

## 目 录

- 第一条 定义
- 第二条 适用范围
- 第三条 客票
- 第四条 票价与税费
- 第五条 定座与购票
- 第六条 航班超售
- 第七条 乘机
- 第八条 行李运输
- 第九条 班期时刻、延误及取消
- 第十条 拒绝和限制运输
- 第十一条 退票
- 第十二条 客票变更
- 第十三条 旅客服务
- 第十四条 第三方服务
- 第十五条 航空器上的行为
- 第十六条 行政手续
- 第十七条 连续承运人
- 第十八条 损害赔偿责任
- 第十九条 异议和诉讼
- 第二十条 生效和修改

## 第一条 定义

本运输条件中下列用语，除文中另有要求或明确规定者外，含义如下：

1.1 “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、约定经停地点和目的地点均在中华人民共和国境内（港、澳门特别行政区及台湾地区除外）的航空运输。

1.2 “上航”，系上海航空有限公司的简称；其航班英文代号：FM。

1.3 “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。

1.4 “承运人”，指填开客票的航空运输企业和承运或者约定承运该客票所列旅客及其行李的所有航空运输企业。

1.5 “出票承运人”，指在乘机联或有价票联电子客票交易中显示出票证代号的航空运输企业。出票承运人应为电子客票交易的控制与授权实体。

1.6 “销售承运人”，指其代号被作为销售承运人记录在电子乘机联或有价票联上的航空运输企业，当有双边协议时，例如代号共享协议，销售承运人不一定是实际承运人。

1.7 “实际承运人”，指履行全部或部分运输合同的航空运输企业。

1.8 “上航规定”，指除本运输条件外，上航为对旅客及其行李安全运输进行管理而公布的并于填开客票之日起生效的各种有效规定，包括有效的适用票价及其适用条件。

1.9 “上航客运销售代理人”，指经上航授权并代表上航，在约定的授权范围内销售其航空旅客运输产品的企业法人。

1.10 “上航地面服务代理人”，指经上航授权并代表上航，在约定的授权范围内提供旅客、行李航空运输地面服务代理业务的企业法人。

1.11 “旅客”，指除机组成员以外，经上航同意在飞机上载运或已经载运的任何人。

1.12 “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。

1.13 “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。

1.14 “团体旅客”，指人数在 10 人（含）以上（或具体产品附有最低成团人数），航程、乘机日期、航班相同并按相应团体旅客票价支付票款的旅客。

1.15 “运价”，指上航公布的票价、费用和/或相关的适用条件。

1.16 “普通票价”，指上航公布的头等舱、公务舱、经济舱各舱位等级中成人的单程直达最高票价。

1.17 “特种票价”，指低于普通票价并附有使用限制条件的票价。

1.18 “航班”，指飞机按规定的航线、日期、时刻进行的飞行。

1.19 “东方航空系列航班”，指二字代码为 MU 或 FM 的航班。

1.20 “旅客定座单”，指旅客购票前必须填写的供上航或其客运销售代理人据以办理定座和填开客票的业务单据。

1.21 “定座”，指对旅客预定的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。

1.22 “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

部门规定的证明其身份的证件。有效乘机身份证件种类包括：

1.22.1 中国大陆地区居民：居民身份证、临时居民身份证、护照、军官证、文职干部证、义务兵证、士官证、文职人员证、职工证、武警警官证、武警士兵证、海员证。

1.22.2 香港、澳门、台湾地区居民：国内航班使用港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证或者使用港澳台居民居住证。

1.22.3 外籍旅客：护照、外交部签发的驻华外交人员证、外国人永久居留证、外国人永久居留身份证。

1.22.4 中华人民共和国旅行证以及民航局规定的其他有效乘机身份证件。

1.22.5 十六周岁以下的中国大陆地区居民的有效乘机身份证件，还包括出生医学证明、户口簿、学生证或户口所在地公安机关出具的身份证明。

**1.23 “客票”**，指上航或其客运销售代理人销售或认可并赋予乘载权利的运输凭证，分为纸质客票和电子客票。

**1.24 “纸质客票”**，指由上航或其客运销售代理人代表上航所填开的被称为“客票及行李票”的凭证，包括运输合同条件、声明、通知以及乘机联和旅客联等内容。

**1.25 “电子客票”**，指由上航或其客运销售代理人销售的以电子数据形式体现的客票，是纸质客票的电子替代产品。

**1.26 “航空运输电子客票行程单”**（以下简称“行程单”），指上航或其客运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。

1.27 “联程客票”，指列明有两个（含）以上航班的客票。

1.28 “来回程客票”，指从出发地至目的地并按原航程返回原出发地的客票。

1.29 “连续客票”，指填开给旅客与另一本或多本客票票号连在一起，共同构成一个单一运输合同的客票。

1.30 “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。

1.31 “定期客票”，指列明航班，乘机日期和定妥座位的客票。

1.32 “不定期客票”，指未列明航班，乘机日期和未定妥座位的客票。

1.33 “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。

1.34 “旅客联”，指纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。

1.35 “误机”，指旅客未按规定时间办妥乘机手续或因旅行证件不符合规定而未能乘机。

1.36 “漏乘”，指旅客在始发地办妥乘机手续后或在经停地过站时未搭乘上指定的航班。

1.37 “错乘”，指旅客搭乘了不是客票上列明的航班。

1.38 “超售”，指超过航班最大允许座位数的销售行为。

1.39 “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。

1.40 “行李”，指旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或便利而携带的必要或适量的物品和其它个人财物，包括旅客的托运行李和非托运行李。

1.41 “托运行李”，指旅客交由上航负责照管和运输并填开行李票的行李。

1.42 “非托运行李”，指除旅客的托运行李以外，由旅客自行照管的行李。

1.43 “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。

1.44 “行李票”，指客票中与旅客行李运输有关的记载。

1.45 “行李牌识别联”，指由上航出具给旅客的专为识别托运行李的凭据。

1.46 “乘机登记截止时间”，指上航规定旅客前来办理乘机登记的最晚时间。

1.47 “离站时间”，指航班旅客登机、行李货物装载结束、机舱外各舱门关闭后的时间。

1.48 “约定经停地点”，指除出发地点和目的地点以外，在客票内列明作为旅客旅行路线上预定停留的地点。

1.49 “航班延误”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。

- 1.50 “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。
- 1.51 “航班取消”是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。
- 1.52 “机上延误”是指航班飞机关舱门后至起飞前或者降落后至开舱门前，旅客在航空器内等待超过机场规定的地面滑行时间的情况。
- 1.53 “大面积航班延误”是指机场在某一时段内一定数量的进、出港航班延误或者取消，导致大量旅客滞留的情况。某一机场的大面积航班延误由机场管理机构根据航班量、机场保障能力等因素确定。
- 1.54 “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。
- 1.55 “自愿退票”，指由于旅客的原因未按运输合同完成旅行而产生的退票。
- 1.56 “非自愿退票”，指因上航航班提前、延误、取消、航程改变、或不能提供原定座位致使旅客未能按运输合同完成旅行而产生的退票。
- 1.57 “变更费”，指因旅客原因自愿变更航班或乘机日期而向其收取的符合原客票适用条件和本运输条件的手续费用。
- 1.58 “损害”，指旅客在上航运输过程中或与之附属服务时所产生的死亡、身体伤害或全部或部分财产损失和其它损坏。
- 1.59 “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。

