



出行注意事项——特殊旅客须知

担架旅客服务须知

担架旅客服务须知

一、服务对象

二、数量及舱位限制

三、医疗证明

四、申请航线范围

五、申请及出票时限

六、申请方式

七、乘机须知

八、适用票价

九、免费行李额

担架旅客服务办理须知

一、服务对象：

在旅行过程中，由于病（伤）情危重，不能自主上下飞机及在客舱内不能使用座椅而须使用担架的旅客，可以向东、上航提出担架服务的申请。

二、数量及舱位限制

每个航班只能收运一名担架旅客，担架设备将被安排在经济舱。

三、医疗证明

担架旅客乘机需提供由二级甲等医院(境外含诊所、医疗中心及医院)医生填写并加盖有公章的《诊断证明书》(式样由医院提供或在官网下载),《诊断证明书》必须在航班计划起飞前 48 小时内出具。

四、申请航线范围:

旅客可以申请由东、上航实际承运,且挂东、上航航班号的单程直达航班担架服务,开通此项服务的机场烦请查阅“信息服务-机场服务-服务内容”板块(<http://www.ceair.com/guide2/jcxx/index.html>),确认始发、到达机场是否均开通此项服务。

五、申请及出票时限:

国内航班:旅客最晚提前 48 小时申请;

国际(地区)航班:旅客最晚提前 72 小时申请。

出票时限:不早于航班计划起飞前 48 小时,不晚于航班计划起飞前一天 09:00。

六、申请方式:

由担架旅客代办人前往东航直属售票处、或拨打 95530 或访问官网/APP/M 网站提出担架运输申请,填写《特殊旅客乘机申请书》(一式两份)并签署《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》(一式两份);旅客需要在航班实际出票时提供《诊断证明书》。

对于通过官网/APP/M 网站申请服务的旅客,由担架旅客代办人在线下载并填写《特殊旅客乘机申请书》并签署《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》(一式两份),并提交服务预订申请。东航将根据航班起飞日期确认申请,并与申请人联系(每日 09:00-19:00)。请您在提交申请后保持联系电话畅通,我们会尽快与您联络。如果您在提交申请后 4 小时(不含上述非工作时间)仍然没有接到东航工作人员的确认电话或短信,可能是由于网络原因或系统延迟造成提交失败,请您尝试再次提交申请或直接拨打 95530。

※温馨提示:您在网站上填写《特殊旅客乘机申请书》后,东航即已收到您的申请,但不表示该服务已经申请成功。您申请的航班可能会因承运数量限额、可利用座位数量不足或机场保障能力等原因而不能满足您的需求,我们会联系您,为您提供其他航班或日期选择。您的申请是否成功以我们的最终回复为准。申请成功后请您打印《特殊旅客乘机申请书》(一式两份)和《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》(一式两份),作为享受此项服务的唯一凭证。为确保信息准确、有效传递,请您务必按照规定打印,并

最迟于航班预计起飞时间前 120 分钟到达航班始发地机场办理乘机登记手续。

七、乘机须知

1. 担架旅客需要在飞行中使用医用氧气装置的，需要在申请购票的同时向东航提出申请，免收用氧费用。
2. 旅客需要救护车时，由旅客自行与相关部门（如各机场急救中心）联系，费用亦由旅客承担。
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。
4. 担架旅客及其随机人员须携带身份证件、《诊断证明书》及《特殊旅客乘机申请书》（一式两份），最迟于航班预计起飞时间前 120 分钟到达航班始发地机场办理乘机登记手续。

八、适用票价：

担架旅客、陪同人员或监护人可使用适用的经济舱票价，担架占座必须按实际拆座数的普通公布票价购买客票。

九、免费行李额：

担架旅客免费行李额根据旅客实际购买机票数量确定。

用氧旅客服务须知

一、服务对象

二、医疗证明

三、申请航线范围

四、申请及出票时限

五、申请方式

六、乘机须知

七、用氧费用

一、用氧旅客服务办理须知

二、携带便携式氧气浓缩器旅客服务办理须知

用氧旅客服务办理须知

一、服务对象：

在乘坐航班时需要使用医用氧气的旅客，可以向东、上航提出用氧服务的申请。

二、医疗证明

用氧旅客乘机需提供由二级甲等医院(境外含诊所、医疗中心及医院)医生填写并加盖有公章的《诊断证明书》(式样由医院提供或在官网下载)，《诊断证明书》必须在航班计划起飞前 48 小时内出具。

用氧旅客须另行提供医生诊疗证明，内容包括但不限于下列情形：

1. 旅客身体状况适应空中旅行，用氧不会造成或促成其身体伤害；
2. 是否需要连续供氧及用氧流量需求；
3. 提供此证明的注册医师签名。

三、申请航线范围：

旅客可以申请由东、上航实际承运，且挂东、上航航班号的单程直达航班用氧服务，开通此项服务的机场烦请查阅“信息服务-机场服务-服务内容”版块 (<http://www.ceair.com/guide2/jcxx/index.html>)。

四、申请及出票时限：

国内航班：旅客最晚提前 48 小时申请；

国际（地区）航班：旅客最晚提前 72 小时申请。

五、申请方式：

由旅客或代办人前往东航直属售票处、或拨打 95530 或访问官网/APP/M 网站提出乘机用氧申请，填写《特殊旅客乘机申请书》（一式两份）并签署《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》（一式两份）；旅客需要在航班实际出票时提供《诊断证明书》。

对于通过官网/APP/M 网站申请服务的旅客，由旅客在线下载并填写《特殊旅客乘机申请书》并签署《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》（一式两份），并提交服务预订申请。东、上航将根据航班起飞日期确认申请，并与申请人联系（每日 09:00-19:00）。请您在提交申请后保持联系电话畅通，我们会尽快与您联络。如果您在提交申请后 4 小时（不含上述非工作时间）仍然没有接到东航工作人员的确认电话或短信，可能是由于网络原因或系统延迟造成提交失败，请您尝试再次提交申请或直接拨打 95530。

