大的损失要求上航给予赔偿。

第十二条 旅客投诉

12.1 投诉受理电话：国内拨打 95530，海外拨打+86 2120695530

12.2 投诉受理电子邮件地址：customercare@ceair.com

第十三条 定义

本条件中下列用语，除文中另有要求或明确规定者外，含义如下：

13.1 “东航”，系中国东方航空股份有限公司的简称；其航班英文代号：MU。

13.2 “上航”，系上海航空有限公司的简称；其航班英文代号：FM。

13.3 “旅客”，指除机组成员以外，由客票等运输凭证载明且经上航同意在飞机上载运或已经载运的任何人。

13.4 “国内航空运输”简称“国内运输”，指根据旅客运输合同，其出发地点、经停地点和目的地点均在中华人民共和国境内的航空运输，但不包括地区运输。

13.5 “国际航空运输”是指根据旅客订立的航空运输合同，无论运输有无间断或者有无转运，运输的出发地点、约定经停地点和目的地点之一不在中华人民共和国境内的航空运输。

13.6 “地区运输”，指涉及中国的领土内特殊地点的航空运输。包括：香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区。

13.7 “公约”是指根据合同规定适用于该项运输的：

1929年10月12日在华沙签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》（以下简称“华沙公约”）；

1955年9月28日在海牙签订的《修改一九二九年十月十二日在华沙签订的统一国际航空运输某些规则的公约的议定书》（以下简称“海牙议定书”）；

1999年5月28日在蒙特利尔签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》（以下简称“蒙特利尔公约”）。

13.8 “承运人”，指以营利为目的，使用民用航空器运送旅客、行李的公共航空运输企业。

13.9 “缔约承运人”，指使用本企业票证和票号，与旅客签订航空运输合同的承运人。

13.10 “实际承运人”，指根据缔约承运人的授权，履行相关运输的承运人。

13.11 “航班”，指飞机按规定的航线、日期、时刻进行的飞行。

13.12 “联程航班”，指被列明在单一运输合同中的两个（含）以上的航班。

13.13 “代号共享航班”，指上航通过协议在另一承运人的航班上使用自己公司代号或多家航空运输企业在同一个航班上使用各自的航班号的航班。

13.14 “客票”，指上航或其航空销售代理人销售或认可、作为航空旅客运输合同订立和运输合同条件初步证据的凭证，包括纸质客票和电子客票。

13.15 “乘机联”，指纸质客票中标明“运输有效”的部分，在电子客票中指以电子数据显示储存在航空运输企业数据库的航班信息，表示该联中列有姓名的旅客有权搭乘该联指定的地点之间的航班。

13.16 “物理舱位”，指按照飞机客舱布局划分的舱位服务等级，包括头等舱、豪华公务舱、公务舱、超级经济舱、经济舱。

13.17 “舱位等级”，指在旅客客票上列明的舱位等级代码。

13.18 “运价”，指上航公布的票价、费用及其使用条件。

13.19 “票价”，指承运人使用民用航空器将旅客由出发地机场运送至目的地机场的航空运输服务的价格，不包含按照国家规定收取的税费及燃油附加费。

13.20 “普通票价”，指票价适用期内的单一物理舱位的最高成人票价，包括与之相适应的儿童及婴儿票价。

13.21 “特种票价”，指不属于普通票价并附有使用限制条件的其他票价。

13.22 “有效身份证件”，指旅客购票和乘机时必须出示的由政府主管部门规定的证明旅客身份的有效证件：

国内运输包括但不限于：居民身份证、港澳台居民居住证、按规定可使用的有效护照、军官证、义务兵证、警官证、武警士兵证、十六周岁以下未成年人的户口簿等证件；

国际运输包括但不限于：有效（签证）护照、港澳地区居民和台湾同胞旅行证件、海员证等证件。

13.23 “有效旅行证件”，指包括有效身份证件及其他相关国家或地

区法律、法规、命令或其他规定要求的所有出境、到港、过境、健康和其他证件。

13.24 “定座”，指对旅客预定的舱位等级或对行李的重量、体积的预留（不包括具体座位号）。

13.25 “出票”，指使用该承运人的票证和票号，与旅客签订航空运输合同。

13.26 “航空运输电子客票行程单”，是上航或其航空销售代理人提供给旅客作为其购买电子客票的付款凭证，同时具备提示旅客行程的作用。

13.27 “上航销售代理人”，指依照适用法律成立的，与上航签订销售代理协议，代理上航从事协议所约定的公共航空运输销售业务的企业。

13.28 “上航规定”，指除本条件外，上航为履行旅客及其行李运输而公布的并于填开客票之日有效的各种规定，包括特种票价及其运价规则。

13.29 “日”，指日历日而非工作日，一周包括七日。但是在确定客票有效期限时客票填开日或首次旅行开始之日均不计算在内，在通知旅客时，通知发出日不计算在内。

13.30 “自愿变更客票”，指旅客因其自身原因要求变更客票。

13.31 “非自愿变更客票”，指因上航航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者上航无法运行原航班等情形，导致旅客变更客票的情形。