## 第二条 适用范围

### 2.1 基本原则

2.1.1 本条件适用于上航以飞机运送旅客、行李并收取费用的国内航空运输。

2.1.2 本条件也适用于免费和特种票价运输，除免费和特种票价运输另有规定外。

### 2.2 包机

根据上航包机合同提供的运输，本条件仅适用于该包机合同和包机客票条款中所涉及的范围。

### 2.3 代号共享

根据上航与其它承运人之间的代号共享安排，本条件仅适用于由上航实际运营的代号共享航班运输。

### 2.4 生效规则

《上海航空有限公司旅客、行李国内运输条件》以及上航的运价规则于所有承运客票出票时确定的时间生效。如果该时间尚未确定，则按第一份客票（纸质客票或电子客票）所记载的运输开始之日起本条件以及上航运价规则生效。

### 2.5 法律优先

本条件任何条款与国家法律、行政法规、规章、命令等有不同规定时，除不一致的条款外，本条件的其余条款仍然有效。

### 第三条 客票

#### 3.1 一般规定

3.1.1 上航客票是上航和旅客之间航空运输合同的初步证据。

3.1.2 旅客按照上航规定支付全部票款后，上航或其客运销售代理人为旅客填开客票。

3.1.3 上航为客票上所列姓名的旅客提供运输服务，旅客应按上航规定出示相应的有效证件。

3.1.4 客票不得转让。

3.1.5 持纸质客票的旅客未能出示根据上航规定填开的并包括所乘航班的乘机联和所有其它未使用的乘机联和旅客联的有效客票时，无权要求乘机。旅客出示残缺客票或非经上航或其客运销售代理人变更的客票，亦无权要求乘机。

3.1.6 持电子客票的旅客，应该出示购票时所提供的有效身份证件。如果电子乘机联状态有效，上航予以运输；如果旅客的电子客票已换开为纸质客票，则旅客出示有效且完整的纸质客票后，上航才予以运输。

3.1.7 客票应该按照所列明的航程，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，但可以按未使用乘机联对应定座舱位的退票规定办理退票。

3.1.8 每一乘机联或电子乘机联上应该列明航段和舱位等级，并在航班上定妥座位和日期后，由上航接收运输。对未定妥座位的乘机联或电子乘机联，上航将按旅客的申请，根据其所持客票适用条件的票价和所申请航班的座位可利用情况为旅客定座。

3.1.9 旅客应在客票有效期内，完成客票上列明的全部航程的乘载。

3.1.10 含有国内航段的国际联程客票，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纯国内航空运输（见本条件 1.1）客票，应换开成国内客票后才能使用。

## **3.2 客票有效期**

3.2.1 客票有效期自首次运输开始之日起，一年内运输有效，如果客票未使用，则从填开客票之日起一年内运输有效，但特种票价客票除外。

3.2.2 特种票价的客票有效期，按照上航规定的该特种票价的适用条件之有效期计算。

3.2.3 客票有效期的计算，从旅行开始或填开客票之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时为止。

## **3.3 客票有效期的延长**

3.3.1 由于下列原因之一，旅客未能在客票有效期内旅行，其客票有效期将延长到已购客票舱位等级中有空余座位的最早上航航班为止：

- 3.3.1.1 上航取消旅客已定妥座位的航班;
  - 3.3.1.2 上航取消航班约定经停地, 而该约定经停地是旅客的出发地点、目的地点或是中途分程地点;
  - 3.3.1.3 上航未能合理地按照班期时刻飞行;
  - 3.3.1.4 上航造成旅客错失衔接航班;
  - 3.3.1.5 上航未能提供旅客事先定妥的座位。
- 3.3.2 如果上航在该旅客定座时未能提供该客票舱位等级的航班座位, 造成旅客未能在客票有效期内旅行, 该旅客客票有效期将延长到同等舱位等级有可利用座位的最早上航航班。
- 3.3.3 旅客开始旅行以后, 若因病不能在客票有效期内继续旅行, 上航可将该旅客的客票有效期延长至根据医生诊断证明确定的该旅客适宜旅行之日为止; 或根据航班情况, 延长到该日以后客票所列舱位等级中有空余座位的上航最早航班, 该旅客应提供二级甲等以上医院(含二级, 境外含诊所、医疗中心及医院)出具的诊断证明; 与患病旅客同行的旅客, 其客票可同样予以延长, 但最多不超过2人(含)。
- 3.3.4 如果旅客在旅途中死亡, 则可以延长其同行旅客客票的有效期; 如果旅客开始旅行以后, 其近亲属发生死亡, 该客票的有效期也可以同样予以延长; 以上任何客票的延长手续必须在收到相关死亡证明后方可办理, 其客票有效期的延长从死亡之日起最多不超过45天。

#### **3.4 纸质客票遗失和残损**

- 3.4.1 如果旅客的客票全部或部分遗失和残损, 旅客应在客票有效期

内以书面形式向上航提出客票挂失申请。

3.4.2 旅客申请客票挂失，应出示其有效身份证件、遗失客票的出票人联的复印件或传真件。如果旅客委托他人办理，还应出示旅客本人和被委托人的有效身份证件及上航所需的其它资料和证明。

3.4.3 客票在申请挂失之前被他人冒用或冒退，上航对此不承担法律责任。

3.4.4 客票遗失，如旅客申请补开客票，应在原定航班起飞前提出申请，并向上航提供本条件规定的资料和证明，经上航核实并认可后，在下列条件下可以补开原定航班新客票，并收取补开客票手续费：

3.4.4.1 旅客须填写上航《遗失客票补开/退款申请书》；

3.4.4.2 旅客须承诺同意赔偿可能由此造成上航的一切损失，包括已经被他人冒用或冒退以及必要的诉讼费用。

3.4.5 对未经核实并认可的遗失客票，上航不予补开客票。如旅客要求乘机，须另购客票。

3.4.6 补开的客票不得变更、不得退票。

3.4.7 未被冒用、冒退的遗失客票在客票有效期满后 30 天内，上航应为旅客办理退款并收取相应的退票手续费。

3.4.8 客票一经办理挂失申请，该客票不得使用 and 退票。旅客找回或者得悉遗失客票下落，须及时通知挂失客票受理部门。旅客在客票有效期内找回客票，可持该客票至挂失客票受理部门，办理退票手续。

### 3.5 《航空运输电子客票行程单》遗失

由于旅客原因造成已打印的行程单遗失，按《航空运输电子客票行程单管理办法》规定，不再补打印。

## 第四条 票价与税费

### 4.1 票价的适用

4.1.1 票价指旅客从出发地机场至目的地机场的航空运输价格，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，也不包括民航发展基金、燃油附加费等其它税费。