※温馨提示：您在网站上填写《特殊旅客乘机申请书》后，东航即已收到您的申请，但不表示该服务已经申请成功。您申请的航班可能会因承运数量限额、可利用座位数量不足或机场保障能力等原因而不能满足您的需求，我们会联系您，为您提供其他航班或日期选择。您的申请是否成功以我们的最终回复为准。申

成功后请您打印《特殊旅客乘机申请书》（一式两份）和《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》（一式两份），作为享受此项服务的唯一凭证。为确保信息准确、有效传递，请您务必按照规定打印，并最迟于航班预计起飞时间前 120 分钟到达航班始发地机场办理乘机登记手续。

六、乘机须知

1. 用氧旅客只能使用公司提供的用氧设备，不得携带用于贮存、产生或者分配氧气的设备登机。
2. 旅客需要救护车时，由旅客自行与相关部门（如各机场急救中心）联系，费用亦由旅客承担。
3. 用氧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。
4. 用氧旅客及其随机人员须携带身份证件、《诊断证明书》及《特殊旅客乘机申请书》（一式两份），最迟于航班预计起飞时间前 120 分钟到达航班始发地机场办理乘机登记手续。

七、用氧费用：

按 300 元人民币 / 瓶收取；担架旅客或残疾旅客需要在飞行中使用医用氧气装置的，免收用氧费用。

样表下载：《诊断证明书》|《特殊旅客服务申请表》|《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》

携带便携式氧气浓缩器旅客服务办理须知

一、服务对象：

在乘坐航班时需要携带、使用便携式氧气浓缩器的旅客，可以向东、上航提出服务的申请。

二、设备型号及电池要求

1. 便携式氧气浓缩器（以下简称 POC）：

POC 是通过分子筛技术分离空气中的氧气，向使用者提供氧气的设备。该设备不带有压力贮存部件，分配机构不带有压力，也不自主产生氧气，不属于用于存储、产生、分配氧气的设备，不属于空运危险品。

2. 东航仅接受通过美国 FAA 认证的 POC 设备名录。FAA 针对特定厂商的部分产品进行了电子设备干扰测试和授权，在这些 POC 产品上进行了标注，提供了认证清单，并以红色字体表明下列声明的标签：“本便携式供氧设备的制造商已确定本设备符合 FAA 所有适用的关于机上载运和使用便携式供氧设备的接受标准。”

如设备不具有上述标签，得到认证的 POC 清单如下

- . AirSep FreeStyle
- . AirSep LifeStyle
- . AirSep Focus
- . AirSep Freestyle 5
- . (Caire) SeQual eQuinox / Oxywell (model 4000)
- . Delphi RS-00400 / Oxus RS-00400
- . DeVilbiss Healthcare iGo
- . Inogen One
- . Inogen One G2
- . Inogen One G3
- . Inova Labs LifeChoice Activox
- . International Biophysics LifeChoice / Inova Labs LifeChoice
- . Invacare XPO2 / XPO100
- . Invacare Solo 2
- . OxyLife Independence Oxygen Concentrator
- . Precision Medical EasyPulse
- . Respiroics EverGo
- . Respiroics SimplyGo
- . SeQual Eclipse
- . SeQual SAROS
- . VBox Trooper

您也可登陆以下网址查询最新认证发布的 POC 品牌型号：

http://www.faa.gov/about/initiatives/cabin_safety/portable_oxygen/

三. 医疗证明

计划机上全程持续使用 POC 的旅客，应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）医生填写并加盖有公章的《诊断证明书》。医疗证明应不早于最早乘机日期前 10 天（不含起飞当天）之内开具，证明旅客需要全程使用 POC 且适宜乘机。

四、申请航线范围：

旅客可以申请由东、上航实际承运，且挂东、上航航班号的航班携带、使用便携式氧气浓缩器服务。

五、申请及出票时限：

旅客最晚提前 48 小时申请。

六、申请方式：

由旅客或代办人前往东航直属售票处、或拨打 95530 或访问官网/APP/M 网站提出乘机携带 POC 申请，填写《机上使用便携式氧气浓缩器 POC 的旅客告知书》（一式两份）并签署《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》（一式两份）；旅客需要在航班实际出票时提供《诊断证明书》。

对于通过官网/APP/M 网站申请服务的旅客，由旅客在线下载并填写《机上使用便携式氧气浓缩器 POC 的旅客告知书》（一式两份）并签署《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》（一式两份），并提交服务预订申请。东、上航将根据航班起飞日期确认申请，并与申请人联系（每日 09:00-19:00）。请您在提交申请后保持联系电话畅通，我们会尽快与您联络。如果您在提交申请后 4 小时（不含上述非工作时间）仍然没有接到东航工作人员的确认电话或短信，可能是由于网络原因或系统延迟造成提交失败，请您尝试再次提交申请或直接拨打 95530。

※温馨提示：您在网站上填写《机上使用便携式氧气浓缩器 POC 的旅客告知书》后，东航即已收到您的申请，但不表示该服务已经申请成功。您申请的航班可能会因时限不足或机场保障能力等原因而不能满足您的需求，我们会联系您，为您提供其他航班或日期选择。您的申请是否成功以我们的最终回复为准。申请成功后请您打印《机上使用便携式氧气浓缩器 POC 的旅客告知书》（一式两份）和《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》（一式两份），作为享受此项服务的唯一凭证。为确保信息准确、有效传递，请您务必按照规定打印，并最迟于截止办理乘机登记手续前至少 60 分钟到达航班始发地机场办理乘机登记手续。

七、乘机须知

1. 计划机上全程持续使用 POC 的旅客，须提供符合规定的医疗证明。
2. 如机长有理由相信您携带的 POC 使用影响到飞机运行，您须马上关闭设备。
3. 您所带电池应满足整个航程（包括经停、中转、过站时间）+3 小时的使用需要。
4. 东航提供座椅配备电源的客机数量有限，座椅配备电源的可用性也并无保证，因此我们不承诺向旅客提供机上电源。
5. 您携带的 POC 的操作及该设备的可用性，公司不予负责。
6. 您所携带登机的电池容量、数量及包装必须遵循公司锂电池运输的相关规定。