- 13.32 “自愿退票”，指旅客因其自身原因要求退票。
- 13.33 “非自愿退票”，指因上航航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者上航无法运行原航班等情形，导致旅客退票的情形。
- 13.34 “签转”，指客票列明的承运人的变更。
- 13.35 “上航原因”，指上航内部管理原因，包括机务维护、航班调配、机组调配等。
- 13.36 “非上航原因”，指与上航内部管理无关的其他原因，包括天气、突发事件、空中交通管制、安检、旅客等因素。
- 13.37 “中途分程地”，指经上航事先同意，旅客在出发地点和目的地间旅行时有意安排在某个地点的旅程间断。
- 13.38 “经停地点”，指除出发地点和目的地以外，作为旅客旅行路线上预定停留的地点。
- 13.39 “乘机的登记截止时间”，指上航规定旅客办理乘机登记的最晚时间。
- 13.40 “误机”，指旅客因未按规定时间办妥乘机手续或因身份证件不符合规定而未能乘机。
- 13.41 “漏乘”，指旅客办妥乘机手续后或在经停地点过站时未搭乘上指定的航班。
- 13.42 “错乘”，指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。
- 13.43 “衔接错失”，指在联程航班运输合同中，旅客由于前序航班延误或取消，在航班衔接地点不能赶上已定座的衔接航班的情形。
- 13.44 “满 X 周岁”，指按照公历的年月日计算，从周岁生日的当天

起算。

13.45 “儿童旅客”，指航空运输开始之日年龄已满 2 周岁但未满 12 周岁的旅客。

13.46 “无成人陪伴儿童”，指旅行开始之日年满五周岁、未满十二周岁，且无年满十八周岁有完全民事行为能力及陪护能力的旅客在同一舱位等级陪伴的儿童。

13.47 “婴儿旅客”，指航空运输开始之日年龄已满 14 天但未满 2 周岁的旅客。

13.48 “行李”，指承运人同意运输的、旅客在旅行中携带的物品，包括旅客的托运行李和非托运行李。

13.49 “托运行李”，指旅客交由上航负责照管和运输并出具行李运输凭证的行李。

13.50 “非托运行李”，指由旅客自行负责照管的行李。

13.51 “免费行李额”，指根据上航规定旅客可以免费托运的行李限额。

13.52 “行李票”，指客票中或与客票相结合、作为行李托运和运输合同条件初步证据的凭证。

13.53 “残疾旅客辅助设备”，指帮助残疾旅客应对自身残疾障碍、进行听、看、交流、行动的相关设备。

13.54 “小动物”，指旅客托运的小型动物，仅限家庭饲养的猫、狗。

13.55 “不可抗力”，指不能预见、不能避免且不能克服，即使采取一切合理的措施仍不能避免其后果发生的客观情况。

13.56 “超售”，指承运人为避免座位虚耗，在某一航班上销售客票数超过实际可利用座位数的行为。

13.57 “自愿者”，指响应承运人的号召，愿意接受承运人提供的赔偿条件并放弃已经定妥航班座位的旅客。

13.58 “计划出港时间”，指航班时刻管理部门批准的离港时间。

13.59 “计划到港时间”，指航班时刻管理部门批准的到港时间。

13.60 “航班提前”是指航班计划出港时间早于客票上列明的航班计划出港时间的情况。

13.61 “航班出港延误”是指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过 15 分钟的情况。

13.62 “航班延误”或“航班到港延误”是指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过 15 分钟的情况。

13.63 “航班取消”，指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延误而导致停止飞行计划的情况。

第十四条 生效和修改

14.1 生效日期

本条件自 2026 年 1 月 20 日起生效，2024 年 12 月 31 日实施的《上海航空有限公司旅客、行李运输总条件》同时废止。

14.2 变更与修改

14.2.1 上航可以依照中国民用航空局规定的程序，不经通知修改本条件，但此修改不适用于修改前已购票的旅客。

14.2.2 上航的代理人、受雇人或代表都无权修改或违反本条件的任何规定。