4.1.2 票价为旅客购买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。

4.1.3 上航公布的票价适用于直达航班运输。旅客要求经停或转乘其它航班时，应按实际航段分段相加计算票价。

4.1.4 革命伤残军人和因公致残的人民警察凭《中华人民共和国革命伤残军人证》和《中华人民共和国人民警察伤残抚恤证》，按照同一航班成人普通票价的 50%购票。

4.1.5 儿童旅客按照同一航班成人普通票价的 50%购买儿童票，上航提供座位。

4.1.6 婴儿旅客按照同一航班成人对应舱位的普通票价的 10%购买婴儿票，上航不提供座位；如需要单独占用座位时，按儿童票价购票。每名成人旅客最多只能携带两名婴儿旅客，携带婴儿旅客超过一名时，超过的人数须按儿童票价购票，上航提供座位。

4.1.7 使用特种票价的旅客，应遵守该特种票价的适用条件。

## 4.2 票款的交付

4.2.1 旅客应按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。

4.2.2 当收到的票款与适用的票价不符或计算有错误时，旅客应当补付不足的票款或由上航向其退还多收的票款。

## 4.3 税费

4.3.1 政府、有关当局或机场经营人规定的对旅客或由旅客享用的任何服务或设施而征收的税款或费用不包括在所公布的普通票价中；该项税款或费用由旅客支付，一并填开在客票中。

4.3.2 燃油附加费和民航发展基金由上航根据国家相关规定收取。

## 第五条 定座与购票

### 5.1 一般规定

5.1.1 计划搭乘上航航班的旅客应向上航或上航客运销售代理人预订座位。定座只有在旅客按照上航规定的手续提交相关信息、证件并指定乘坐具体航班的要求被上航所接受时，才能认为已经定妥并有效。

5.1.2 旅客未在规定的时限内付款购票，上航可以取消其所定座位。

5.1.3 上航对旅客所订座位在规定或预先约定的时限内应予以保留，并且按旅客已经定妥的航班和舱位等级提供座位。

5.1.4 旅客预定联程航班座位，在定座时须遵循各地机场或相关承运

人规定的航班衔接最短时间，若衔接时间不符合航班衔接时间标准，则上航不予定座。

5.1.5 上航有权对某些票价制定限制条件，以限制或排除旅客更改、取消定座的权利。

5.1.6 在必要时，上航有权暂停接受某一航班的定座。

## 5.2 个人资料

5.2.1 旅客认可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定座、购票及安排相关运输服务。上航保留其个人资料且可以将资料传送给上航有关部门、或其它相关承运人、政府部门及上述服务的提供者。

5.2.2 旅客定座或/和购票时使用的有效身份证件必须与其办理乘机手续和登机时使用的证件相同。

## 5.3 定座优先权

5.3.1 上航有权优先安排重要旅客、抢险、抢救及上航认可的需优先安排的旅客的定座需求。

5.3.2 对于非自愿改变航程的旅客，在航班有可利用座位的条件下，可优先定座。

## 5.4 取消定座

5.4.1 旅客未在上航规定或预先约定的时限内购买客票，原定座位不

予保留，包括始发航班座位、续程或回程航班座位。

5.4.2 旅客更改或者取消定座，应当在上航规定的时限内提出。票价附有限制条件的，旅客更改或者取消定座，应当符合该限制条件的规定。

## 5.5 购票

5.5.1 旅客可以在上航或其客运销售代理人的售票处以及登陆上航官方网站(www.ceair.com)、手机网站(m.ceair.com)、移动客户端(APP)购票,也可通过上航热线(95530)进行咨询和购票。

5.5.2 旅客购票必须凭本人有效身份证件或公安机关出具的其它身份证件,填写《旅客定座单》;旅客通过上述网站、移动客户端、热线购买客票应按上航的规定告知个人有效身份证件、联系电话等信息,并对其真实性负责。旅客应确保其购票时使用的身份证件与其办理乘机登记手续时使用的证件相同。

5.5.3 购买儿童客票、婴儿客票,应提供儿童、婴儿出生年月的有效证明。

5.5.4 患病旅客、孕妇(怀孕超过32周的)购票,应持有效《诊断证明书》,经上航同意后,填写《特殊旅客(类别)乘机申请书》方可购票。其中,对于患病旅客,要求提供旅行前48小时内填开,由二级甲等以上医院(含二级,境外含诊所、医疗中心及医院)出具的《诊断证明书》;对于怀孕超过32周但不足36周的孕妇旅客,要求提供乘机前72小时内填开,由医院签字和盖章的《诊断证明书》。怀孕36周以

上的旅客，谢绝购票。患重疾病的旅客（心血管、癌症、急性外伤等）出示的《诊断证明书》必须在 24 小时之内有效。

5.5.5 每一位旅客应单独持有客票。

5.5.6 旅客在约定的出票时限内交付票款，由上航或其客运销售代理人填开客票。

5.5.7 交付票款的旅客应领取并核对客票或行程单信息。

5.5.8 旅客有特殊情况要求保留座位，须经上航同意并按定座记录中注明的出票时限购票。

5.5.9 不满五周岁的儿童乘机必须有具备完全民事行为能力的成人陪同；五周岁以上十二周岁以下儿童如单独乘机，须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。出生未满 14 天的婴儿，上航不予承运。

5.5.10 十二周岁至十五周岁的青少年旅客可单独乘机，若确有需要也可办理无人陪伴乘机手续，未满十八周岁的旅客不可独自携带婴儿或儿童乘机。

5.5.11 旅客若购买电子客票，行程单最迟应在航段全部使用完毕后的 7 天内打印。

## **第六条 航班超售**

6.1 根据航空运输的惯例，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。航班超售时，上航将在旅客办理乘机手续前，告知旅客航班超售情况、补偿方案及旅客可享有的权利。

6.2 在超售情形下，对于弃乘的旅客，上航将给予合理的补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，上航可以根据其确定的优先登机规则拒绝运输部分旅客。

6.3 对于被拒绝运输的旅客，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补偿。

## 第七条 乘机

### 7.1 一般规定

7.1.1 各机场的乘机登记截止时间不同，旅客应当在上航规定的时限内到达机场，凭本人有效身份证件及客票按时办理客票查验、托运行李，领取登机牌等乘机手续。

7.1.2 旅客未能按时到达上航的乘机柜台或登机口或未出示其有效身份证件及运输凭证，为避免航班出港延误上航有权取消该旅客已定妥的座位，上航对旅客违反本项规定所造成的损失和费用不承担责任。

7.1.3 上航开始办理航班乘机手续的时间不迟于客票上列明的航班离站时间前 90 分钟，截止办理乘机手续时间为客票上列明的航班离站时间前 30 分钟，另有公示规定的除外。

7.1.4 上航及其地面服务代理人应按时开放乘机登记柜台，按规定办

理旅客乘机手续。乘机前，旅客及其行李必须经过安全检查。

## 7.2 旅客误机

7.2.1 持普通票价客票旅客发生误机，应在乘机机场或原购票地点办理客票航班变更、退票手续。

7.2.2 旅客误机后要求改乘后续航班，在后续航班有空余座位的情况下，上航将积极予以安排，并根据规定收取相应费用；旅客要求退票，上航可以按该客票的适用条件收取退票费。