（http://www.ceair.com/guide2/ldcaqysgd/t2016721_26907.html）

7. 携带 POC 的旅客不能就坐在应急出口座位。

样表下载：：《诊断证明书》、《机上使用便携式氧气浓缩器 POC 的旅客告知书》、《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》

无成人陪伴儿童服务须知

一、定义

二、服务对象

三、数量限制

四、证件要求

五、申请航线范围

六、申请时限

七、申请方式

八、适用票价

九、机场办理方式

十、变更与退票

十一、其他

无成人陪伴儿童服务办理须知

一、定义：

无成人陪伴儿童旅客（Unaccompanied Minor 缩略语：UM）：指航空运输开始之日年龄满 5 周岁但不满 12 周岁，无 18 周岁以上成人陪伴单独乘机的儿童旅客。

二、服务对象：

1. 年满 5 周岁未满 12 周岁儿童旅客单独乘机，必须办理无成人陪伴儿童服务手续。

2. 儿童与成人一起旅行时，所乘坐的飞机物理舱位不同，视为无成人陪伴儿童。

备注：有些国家为入境儿童签发需陪同儿童签证（例如：C-VISIT-CHILD ACCOMPANIED），说明签证要求必须由指定成人陪同儿童入境，儿童不能独自入境。如果您的孩子需要持此类签证乘机，我们将不能为您办理无成人陪同儿童服务。

三、数量限制：

类型	机型	人数
空客	A330-300	4
	A330-200	
	A321-200	
	A320-200	3
波音	A319-100	
	B777-300	5
	B767-300	4
	B737-800	
	B737-700	3
	B737-300	

四、证件要求：

儿童凭有效证件身份证件购票，如身份证、户口簿（16岁以下）、护照，并持与购票时一致的证件原件办理乘机手续。接送机时，接送机人须持有效身份证件原件在机场办理接送机手续。

五、申请航线范围：

您可以申请由东、上航实际承运，且挂东、上航航班号航班的无成人陪伴儿童服务，开通此项服务的机场
烦请查阅“信息服务-机场服务-服务内容”版块（<http://www.ceair.com/guide2/jcxx/index.html>）；联程航班
只接受定妥航班并确认全程座位，实际承运人为东航（MU）、上航（FM）的首个联程航班，且当天中转、
中转地在主要枢纽航站（浦东、虹桥、昆明、西安），最短衔接时间（MCT）时间不低于 150 分钟（含）。

六、申请时限：

1. 国内航班：旅客最晚在航班计划离港时间前 48 小时申请。
2. 国际（地区）航班：旅客最晚在航班计划离港时间前 96 小时申请。

七、申请方式：

由儿童的监护人或监护人的授权委托人前往东航直属售票处、拨打 95530 或访问官网/APP/M 网站提出无
成人陪伴儿童运输申请，填写《无成人陪伴儿童乘机申请书》，并提供始发站和目的站接送人员的姓名、
地址和联系电话。

对于通过官网/APP/M 网站申请服务的旅客，由儿童的监护人或监护人的授权委托人在线填写《无成人陪伴
儿童乘机申请书》，并提交服务预订申请。东航将根据航班起飞日期确认申请，并与申请人联系（每日 09:
00-19:00）。请您在提交申请后保持联系电话畅通，我们会尽快与您联络。如果您在提交申请后 4 小时（不
含上述非工作时间）仍然没有接到东航工作人员的确认电话或短信，可能是由于网络原因或系统延迟造成
提交失败，请您尝试再次提交申请或直接拨打 95530。

※温馨提示：您在网站上填写《无成人陪伴儿童乘机申请书》后，东航即已收到您的申请，但不表示该服
务已经申请成功。您申请的航班可能会因无成人陪伴儿童数量限额已满，而不能满足您的需求，我们会联
系您，为您提供其他航班或日期选择。您的申请是否成功以我们的最终回复为准。申请成功后请您打印《无
人陪伴儿童申请表》（一式两份），作为享受此项服务的唯一凭证。为确保儿童信息准确、有效传递，请
您务必按照规定打印，并最迟于航班预计起飞时间前 120 分钟到达航班始发地机场办理乘机登记手续。

八、适用票价：

乘坐东、上航航班的无成人陪伴儿童，符合国际运输条件的，按成人适用票价购买客票，符合国内运输条
件的，按成人公布正常票价的 50% 购买客票。

九、机场办理方式：

1. 送站人须携带《无成人陪伴儿童乘机申请书》（一式两份），最迟于航班预计起飞时间前 120 分钟到达航班始发地机场办理乘机登记手续。

2. 为无成人陪伴儿童办完乘机手续后，其送站人应停留在机场，直至航班起飞。

3. 到达目的地后，服务人员按《无成人陪伴儿童乘机申请书》内容查验儿童接机人证件，交接无成人陪伴儿童，请接机人员在《无成人陪伴儿童乘机申请书》上签名。

十、变更与退票：

1. 已订妥无成人陪伴儿童服务的旅客，变更航班、日期或取消无成人陪伴服务，须在航班起飞 48 小时（含，北京时间）之前联系 95530 或至原出票地办理变更。变更客票后如仍需此服务，请按申请程序重新办理服务手续。

2. 变更或退票须按客票使用规定办理。

十一、其他

1. 无成人陪伴儿童到达目的地后，其迎候接机人未按时或耽误接机，由此产生所有费用由服务申请人承担。

2. 东航按成人旅客承担无成人陪伴儿童运输责任。

特殊服务免责声明：

申请人声明： 我确认申请书中所列姓名的儿童在出发和到达时由申请书中所列姓名的接领人负责送、迎。始发站送机人将留候在出发地机场直至航班起飞，到达站接领人也经安排，将在航班时刻表所列的航班到达时间以前在到达机场迎候。如该儿童未被指定人接领，我授权承运人为保护儿童的安全，可以采取必要的行动，包括将其送回始发地等，我同意支付由此发生的合理费用。一旦该儿童被送回始发地，始发站送机人将前往机场将其接回。我确信上述儿童已具备始发地、目的地及中转地（若有）所在国家政府法令要求的一切有效的旅行证件（身份证件、护照、签证、健康证明书及其他）。我作为申请书中所列儿童的监护人或其监护人的授权委托人，同意并为该儿童申请无人陪伴运输，并保证所提供的资料及信息真实、有效、准确无误。