7.2.3 持特种票价客票的旅客误机按该客票适用条件的有关规定办理。

## 7.3 旅客漏乘

7.3.1 由于旅客原因发生漏乘，旅客要求退票，按旅客误机的有关规定办理。

7.3.2 由于上航原因旅客漏乘，上航将尽早安排旅客乘坐后续航班成行，或按本条件 11.4 “非自愿退票”的有关规定办理。

## 7.4 旅客错乘

7.4.1 旅客错乘飞机，上航将安排错乘旅客搭乘最早的航班飞往旅客客票上的目的地，票款不补不退。

7.4.2 由于上航原因旅客错乘，上航将尽早安排旅客乘坐后续航班成行。如旅客要求退票，按本条件 11.4 “非自愿退票”的有关规定办理。

## 7.5 机上座位安排

7.5.1 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。

7.5.2 为了保证飞行安全，飞机应急出口处的座位将由上航指定安排。

7.5.3 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 and / 或就座后。

## 7.6 旅客衔接错失

在联程运输中，由于上航原因造成旅客航班衔接错失的，上航作为前一实际承运人，应在衔接地点为旅客作出安排。

## 7.7 登机

7.7.1 旅客应按照登机牌上的重要提示内容，在上航规定的时间内在登机口候机。

7.7.2 对于旅客未遵守本条件 7.7.1 的规定，未能在规定时间内至客舱门关闭时限内登机，上航将取消旅客的座位，亦不承担旅客由此而产生的任何损失责任。

# 第八条 行李运输

## 8.1 一般规定

8.1.1 不得作为行李运输的物品

在国际民用航空组织（ICAO）《危险物品航空安全运输技术细则》、国际航空运输协会（IATA）《危险物品运输规则》和我国法律、法规或者命（明）令禁止运输的以及上航规定中列明的可能危及航空器、机上人员或者财产安全的物品。

对于本项所列物品，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：

8.1.1.1 不符合本条件 1.40 关于“行李”定义的物品；

8.1.1.2 危险品（包括但不限于）：

- （1）爆炸品；
- （2）气体，包括易燃和非易燃无毒气体、有毒气体；
- （3）易燃液体；
- （4）易燃固体、自燃物质和遇水易燃物质；
- （5）氧化剂和有机过氧化物；
- （6）毒性物质和传染性物质；
- （7）放射性物质；
- （8）腐蚀性物质；
- （9）杂项危险品。

8.1.1.3 枪支、弹药、军用或警用械具（含主要零部件），符合本条件 8.1.3.10 规定除外。

- （1）军用枪、公务用枪：手枪、步枪、冲锋枪、机枪、防暴枪等；
- （2）民用枪：气枪、麻醉注射枪等；
- （3）其它枪支：样品枪、道具枪等；

(4) 军械、警械：警棍、军用或警用匕首、刺刀等；

(5) 国家禁止的枪支、械具：钢珠枪、催泪枪、电击枪、电击器、防卫器；

(6) 上述物品的仿制品。

#### 8.1.1.4 管制刀具

(1) 指由公安部颁布实施的《对部分刀具实行管制的暂行规定》中所列的刀具，包括：匕首、三棱刀（包括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、双刃刀以及其它类似的单刃、双刃、三棱尖刀等，符合本条件 8.1.3.1 除外；

(2) 中国民族自治地区的少数民族旅客由于生活习惯需要佩带、使用的藏刀、腰刀、靴刀等刀具，只适用于始发站和终点站均在民族自治地区内的航班作为托运行李运输，且不得带入客舱。

#### 8.1.1.5 其它物品

(1) 重量、体积、包装、形状或性质不适合运输的物品；

(2) 活体动物：野生动物或/和具有形体怪异或具有易于伤人等特征的动物，如蛇等，符合本条件 8.1.3.9 规定的除外；

(3) 带有明显异味的鲜活易腐物品，如榴莲等；

(4) 容易污损飞机的物品；

(5) 磁性物质；

(6) 具有麻醉、令人不快或其它类似性质的物质；

(7) 国家法律、法规和上航规定不适宜作为行李运输的物品。

#### 8.1.2 不得作为托运行李运输的物品

旅客不得在托运行李中夹带或放置货币、流通票证、有价证券、汇票、易碎或易损物品、易腐物品，珠宝、贵重金属及其制品、金银制品、古玩字画、绝版视频、绝版印刷品或手稿、样品或其它贵重物品、重要文件和资料、外交信袋、旅行证件、电脑及配件、个人通讯设备及配件、个人电子数码设备及配件等需要专人照管的物品以及个人需要定时服用的处方药。损害赔偿 responsibility 参见本条件 18.3.4 和 18.3.8。

### 8.1.3 限制运输的物品

8.1.3.1 管制刀具以外的钝器、利器和类似的物品可以作为托运行李运输，但包装要适当；上述物品不得带入客舱。

8.1.3.2 旅行途中所需的药品或化妆品，如含酒精的药剂，润发剂和香水。

8.1.3.3 放在易腐物品内的干冰。

8.1.3.4 含有酒精的饮料。

8.1.3.5 玩具枪须作为托运行李运输，不得带入客舱。

8.1.3.6 精密仪器、电器、金属、批量物件等类物品，应作为货物托运，此类物品的重量不计入免费行李额内。

8.1.3.7 每位旅客手提行李中的液体、凝胶及喷雾类物品，均需容量不超过 100 毫升的容器盛载，总量相加不超 1 公升。

8.1.3.8 旅客旅行中使用的电动轮椅。

8.1.3.9 服务犬。包括：辅助犬、导盲犬、助听犬。

8.1.3.10 用于狩猎和体育运动的枪支和弹药，托运武器单位必须提供其公司认可证明及省级公安机关出具的枪支运输许可证，作为托运行

李运输，不得作为自理行李或随身物品带入客舱。枪支必须卸下子弹和扣上保险并妥善包装，弹药的运输按危险物品运输的有关规定办理。

8.1.3.11 大型乐器等不适宜在航空器货舱内运输，且重量、体积超过非托运行李的限制规定的物品，可单独付费带入客舱占座，由旅客自行保管，并独自承担保管责任。

8.1.3.12 锂电池不得作为托运行李运输。

8.1.4 其它限制物品的运输，请登陆上航官方网站（[www.ceair.com](http://www.ceair.com)）、手机网站（[m.ceair.com](http://m.ceair.com)）、移动客户端（APP）或通过上航热线 95530 查询。

## 8.2 托运行李

8.2.1 行李一经向上航交运，上航为每件托运行李签发一张行李牌。

8.2.2 旅客应该在行李被收运之前贴上姓名或便于识别的其它个人标记。

8.2.3 托运行李将与旅客同机载运，如果在特殊情况下无法同机载运，上航将向旅客说明，并将托运行李改在下一航班载量许可的情况下运达。

8.2.4 托运行李要用行李箱或其它合适的容器包装，锁扣完好，捆扎牢固，能承受一定压力，以保证在正常的操作条件下安全运输；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和/或不承担损坏的赔偿责任。

8.2.5 托运行李的重量每件不能超过 50 千克，体积不能超过

40×60×100 厘米，超过上述规定的行李，须事先征得上航同意方能托运。

### 8.3 非托运行李

8.3.1 非托运行李每件重量不能超过 10 千克，体积不超过 20×40×55 厘米。

8.3.2 带上飞机的行李应能置于旅客前排的座位之下或客舱顶部行李架内，根据 8.3.1 的标准的判断认为是过大或过重的物品不得带入客舱。

8.3.3 持头等舱客票的旅客，每人可随身携带 2 件非托运行李；持公务舱或经济舱客票的旅客，每人只能随身携带 1 件非托运行李。

8.3.4 超过上述重量、件数或体积限制的随身携带非托运行李，应作为托运行李托运。

8.3.5 超过 100Wh 但小于 160Wh 的锂离子电池或电池组，仅可以作为非托运行李携带；每位旅客只能携带 2 块上述锂离子电池或电池组并做好符合民航局及上航安全运输要求的防护措施。

### 8.4 免费行李额

8.4.1 每位旅客的免费行李额（包括托运和非托运行李）：持成人或儿童客票的头等舱旅客为 40 千克，公务舱旅客为 30 千克，经济舱旅客为 20 千克，持婴儿客票的旅客，无免费行李额。每个婴儿可免费托运婴儿手推车一辆。

8.4.2 搭乘同一航班前往同一目的地的两个（含）以上的同行旅客，如在同一地点办理行李托运手续，其免费行李额可以按照各自的客票价等级标准合并计算。

8.4.3 旅客非自愿改变舱位等级，按原票价等级享受免费行李额。

8.4.4 构成国际运输的国内航段，每位旅客的免费行李额按适用的国际航线免费行李额计算。

8.4.5 作为行李运输的小动物及其容器和食物，不计入免费行李额，它们只能作为逾重行李运输，旅客需按小动物及其容器和食物的重量所适用的逾重行李费率标准付费。

8.4.6 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。

## 8.5 逾重行李费

8.5.1 旅客托运行李和非托运行李，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。

8.5.2 收取逾重行李费，向旅客出具逾重行李票。

8.5.3 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。

## 8.6 行李声明价值

8.6.1 旅客的托运行李，每千克价值超过人民币 100 元时，可申请办

理行李声明价值的手续。

8.6.2 托运行李的声明价值不能超过行李本身的实际价值。每一旅客的行李声明价值最高限额为人民币 8000 元（超过 8000 元时，旅客可自行购买社会其它保险产品）。上航对声明价值有异议或旅客拒绝接受检查时，上航有权拒绝收运。

8.6.3 上航按照旅客办理所声明的价值中超过本条件 8.6.1 规定限额部分的价值的 5%收取行李声明价值附加费。金额以人民币元为单位，小数点后尾数四舍五入。

8.6.4 上航对非托运行李、旅客随身物品、小动物和占用座位的行李运输不办理行李声明价值。

8.6.5 办理行李声明价值的行李不计入免费行李额。

## 8.7 检查权利

由于安全和安保原因，上航可以会同有关部门对旅客行李进行安全检查、扫描或 X 线检查，旅客应当到场；旅客在得知托运行李被检查时不到场而遭受的任何损失，上航不承担责任。如果旅客拒绝检查，上航可以拒绝运输该旅客或其行李。

## 8.8 行李收运

8.8.1 旅客应该凭有效客票托运行李，上航在客票及行李票上填写托运行李的件数或/和重量。

8.8.2 上航只有在航班离站日办理乘机手续时收运行李。如果旅客要

求提前托运，须提前取得上航的同意。

8.8.3 上航对旅客托运的每件行李应拴挂行李牌，并将其中的识别联交给旅客。

8.8.4 旅客托运有运输责任争议的行李，上航在经旅客书面同意后，拴挂免除责任行李牌；对于运输此类行李造成的损坏，上航不承担赔偿责任，否则上航有权拒绝运输。

8.8.5 残疾人辅助设备，除旅客交运前已经发生损坏外，不得填制免责书。

## 8.9 小动物

8.9.1 运输狗、猫、家养鸟类和其它小动物，旅客需在定座时提出，并经过上航事先同意后方可运输。小动物运输需由连续承运人共同运输，还应该取得有关连续承运人的同意。小动物应装入适当的容器而且应该随附有效的健康和疫苗接种证明书。

8.9.2 小动物只能装在货舱内运输。旅客应在乘机的当日，将小动物自行运至机场办理托运手续。

8.9.3 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内。（见本条件 8.4.5）

8.9.4 除上航原因以外，旅客应对所托运小动物在运输中出现的患病、逃逸、受伤和死亡，承担全部责任。

8.9.5 装运小动物的容器应符合上航的要求。

8.9.6 辅助犬、导盲犬、助听犬在符合上航运输条件的情况下可以由

行走不便的旅客、盲人旅客或聋人旅客本人带入客舱运输。辅助犬、导盲犬、助听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。

8.9.7 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。

8.9.8 旅客须对小动物、包括辅助犬、导盲犬、助听犬可能对其他旅客或上航造成的所有损害或伤害承担全部责任。

## 8.10 外交信袋

8.10.1 外交信袋应该由外交信使随身携带，自行照管。根据外交信使的要求，也可以按照托运行李办理，但上航对运输外交信袋的破损、灭失情况只承担一般托运行李的责任。

8.10.2 外交信使携带的外交信袋和行李，可以合并计重或计件，超过免费行李额部分，按照本条件 8.5 逾重行李费的规定办理。

8.10.3 外交信袋需占座位时，旅客必须在定座时提出，经上航和有关承运人同意，方可予以运输。

8.10.4 占用每一座位的外交信袋的总重量不得超过 75 公斤，总体积不得超过  $40 \times 60 \times 100$  厘米。占用座位的外交信袋没有免费行李额，运费按下列办法计算，取其高者：

8.10.4.1 根据占用座位的外交信袋实际重量，按照逾重行李计算运费；

8.10.4.2 根据外交信袋占用的座位数，按照运输起讫地点之间，与该外交信使所持客票舱位等级相同的票价计算运费。

8.10.5 机要交通人员携带的机要文件，按本条款的规定办理。

## 8.11 违章行李

旅客的行李内装有不得作为行李运输的物品或国家规定的禁运物品、或危险物品、或未经上航同意运输的限制物品等，其整件行李视为违章行李。对违章行李，上航按下列规定办理；

8.11.1 在始发地发现违章行李，上航有权拒绝收运；如已承运，有权取消运输，已收逾重行李费不退。

8.11.2 在经停地发现违章行李，应立即停运。根据情况将违章行李交有关部门处理，处理过程中发生费用由旅客承担，已收逾重行李费不退。

8.11.3 对违章行李中夹带的国家规定的禁运物品，限制携带物品或危险物品，交政府有关部门处理。

## 8.12 行李退运

8.12.1 旅客在始发地要求退运行李，必须在行李装机前提出。如旅客退票，已收运的行李也必须同时退运。

8.12.2 旅客在经停地退运行李，除时间不允许外，可予以办理；但未使用航段的已收逾重行李费不退。

8.12.3 办理声明价值的行李退运时，在始发地退还已交付的行李声明价值附加费，在经停地不退已交付的行李声明价值附加费。

8.12.4 由于上航原因安排旅客改乘其它航班，行李运输应随旅客作相

应的变更，已收逾重行李费由上航多退少补；已交付的行李声明价值附加费不退。

### 8.13 托运行李交付

8.13.1 旅客应在航班到达后，立即在机场凭行李牌的识别联领取行李。必要时，应交验客票。

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

8.13.3 上航凭行李牌的识别联交付行李，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，上航不承担责任。