小动物运输服务须知

小动物运输服务办理须知

一、定义：

小动物是指家庭驯养的小狗、猫、鸟。野生动物和具有形体怪异或易于伤人等特性的动物如蛇等，不属于小动物范围。

二、运输文件要求：

1.国内航班

(1) 动物卫生监督所出具的《动物检疫合格证明》。

(2) 小动物疫苗注射证明。

2.国际航班

(1) 出入境检验检疫局出具的《中华人民共和国出入境检验检疫卫生证书》。

(2) 相关政府（目的地/中转地）核发的有效输出/输入文件。

(3) 有关当局核发的有效健康声明书及狂犬病疫苗注射证明书。

(4) 妥善的备齐所有行程中涵盖的入境/过境国要求的入境许可、健康声明书及疫苗注射证明。

(5) 任何行程中涵盖的入境/过境国政府要求的额外特殊文件。有关证件要求可参考《TRAVEL INFORMATION MANUAL》，或咨询相关国家的领事馆或大使馆，或通过相关国家政府网站进行查询。

三、申请航班范围：

1. 旅客可以申请由东、上航实际承运，且挂东、上航航班号的直达航班。开通此项服务的机场烦请查阅“信息服务-机场服务-服务内容”版块（<http://www.ceair.com/guide2/jcxx/index.html>），未设有氧舱机型无法承运小动物，且存在机型临时变动的情况，详细情况请以始发当天机场查询结果为准。

2. 在小动物运输途中的任何航点，预报温度将在摄氏零下 12 度（含）以下或摄氏 30 度（含）以上的范围内（具体温度信息以旅客提出申请当日中国气象网公布的旅客乘机当日温度预报信息为准，查询网址：

<http://www.cma.gov.cn/>，境外始发航班以当地气象机构网站查询温度信息为准），不允许受理小动物托运。

温馨提示：航空运输中气温条件对小动物安全运输起到很大的影响，为了旅客爱宠的生命安全，小动物运输温度以实际承运当天的最高或最低温度为准。

四、申请时限：

旅客最晚在航班计划离港时间前 48 小时申请

五、申请方式：

携带小动物相关证明前往东航直属售票处、拨打 95530 或访问官网/APP/M 网站提出小动物运输申请，填写《小动物运输申请书》。对于通过官网/APP/M 网站申请服务，由旅客在线填写《小动物运输申请书》，并提交服务预订申请。东航将根据航班起飞日期确认申请，并与申请人联系（每日 09:00-19:00）。请您在提交申请后保持联系电话畅通，我们会尽快与您联络。如果您在提交申请后 4 小时（不含上述非工作时间）仍然没有接到东航工作人员的确切电话或短信，可能是由于网络原因或系统延迟造成提交失败，请您尝试再次提交申请或直接拨打 95530。

※温馨提示：您在网站上填写的仅是申请书，该服务尚未办理成功。申请结果以工作人员回复为准。工作人员为您办理成功后，会将办理好的《小动物运输申请书》发送到您的邮箱，此申请书是您托运小动物的唯一凭证，请您务必按要求打印。

七、服务费用：

小动物及其容器和携带食物重量，按逾重行李及相关规定在机场交付费用。

八、机场办理方式：

请您携带打印好的一份《小动物运输申请书》，有效身份证件及小动物检疫证明，国际航线还需携带相关国家（地区）运输小动物出境、入境和过境所需的有效证件，包括出入境或过境许可证及入境或过境国家（地区）所规定的其它证件，于航班起飞前 90 分钟到达始发站机场缴纳小动物托运服务费用，并办理乘机登记手续。

九、乘机须知：

1. 每个独立包装的小动物及其容器合计重量(含食物和水)不得超过 32 千克 (kg)。

2. 请您为小动物准备专用航空托运容器，具体要求如下：

(1) 应为专用航空小动物托运容器，必须由坚固材料制成且顶部固定，至少三面通风，小动物容器的门必须有锁闭装置，且为坚固的金属材质，箱门关闭后，应可有效的防止小动物自行打开门逃逸（见图-1）。



图-1

(2) 小动物容器的通风口应为金属材质并牢固安装在容器上（见图-2），如通风口非金属材质则须为圆型或其它形状透气孔。



图-2

(3) 小动物容器所有配件（包括螺母、门闩、铆钉以及锁具等）必须牢固且性能良好。

(4) 小动物容器应具备突起边缘或者把手，以便分拣及装卸过程能够进行正常的搬运。

(5) 小动物容器底部平稳，能够固定在平整的面上而不滑动。如选用带轮子的小动物箱，需要预先将轮子固定或将轮子拆除，保证在运输过程中小动物箱不滑动。

(6) 小动物容器的尺寸必须符合国际航空运输协会活体动物条例，保证小动物箱空间应足够大，小动物可在箱中自由站立或坐下、转身和以正常姿势躺卧（见图-3）。

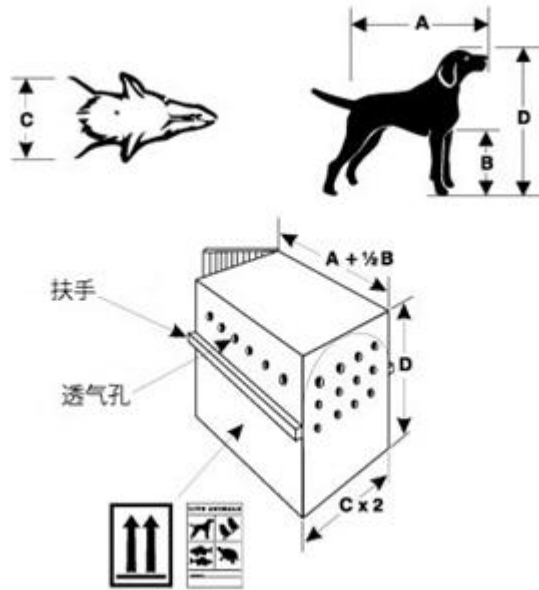


图-3

①尺寸说明：

A：由鼻尖至尾巴根部长度；

B：由肘至地面高度；

C：小动物的最大宽度；

D：由地面至耳尖或头顶。小动物自然站立时耳朵不可触及箱顶。

②小动物箱尺寸：

长度=A + 0.5B

宽度=C x 2

高度= D

(7) 保证空气流通，不致使小动物窒息。

(8) 能防止粪便渗溢，以免污染飞机、机上设备及其它物品。小动物箱内部必须铺上吸水性衬垫。吸水性衬垫不要使用含有毒性物质的物品（例如报纸等）。

(9) 每个载运小动物容器只能装一只小动物。

(10) 远程航线（超过 6 小时）的航班需配有小动物饮水器。

3. 请您妥善包装小动物容器，具体要求如下：

(1) 锁闭装置两边均必须使用自锁式尼龙扎带加固（见图-4），以扣紧为宜。扎带规格建议宽长在 3.6x100mm 以上（见图-5）。



图-4



图-5

(2) 小动物容器外必须使用尼龙防护网。网套网格孔径大小应以动物头部钻不出为准，绳子直径在 2mm 以上；防护网必须捆扎牢固，扎口位置应避开宠物箱门，并不影响宠物箱平稳摆放。收运时必须确保防护网没有破损。

(3) 在使用防护网的容器外必须采用打包带打包时。中号箱（容器体积规格大于等于 81×55×58cm，小于 91×60×66cm 的为中号箱）顶部及底面每面至少横、竖各捆扎 2 匝，呈“井”字形，大号箱（容器体积规格大于等于 91×60×66cm）顶部及底面每面至少横、竖各捆扎 3 匝，打包带分布均匀，为避免打包时翻转宠物箱惊扰小动物，箱体侧面不进行横向打包，侧面的打包带均须呈竖状平行状态。要求打包时将打包带穿过箱门网格及防护网格，从一个格中伸进去，从下一个网格伸出来，间隔均匀，起到将箱门和箱体、防护网兜固定在一起的作用。同时使用自锁式尼龙扎带将打包带和宠物笼门进行固定（见图-6）。



图-6

(4) 因托运小动物尺寸过大，其对应的专业航空小动物托运容器超过托运行李尺寸规定的（即三边之和大于 203CM）的，则不可作为行李托运，建议旅客通过货运渠道办理小动物航空运输。

4.旅客携带的小动物不得带入客舱，必须装在货舱内运输。旅客对托运的小动物承担全部责任。由于正常运输条件下小动物受伤、患病、逃逸和死亡，东航不承担任何责任。

5.小动物运输不予办理声明价值服务。

6. 下列情形之一，将拒绝运输小动物：

(1) 在长距离飞行、中途不着陆的航班或某种机型的货舱内不适宜运输小动物时。

(2) 不符合本条款第 2 项规定的装运小动物的容器。

(3) 处于怀孕状态或在 48 小时内分娩的小动物。

(4) 出生不足 6 个月的小动物。

(5) 扁鼻犬和扁鼻猫（由于扁鼻犬和扁鼻猫本身在呼吸道方面存在缺陷，在高空环境中容易窒息导致死亡，因此我们不承运此类动物，扁鼻犬和扁鼻猫的品种详见附件拒绝运输小物品种及图片）。

(6) 斗犬：比特犬、土佐犬、巴西菲勒犬及其杂交品种、阿根廷杜高犬（详见附件拒绝运输小物品种及图片）。

(7) 对高温高空环境不适的犬种：萨摩耶犬（详见附件拒绝运输小物品种及图片）。

(8) 在小动物实际承运当日，运输途中任何航点温度（最低或最高）在摄氏零下 12 度（含）以下或摄氏 30 度（含）以上的。

7.以下小动物容器样式不允许办理小动物托运

(1) 完全由铁丝网焊接的小动物箱（见图-7）。

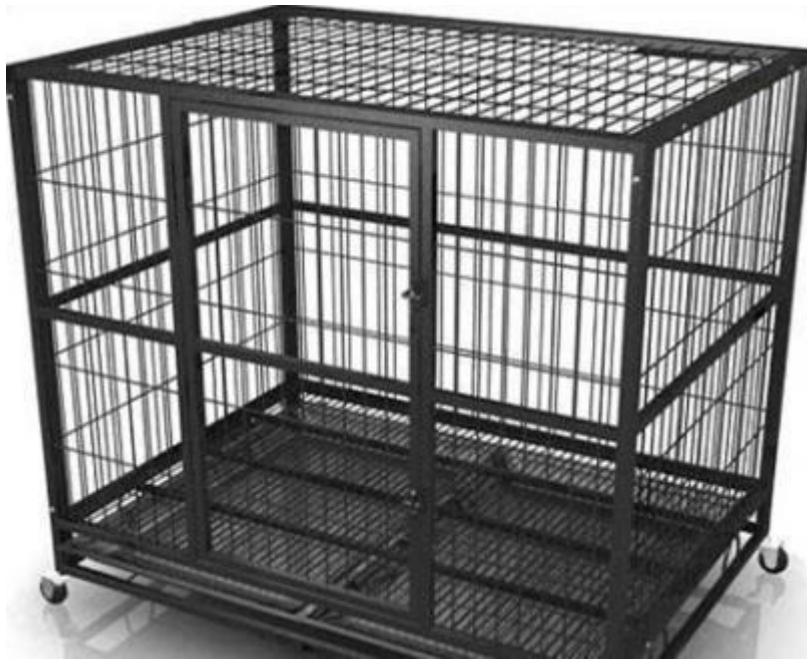


图-7

(2) 小动物箱的门由塑料或玻璃纤维制成（见图-8）。



图-8

(3) 组合式小动物箱（见图-9）。



图-9

(4) 小动物箱上方有门或者通风口（见图-10）。



图-10

(5) 折叠式便携小动物箱（见图-11）。



图-11

(6) 小动物容器由软质材料制成或其通气格栅为软质塑料(判断方法:用手按压时,箱体或格栅被按压部位发生明显内凹或变形)。

十、变更与退票:

1. 已订妥小动物托运服务的旅客,如变更航班、日期或取消服务,须在航班起飞 48 小时(含)前联系 95530 办理变更。变更客票后如仍需此服务,请按申请程序重新办理服务手续。

2. 变更或退票须按客票使用规定办理。

3. 如已被受理小动物运输申请,但实际承运当天温度不符合标准的,旅客需在航班起飞前致电 95530 申请退票或改期;对于已经到达机场的旅客须由东航现场工作人员开具相关情况说明后申请退票或改期。

服务犬/导盲犬运输服务须知

服务犬/导盲犬运输服务办理须知

盲人、聋哑的旅客所携带的经过专门训练的能够导盲、助听等犬类,在经过东、上航允许的情况下可带入客舱。

一、证件要求:

服务犬的身份证明和检疫证明。

二、申请时限:

最迟于航班起飞 24(含)小时之前提出申请,美国航线请于航线起飞 48(含)小时之前提出申请。

三、申请方式:

由旅客出示服务犬的身份证明和检疫证明前往东航直属售票处、或拨打 95530 或访问官网/APP/M 网站提出服务犬运输申请,并填写《服务性动物运输申请书》。对于通过官网/APP/M 网站申请服务,由旅客在线填写《服务性动物运输申请书》,并提交服务预订申请。东航将根据航班起飞日期确认申请,并与申请人联系(每日 09:00-19:00)。请您在提交申请后保持联系电话畅通,我们会尽快与您联络。如果您在提交申请后 4 小时(不含上述非工作时间)仍然没有接到东航工作人员的确认电话或短信,可能是由于网络原因或系统延迟造成提交失败,请您尝试再次提交申请或直接拨打 95530。※温馨提示:您在网站上填写的仅是申请书,该服务尚未办理成功。申请结果以工作人员回复为准。此申请书是您托运小动物的唯一凭证,请您务必按要求打印。

如欲了解美国航线残疾人服务更多信息，请查看美国运输部规定的歧视残疾人的空中旅行规定（PDF）

4. 乘机须知

请在乘机时出示服务犬的身份证明、检疫证明和《服务性动物运输申请书》，并携带服务犬至机场值机柜台办理乘机登记手续。

带进客舱的服务犬，应在登机前为其戴上口罩并系上牵引绳索，并不得占用座位和让其任意跑动。在征得服务犬机上活动范围内相关旅客同意的情况下，可不要求为服务犬带上口套。

旅客应负责服务犬在客舱内的排泄，并不得影响机上的卫生问题。

如旅客同意托运服务犬，可按照小动物运输程序将服务犬连同容器和食物免费运输，其重量不计入免费行李额内。

5. 适用票价

旅客本人的客票将不受票价限制，可和普通旅客一样享受各种优惠票价。同时，旅客也无需为所携带的服务犬支付任何额外费用。

盲人/聋哑旅客服务须知

盲人聋哑旅客服务办理须知

一、服务对象：

1. 盲人旅客

双目有缺陷、失明的旅客。（不包括眼睛有疾病的旅客）

2. 聋哑旅客

因双耳听力缺陷而不能说话的旅客。（不包括耳朵有疾病或听力弱的旅客）

3. 听觉障碍旅客

感测或理解声音能力完全或部分降低的旅客。（深度的听觉障碍称为聋人旅客）盲人、聋哑、听觉障碍旅客可以向东航、上航提出相应服务的申请。

如果您乘坐的是美国航线，请留意我们后面的美国航线须知。

二、无障碍服务及协助

1. 机场协助

· 登离机协助

我们的工作人员会协助您登机、下机和转机。

· 旅客座位安排

对于您提出的任何座位安排请求，我们都会尽量予以满足。提前为您提供您所购舱等的座位是我们的责任。

我们将在以下情况中给予您额外的关照：

与陪同人员同行的旅客，可安排相邻座位。

行动不便的旅客可安排在任何符合资格的座位上，如有要求，可安排在方便其行动的一侧座位上。

您也可以通过我们的网上值机选择您需要的座位。[链接](#)

2. 机上专项服务

我们的大多数飞机都为您提供专项服务。根据飞机类型和年限，我们提供可移动式通道扶手、客舱轮椅等设施，并在大型飞机上提供可供轮椅进入的卫生间。

· 可移动式通道扶手

我们在一些型号的飞机上提供移动式通道扶手，让使用客舱轮椅的旅客能更方便地进出自己的座位。根据飞机型号的不同，设有可移动通道扶手的座位数量和位置也各不相同。

如果您的座椅扶手不可移动，登机口工作人员和机组人员乐意为您确认该飞机上是否有其他座椅可以调换。

· 助残设备舱内存放

您还可将下表所列的助残设备作为随身携带物品带入客舱：

类别	助动装置	
肢残	助行器	拐杖
		义肢
重度肢残	辅助犬	
聋人	助听设备	电子耳蜗

助听器

助听犬

导盲犬

多功能

盲杖

盲人

简易

注视器

盲人眼镜

注：1. 客舱内有存放设施和空间的. 按照先到先存放的原则办理，助残设备的存放应当符合安保、危险品航空运输的相关规定；

2. 客舱内没有存放设施或空间的，我们将免费帮助您托运相关设备。

· 残疾人专用卫生间

我们的许多大型飞机上都设有残疾人专用卫生间。但是否设有此设施取决于飞机的大小和结构。

· 机上协助

我们的飞机乘务员都具备很高的服务素质，能确保您安全舒适地旅行。他们能协助您使用客舱轮椅、协助存放或取回随身行李、介绍餐盘上的食物及打开包装等。

不过，飞机乘务员不帮助旅客用餐、整理个人卫生或使用卫生间。他们不能对您进行抬高或移动，也不能提供注射等医疗服务。如果您需要这类护理，请与能在飞行中为您提供此类护理的人员同行。