8.13.4 旅客在领取行李时未能出示行李识别联，则该旅客必须出具足够的证明以确定其对行李的权利。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损失或费用责任。

8.13.5 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。

8.13.6 旅客行李延误到达后，上航将立即通知旅客领取，也可直接送达旅客。

8.13.7 自行李到达的次日起，超过 90 天仍无人认领，上航可按照无主行李处理。

## 8.14 行李赔偿

8.14.1 行李运输发生延误、丢失或损坏，上航或其地面服务代理人将会同旅客填写《行李不正常运输记录》或《破损行李记录》，并将调查结果尽快答复旅客。如发生行李赔偿，在始发地、经停地或目的地均可办理。

8.14.2 因上航原因使旅客的托运行李未能与旅客同机到达，造成非本地旅客旅途生活不便，将分别给予经济舱旅客人民币 100 元、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。

## 第九条 班期时刻、延误及取消

9.1 所有东方航空系列航班中的上海航空航班，将由上航、东航（包括其控股子公司）的飞机、机组执行，上航、东航（二字代码为 FM 或 MU）将为旅客提供统一标准的全流程服务。

9.2 航班时刻表或其它地方所显示的航班时刻或机型，仅是预定的时间和机型而非确定的时间和机型，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。

9.3 上航尽最大努力按照在旅行之日公布的航班时刻，合理地运输旅客及其行李。上航在接受旅客的定座或/和购票时，将告知旅客航班时刻，并在旅客的客票上列明。

9.4 在客票售出后,上航可能会更改航班时刻。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。旅客不能接受上航对航班时刻做出变更、并且上航无法为旅客安排其可以接受的替代航班,旅客可按照本条件 11.4 “非自愿退票”的规定办理退票。

9.5 除非损害是由于上航的故意或明知可能造成损失而轻率地作为或不作为所造成的,上航对航班时刻表或其它公布的班期中的差错或遗漏不承担责任。上航对其受雇人、代理人或上航的代表就始发或到达时间、日期或任何航班飞行所作的说明,仅作为旅客的参考。

9.6 航班变更、延误及取消,上航将采取一切必要的措施来避免旅客及其行李的延误。如上航已经采取了一切必要的措施或不可能采取该措施的,上航不承担责任。

9.7 有下列情形之一的,上航可以不经事先通知改变机型或航线,取消、中断、延期或推迟航班飞行,并按照本条件 9.8 规定办理:

9.7.1 为了遵守国家法律、政府规定、命令和要求;

9.7.2 为了保证飞行安全;

9.7.3 上航无法控制或不能预见的其它原因。

9.8 因本条件 9.7 所列原因之一,上航取消或延误航班,未能向旅客

提供已定妥的座位（包括舱位等级），或未能在旅客的中途分程地点或目的地点停留或造成旅客已定妥座位的航班衔接错失，上航将考虑旅客的合理要求并采取以下措施之一供旅客选择：

9.8.1 上航免费为旅客安排有可利用座位的后续直达航班，或延长旅客的客票有效期；

9.8.2 变更原客票列明的航程，安排上航航班将旅客运输至目的地或中途分程地点，票款、逾重行李费的差额多退少不补；

9.8.3 征得旅客及被签转承运人同意后，签转给其它承运人；

9.8.4 按本条件 11.4 “非自愿退票”的规定办理。

9.9 如果发生本条件 9.7 款所规定的任何情形，9.8.1 至 9.8.4 款所列的补救措施，是供旅客选择的全部措施，但不排除旅客根据适用法律和本条件的规定，要求上航承担其它责任。

9.10 上航可以根据其合理判断或经营所需变更或取消客票或时刻表中标明的经停地点，以及在无须事先通知的情况下替换其它的承运人或飞机。

9.11 如果出现非上航原因造成减载，上航将依据其合理判断拒绝运输部分旅客或物品。在这种情况下，上航将依据上航规定对上述旅客提供后续承运服务、客票变更或退款，但不再承担其它责任。

9.12 不正常航班的帮助

9.12.1 由于机务维护、航班调配、商务、机组等原因，造成的航班出港延误或者取消，上航及其地面服务代理人将向旅客提供航班动态信息并为旅客安排餐食或/和住宿等服务。费用由上航承担，该服务可能由上航以外的其他人独立提供。

9.12.2 由于机务维护、航班调配、商务、机组等原因，造成的航班延误或者取消，上航及其地面服务代理人将向旅客予以补偿。航班延误4小时（含）至8小时，补偿标准人民币200元；航班延误8小时（含）以上，补偿标准人民币400元。

9.12.3 由于天气、突发事件（包括影响飞行安全的机械故障）、空中交通管制、安检以及旅客自身等非上航原因，造成的航班出港延误或者取消，上航及其地面服务代理人将提供航班动态信息，协助旅客安排餐食或/和住宿等，费用由旅客自理。

9.12.4 在航班出港延误或者取消时，上航、航空销售代理人或者地面服务代理人将优先为残疾人、老年人、孕妇、无成人陪伴儿童等需特别照料的旅客提供服务。

9.12.5 发生机上延误后，上航将每30分钟向旅客通告延误原因、预计延误时间等航班动态信息。机上延误期间，在不影响航空安全的前提下，上航将保证盥洗设备的正常使用。机上延误超过2小时（含）的，将为机上旅客提供饮用水和食品。延误超过3小时（含）且无明确起飞时间情况下，上航在不违反航空安全、安全保卫规定的情况下，将安排旅客下机等待。

9.12.6 航班在经停地点延误或取消，无论何种原因，上航将向旅客提

供餐食或/和住宿服务。

9.12.7 航班发生备降，无论何种原因，上航将向备降旅客提供餐食或/和住宿服务。

## 第十条 拒绝和限制运输

### 10.1 拒绝运输

为了保证飞行安全，上航根据自己合理的判断确定有下列情形之一时，可以拒绝运输相关旅客及其行李：

10.1.1 为了遵守国家的有关法律、政府规定和命令；

10.1.2 旅客的行为、年龄、精神或身体状况，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；

10.1.3 旅客不遵守上航的规定，或不听从上航工作人员安排和劝导；

10.1.4 旅客拒绝接受安全检查；

10.1.5 旅客未支付适用的票款、税款或应付的费用，或者旅客或支付票款者没有遵守他们与上航之间的信用安排；

10.1.6 旅客未出示有效身份证件，或者旅客出示的有效身份证件与旅客购买电子客票时使用的不是同一证件；

10.1.7 旅客未按照客票顺序使用乘机联；

10.1.8 旅客未能出示有效客票，包括：

10.1.8.1 客票为非法取得或者其客票不是从上航或上航授权代理人处所购；

10.1.8.2 客票已办理申请挂失；

10.1.8.3 客票是伪造的；

10.1.8.4 乘机联没有经过上航或上航授权代理人而被更改、涂改，或已被损毁；

10.1.8.5 客票持有人不能证明自己是“旅客姓名栏”里所列明的人。

## 10.2 限制运输

婴儿、无成人陪伴儿童、患病旅客、残疾人旅客、孕妇或犯人（含犯罪嫌疑人）等特殊旅客，只有在符合上航及其有关承运人规定的条件下，经上航及其有关承运人预先同意并在必要时做出安排后予以承运。