如您有任何疑问，可咨询我们的客户服务热线 95530。

三、诊断证明书

在以下情况下，您需要出具医生签发的诊断证明书。如果您有下列任何一种情况，请在购买机票时告诉我们：

1. 您需要医用氧气。

2. 您患有传染病。

3. 如果飞机上不能提供必需的特殊医疗设备，您的健康状况无法让您安全地完成飞行。

如果您符合上述某种情况，您需要一份出发前 10 日内由二级以上医院（含二级，境外含诊所、医疗中心及医院）开具的《诊断证明书》。请注意以下要求：

如果您需要医用氧气，诊断证明书中必须特别注明该需要，以及每分钟所需的氧气量。

如果你患有传染病，诊断证明书中必须说明我们需要采取哪些预防措施。该证明还须说明该传染病不会传染给在飞机上的其他人员。

四、申请时限

如您通过官网/ APP /M 网站或拨打客户服务热线等方式提出申请，请您最迟于航班起飞 4（含）小时之前提出。

如您需要提供下列设备或服务时，请您在不晚于航班计划离港前 48 小时提出，并请于出发当日提前至少 2 小时办理乘机手续，由于机型及机场资源的限制，我们将在 24 小时内答复是否能提供您申请的服务或设备：

1. 飞行过程中需要使用医用氧气
2. 为残疾人团体（10 人以上）提供服务。
3. 托运电动轮椅（参见轮椅旅客服务办理须知）
4. 提供客舱轮椅（参见轮椅旅客服务办理须知）

五、美国航线须知

如果您乘坐的是美国航线，请留意以下信息：

1. 需要由安全辅助人员陪同的旅客

我们认为在下列情况下，辅助人员对于保障旅客的安全必不可少，东方航空要求残疾旅客由安全辅助人员陪同方可提供运输服务：

- 如果旅客由于严重的智力或精神障碍而无法理解和回应安全指示；
- 如果旅客有严重的听力和视觉障碍，无法与员工就获取简要安全指示进行必要的沟通；
- 如果旅客行动极为不便，无法在紧急情况下自行撤离飞机。

2. 特殊服务申请时限：

如您有以下特殊要求，请您按下列时限要求提前通知我们，并请于出发当日提前至少 2 小时办理乘机手续：

- 飞行过程中需要使用医用氧气，请提前 72 小时通知我们
- 托运电动轮椅，请提前 48 小时通知我们。
- 与 10 位或以上的残疾旅客同行，请提前 48 小时通知我们。
- 你需要客舱轮椅，请提前 48 小时通知我们。
- 如您的视觉、听觉都有严重障碍，请提前 48 小时通知我们。
- 您携带有服务犬同行，请提前 48 小时通知我们。

如欲了解更多信息，请查看美国运输部规定的歧视残疾人的空中旅行规定（PDF）

六、申请方式：

由旅客本人或其代办人前往东航直属售票处、或拨打 95530 或访问官网/APP/M 网站提出盲人/聋哑/听觉障碍旅客运输申请，填写《特殊旅客乘机申请书》（一式两份）。

旅客需要携带服务犬进入客舱的，参见“携带服务犬办理须知”

对于通过官网/APP/M 网站申请服务的旅客，由旅客本人或其代办人在线填写《特殊旅客乘机申请书》，并提交服务预订申请。东航将根据航班起飞日期确认申请，并与申请人联系（每日 09:00-19:00）。请您在提交申请后保持联系电话畅通，我们会尽快与您联络。如果您在提交申请后 4 小时（不含上述非工作时间）仍然没有接到东航工作人员的确认电话或短信，可能是由于网络原因或系统延迟造成提交失败，请您尝试再次提交申请或直接拨打 95530。

※温馨提示：如果您不方便填写《特殊旅客乘机申请书》，请告诉我们 95530 的工作人员，我们将帮您填写后通过传真或电子邮件的方式将申请书发给您。

您在网站上填写《特殊旅客乘机申请书》后，东航即已收到您的申请，但不表示该服务已经申请成功。您申请的航班可能会因承运数量限额、可利用座位数量不足或机场保障能力等原因而不能满足您的需求，我们会联系您，为您提供其他航班或日期选择。您的申请是否成功以我们的最终回复为准。申请成功后请您打印《特殊旅客乘机申请书》（一式两份），作为享受此项服务的唯一凭证。为确保信息准确、有效传递，请您务必按照规定打印，并最迟于航班预计起飞时间前 120 分钟到达航班始发地机场办理乘机登记手续。

轮椅旅客服务须知

轮椅旅客服务须知

一、服务对象：

如果您在乘坐航班时需要使用轮椅，可向东、上航提出相应的服务申请。为确保我们提供的服务能切合您的需要，我们的工作人员将向您了解：您能否在没有任何帮助下自行走动，您可行走的距离，以及您能否在没有任何帮助的时候上下楼梯。

如果您是残疾旅客且乘坐的是美国航线，请留意我们后面的美国航线须知。

二、申请航线范围：

您可以申请由东、上航实际承运，且挂东、上航航班号航班的轮椅旅客服务，开通此项服务的机场烦请查阅“信息服务-机场服务-服务内容”版块，<http://www.ceair.com/guide2/jcxx/index.html>