## 10.3 被拒绝承运后的退票

依据本条规定被拒绝承运的任何旅客可以按本条件 11.5 办理退票。

# 第十一条 退票

## 11.1 一般规定

11.1.1 对于旅客所持上航客票，在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适用条件的退票申请。

11.1.2 除本条另有规定外，上航将票款按票面显示的付款方式退还给客票上列明的乘机人、付款人或被委托人。

11.1.3 除了客票遗失的情况外，退票时纸质客票应包括完好的未使用航段的“乘机联”以及“旅客联”。电子客票未使用航段的乘机联客票状态应为“OPEN FOR USE”。已打印行程单的旅客，必须凭行程单

原件办理退票。旅客退票时应持本人购票时的身份证件原件。委托他人办理退票手续的，受托人应携带委托书、客票所列明的乘机人的有效身份证件及客票、受托人的有效身份证件。

11.1.4 上航将票款退给持有客票未使用全部乘机联、旅客联及付款凭证或已打印的行程单并符合本条件 11.1.2 和 11.1.3 规定之对象，视作正式退票，上航与旅客的运输合同关系随即解除。

## 11.2 退票期限

旅客要求退票，应在首次运输开始之日起（客票第一航段未使用的，从客票填开之日起）十三个月内提出，逾期上航不予办理。

## 11.3 退票地点

11.3.1 旅客在出票地要求退票，应在原购票地点或当地上航直属售票处办理退票手续。

11.3.2 旅客在出票地以外要求退票，可由当地上航直属售票处或经上航特别授权销售代理人办理。

11.3.3 旅客非自愿退票，可在原购票地、航班始发地、经停地、终止旅行地的上航直属售票处或引起非自愿退票事件发生地的上航授权销售代理人办理。

11.3.4 通过上航官方网站、手机网站、移动客户端、上航热线购买客票的旅客，须在原购票平台提交退票申请。

## 11.4 非自愿退票

因本条件 3.3.1 所列任何一个原因导致旅客要求退票的，则：

11.4.1 客票全部未使用，退还全部票款及税费，免收退票手续费；

11.4.2 客票已部分使用，应从全部票款中，扣除已使用航段的适用票价，将其余额与未使用航段的票价比较，取其高者退还旅客，但不得超过原票价总额，未使用的税费退还旅客，免收退票手续费。

## 11.5 自愿退票

11.5.1 客票全部未使用，扣除退票手续费后，退还剩余票款及税费；

11.5.2 客票已部分使用，扣除已使用航段的适用票价、相关税费和退票手续费，将余额退还旅客；

11.5.3 若已使用航段的适用票价与全程票价相比后，已使用航段的适用票价大于或等于全程票价时，未使用航段票款不退，其中未使用航段的可退税费退还旅客。

## 11.6 退票手续费

11.6.1 上航可向旅客收取退票手续费。旅客退票，上航按本条件 11.5 的规定，根据上航客票运价使用条件，向旅客收取相应的退票手续费。

11.6.2 持革命伤残军人和因公致残人民警察票价客票的旅客要求退票，免收退票手续费。

11.6.3 按普通票价 10% 计收的婴儿客票的旅客要求退票，免收退票手续费。儿童客票按成人标准扣除退票手续费。

11.6.4 旅客因病要求退票，需在旅行前 48 小时内提供由二级甲等以上医院（含二级，境外含诊所、医疗中心及医院）出具在飞行期间不适宜乘机且盖章的《诊断证明书》，免收退票手续费。患病旅客的陪伴人员要求退票，须附患病旅客的客票复印件及相关证明复印件，并与患病旅客同时办理退票手续，免收退票手续费，但最多不超过 2 人。

11.6.5 持特种票价客票的旅客要求退票，除另有规定外，按本款 11.5 的规定收取退票手续费。

## 11.7 拒绝退票

11.7.1 旅客在航班的经停地自动终止旅行，该航班未使用航段的票款不退。

11.7.2 客票上注明不得退票或无余额可退的客票，税费可单独退还，不收取手续费。

11.7.3 对于伪造、仿造的客票，上航保留收存的权利，并且不予退票、退款。

## 第十二条 客票变更

12.1 旅客购票后，如要求变更舱位等级，上航及其客运销售代理人应在航班有可利用座位和时间允许的条件下予以办理。如旅客降低舱位等级，则先按自愿退票办理，后重新购票。

12.2 旅客购票后，如要求变更航班和日期，上航及其客运销售代理人应根据所持客票的适用条件包括票价规定，在航班有可利用座位和时

间允许的条件下给予办理，旅客须承担由此造成的票款差额和其它相关费用。

**12.3** 旅客购票后，如要求变更承运人，上航可为本公司承运的旅客及持上航票证的旅客根据客票适用条件办理客票签转手续。

**12.4** 如果旅客所持上航客票或含上航运输航段的非上航出具的客票，因自身原因要求更改航段原定承运人，在客票适用条件允许的情况下，经上航同意后，可为旅客办理签转手续，但签转仅限于与上航有结算协议的航空运输企业航班的相同等级舱位。对不符合本条件 12.3 条款和本项规定的旅客要求改变承运人，按自愿退票办理。

**12.5** 上航的客运销售代理人未经上航授权不得为旅客办理客票签转手续。

### **第十三条 旅客服务**

**13.1** 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，由旅客自理。

**13.2** 在运输过程中，若旅客发生疾病，上航将采取措施，尽力协助救护。

**13.3** 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。旅客要求提供超过规定的其它服务，上航可以收取相应的费用。

**13.4** 航班出港延误或取消时，上航及其地面服务代理人将及时把航班延误或取消等信息通知旅客。

13.5 航班发生延误或取消时，上航将为有需要的旅客提供相应的延误或者取消证明。

#### **第十四条 第三方服务安排**

14.1 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，第三方服务提供者的条款和条件适用于该服务。

14.2 上航向旅客提供地面运输，本条件也适用于该地面运输。

#### **第十五条 航空器上的行为**

15.1 旅客在飞机上有下列行为之一，上航可以采取其认为必要的措施，其中包括对该旅客的管束或在任何地点要求该旅客下机，以制止这种行为：

15.1.1 危及飞机或飞机上任何人员或财产的安全；

15.1.2 妨碍机组执勤；

15.1.3 不听从机组的安排和劝导；

15.1.4 包括但不限于吸烟、酗酒或吸食毒品；

15.1.5 行为对其他旅客造成或有可能造成不适、不便、损害或者伤害、

被其他旅客正当反对。

## 15.2 电子设备

除了助听器和心脏起搏器，未经上航的机组人员允许，旅客禁止在航空器上使用任何其它电子设备（包括但不限于笔记本电脑、便携式录放机、便携式收音机、电子游戏机或者包括无线遥控玩具、无线网卡、移动电话和对讲机在内的发射装置）。

## 15.3 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。

## 15.4 酒类

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。

## 15.5 安全带

旅客在机上就座时，应按要求系好安全带。

# 第十六条 行政手续

16.1 旅客应出示国家法律、政府规章、命令或规定所规定的旅行有效证件，上航可收存其证件的复印件。上航对未遵守有关国家法律、法规、命令或规定或其证件不符合要求的旅客，可以拒绝载运。

**16.2** 旅客因未遵守有关国家法律、法规、命令或规定或因其证件不符合国家的规定而受到的任何损失应由该旅客本人承担。

**16.3** 政府有关部门检查旅客的托运行李或非托运行李时，旅客应当到场，对旅客未遵守此要求而引起的行李损害，上航不承担责任。（参见本条件 8.7）

## **第十七条 连续承运人**

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。

## **第十八条 损害赔偿责任**

### **18.1 基本原则**

18.1.1 上航对其履行的航空运输期间发生的损失承担责任，法律和合同另有规定和约定的除外。

18.1.2 因为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。

18.1.3 上航的赔偿责任，不超过国家有关航空法规定的赔偿数额。上航对旅客（包括行李）的任何间接损失和精神损害不承担赔偿责任。

18.1.4 上航仅对本公司的航空运输活动依法承担损害赔偿 responsibility。除我

国法律有特别规定外，上航为其它承运人航班的运输填开客票或办理行李托运仅作为该承运人的代理人。

18.1.5 如果损害是由于旅客的过错造成或促成的，上航可以按照适用的法律法规免除和减轻相应的赔偿责任。

18.1.6 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，上航对该旅客本人不承担赔偿责任。旅客因其物品造成了对他人的伤害或对上航财产的损害，应向上航赔偿由此产生的一切损失和上航为此所支付的一切费用。

18.1.7 在旅客、行李运输中，经证明，损失是由旅客的过错造成或者促成的，应当根据造成或者促成此种损失的过错程度，相应免除或者减轻上航的责任。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程度，相应免除或者减轻上航的责任。

18.1.8 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，不得超过上航所承担的责任限额。

18.1.9 除非有明确的法律规定，本条件允许上航享有相关法律和法规有关免除或限制上航责任的任何规定。

## 18.2 旅客人身伤亡

18.2.1 因发生在飞机上或者在旅客上下飞机过程中的事件，造成旅客人身伤亡的，上航承担赔偿责任；但是，旅客由于其年龄、精神或身体状况在运输中造成或促成其本人人身伤亡的，上航不承担赔偿责任。

18.2.2 除了属于有意或明知可能产生损害而轻率地作为或不作为造成或促成的损害外，对于每一旅客的死亡、损伤或其它身体伤害，上航按照实际损害承担赔偿责任，所承担的赔偿责任限额按我国政府批准公布后的有效政策执行。

### 18.3 行李损失

18.3.1 因发生在航空运输期间的事件，造成旅客托运行李毁灭、遗失或者损坏的，上航承担责任。对于非托运行李，上航对因其过错或者其受雇人或者代理人的过错造成的损害承担责任。

18.3.2 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。

18.3.3 由于旅客原因，其行李造成或引起本人伤害或财产损失，上航不承担责任。由于旅客行李或内装物品对他人造成伤害或对他人物品或上航财产造成损失，旅客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。

18.3.4 旅客行李毁灭、遗失或者损坏的，上航按照受损后降低的价值赔偿或承担修理费用。上航按照国家有关国内航空运输承运人的赔偿责任限额承担责任。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；对旅客非托运行李

的赔偿金额最高不超过人民币 3,000 元。

本条规定的责任限额按照我国政府批准公布后的有效政策执行。

18.3.5 旅客如已办理行李声明价值，上航按声明的价值赔偿。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。

18.3.6 旅客的托运行李或行李中任何物件毁灭、损失、损坏或者延误的，用以确定上航赔偿责任限额的重量仅为该受损行李或物件的重量；无法确定受损行李或物件重量，每一旅客的受损行李最多只能按该旅客享受的免费行李额来计算。

18.3.7 对于旅客在托运行李内夹带本条件 8.1.3 所限制放置物品的毁灭、遗失或者损坏，上航只按一般托运行李承担赔偿责任。

18.3.8 上航对旅客托运行李内夹带或放置货币、流通票证、有价证券、汇票、易碎或易损物品、易腐物品，珠宝、贵重金属及其制品、金银制品、古玩字画、绝版视频、绝版印刷品或手稿、样品或其它贵重物品、重要文件和资料、外交信袋、旅行证件、电脑及配件、个人通讯设备及配件、个人电子数码设备及配件等需要专人照管的物品以及个人需要定时服用的处方药的损坏均按一般托运行李承担赔偿责任。

18.3.9 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。

18.3.10 行李赔偿时，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。

18.3.11 已赔偿的丢失行李找到后，上航将尽快通知旅客。旅客可将自己的行李领回，退还全部赔款，临时生活用品补偿费不退。发现旅

客有明显的欺诈行为，上航有权追回全部赔款。

18.3.12 构成国际运输的国内航段，行李赔偿按适用的国际运输行李赔偿规定办理。

18.3.13 由于上航原因，旅客的托运行李未能与旅客同机到达，上航将按规定向非本地旅客支付临时生活日用品补偿费。

18.3.14 残疾旅客托运的辅助设备损坏或遗失，按该物品的实际价格赔偿（旅客交运时已有损坏且签署免责书的部分除外）。

**18.4** 旅客、行李在航空运输中因延误造成的损失，上航将按照法律法规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。

## **第十九条 异议和诉讼**

### **19.1 异议**

19.1.1 收到托运行李后，旅客未在法律规定时间内提出书面异议则推定该行李已经按照运输合同规定完好交付，除非旅客提出相反的证明。所有遗失的行李，旅客须在航班抵达时告知上航，并办理行李不正常运输记录手续，以作为提出异议的原始依据。任何此后超过时限向上航做出的告知，上航不予受理。

19.1.2 在发生行李损坏、延误、遗失或毁灭的情况后，旅客最迟应在

领取行李之日后的 7 天（损坏或毁灭）和 21 天（延误）内以书面形式向上航提出异议。

19.1.3 如果未在 19.1.2 条款规定的时限内提出书面要求，将不得向上航提出诉讼。

**19.2** 赔偿诉讼应当自上航航班到达目的地点、应当到达目的地点或者运输终止之日起的二年内提出。

## **第二十条 生效和修改**

**20.1** 本条件自 2018 年 9 月 1 日起生效，2018 年 8 月 27 日对本条件进行了修订。

**20.2** 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经开始的运输。

**20.3** 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。