如您有任何疑问，可咨询我们的客户服务热线 95530。

三、无障碍服务及协助

1. 机场协助

· 登离机协助

我们的工作人员会协助您登机、下机和转机。

· 旅客座位安排

对于您提出的任何座位安排请求，我们都会尽量予以满足。提前为您提供您所购舱等的座位是我们的责任。我们将在以下情况中给予您额外的关照：

与陪同人员同行的旅客，可安排相邻座位。

腿部行动不便的旅客可安排在任何符合资格的座位上，如有要求，可安排在方便其行动的一侧座位上。

您可以通过我们的[网上值机](#)选择您需要的座位。

2. 机上专项服务

我们的大多数飞机都为您提供专项服务。根据飞机类型和年限，我们提供可移动式通道扶手、客舱轮椅等设施，并在大型飞机上提供可供轮椅进入的卫生间。

· 可移动式通道扶手

我们在一些型号的飞机上提供移动式通道扶手，让使用客舱轮椅的旅客能更方便地进出自己的座位。根据飞机型号的不同，设有可移动通道扶手的座位数量和位置也各不相同。

如果您的座椅扶手不可移动，登机口工作人员和机组人员乐意为您确认该飞机上是否有其他座椅可以调换。

· 助残设备舱内存放

您还可将下表所列的助残设备作为随身携带物品带入客舱：

类别	助动装置	
		拐杖
肢残	助行器	折叠轮椅（尺寸应不大于 33×91×106 厘米 /13×36×42 英寸）
		义肢
重度肢残		辅助犬
		电子耳蜗
	助听设备	
聋人		助听器
		助听犬
		导盲犬
		多功能
	盲杖	
盲人		简易
		注视器
		盲人眼镜

注：1. 客舱内有存放设施和空间的，按照先到先存放的原则办理，助残设备的存放应当符合安保、危险品航空运输的相关规定；

2. 客舱内没有存放设施或空间的，我们将免费帮助您托运相关设备。

· 客舱轮椅

我们的大型飞机上都备有客舱轮椅。这些轮椅是为我们飞机上的过道专门设计的，可供旅客在飞机上进出卫生间时使用。我们的飞机乘务员都经过培训，他们会协助您使用轮椅，但他们不能对您进行抬高和移动。

· 残疾人专用卫生间

我们的许多大型飞机上都设有残疾人专用卫生间。但是否设有此设施取决于飞机的大小和结构。

· 机上协助

我们的飞机乘务员都具备很高的服务素质，能确保您安全舒适地旅行。他们能协助您使用客舱轮椅、协助存放或取回随身行李、介绍餐盘上的食物及打开包装等。

不过，飞机乘务员不帮助旅客用餐、整理个人卫生或使用卫生间。他们不能对您进行抬高或移动，也不能提供注射等医疗服务。如果您需要这类护理，请与能在飞行中为您提供此类护理的人员同行。

如您有任何疑问，可咨询我们的客户服务热线 **95530**。

四、申请时限

如您通过官网/ APP /M 网站或拨打客户服务热线等方式提出申请，请您最迟于航班起飞 **4**（含）小时之前提出。

如您需要提供下列设备或服务时，请您在不晚于航班计划离港前 **48** 小时提出，并请于出发当日提前至少 **2** 小时办理乘机手续：由于机型及机场资源的限制，我们将在 **24** 小时内答复是否能提供您申请的服务或设备：

1. 飞行过程中需要使用医用氧气
2. 为残疾人团体（**10** 人以上）提供服务。
3. 托运电动轮椅
4. 提供客舱轮椅

五、美国航线须知

如果您是残疾旅客且乘坐的是美国航线，请留意以下信息：

1. 需要由安全辅助人员陪同的旅客

我们认为在下列情况下，辅助人员对于保障旅客的安全必不可少，东方航空要求残疾旅客由安全辅助人员陪同方可提供运输服务：

- 如果旅客由于严重的智力或精神障碍而无法理解和回应安全指示；
- 如果旅客有严重的听力和视觉障碍，无法与员工就获取简要安全指示进行必要的沟通；
- 如果旅客行动极为不便，无法在紧急情况下自行撤离飞机。

2. 特殊服务申请时限：

如您有以下特殊要求，请您按下列时限要求提前通知我们，并请于出发当日提前至少 **2** 小时办理乘机手续：

- 飞行过程中需要使用医用氧气，请提前 **72** 小时通知我们
- 托运电动轮椅，请提前 **48** 小时通知我们。
- 与 **10** 位或以上的残疾旅客同行，请提前 **48** 小时通知我们。
- 你需要客舱轮椅，请提前 **48** 小时通知我们。
- 如您的视觉、听觉都有严重障碍，请提前 **48** 小时通知我们。
- 您携带有服务犬同行，请提前 **48** 小时通知我们。

3. 机上轮椅存储:

由于我们的美国航线使用较大机型, 如果您使用个人折叠轮椅, 在提前登机时, 如果轮椅尺寸大小和重量符合机上存储空间要求(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), 您可以要求在飞机上存放轮椅。(并不是所有航班都可以装载任何型号的轮椅。) 较之旅客的其他随身携带物品, 飞机上优先存放轮椅。

每架航班只限存放一台个人轮椅, 按照先到先存放的原则办理。

如欲了解更多信息, 请查看[美国运输部规定的歧视残疾人的空中旅行规定 \(PDF\)](#)

六、托运电动轮椅的要求

如果您需要托运电动轮椅, 为了您和其他旅客的安全, 请您务必注意以下事项:

1. 如您携带电动轮椅, 需在乘机当天提前 2 小时到达机场与我们的工作人员联系办理托运手续。
2. 请您留意以下包装要求:

电动轮椅在托运时, 其包装应该符合下列要求:

(a) 带有防漏型电池的轮椅, 需确保电池不发生短路且安全地安装在轮椅上; 如电池可以拆分, 必须拆下电池, 放入坚固的硬质包装内运载, 作为交运行李存放在货舱内。

(b) 装有溢漏型电池的轮椅: 须卸下电池放入坚固的硬质包装, 包装应该具有防漏功能, 确保电池不发生短路, 并且周围用合适的吸附材料填满, 以吸收任何泄漏液体。

(c) 装有锂离子电池的轮椅:

旅客必须卸下电池, 并将电池携带入客舱; 每块电池额定瓦时数不得超过 300Wh; 如果轮椅上配备的电池是 2 块, 则每块电池额定瓦时数不得超过 160Wh; 每位旅客最多可携带一个额定瓦时数不超过 300 Wh 的备用电池, 或两个额定瓦时数各不超过 160 Wh 的备用电池。

对于电动轮椅托运的更多信息, 请与当地营业部或客户服务热线 95530 联系。

七、申请方式:

请您本人或委托代办人前往东航直属售票处、或拨打 95530 或访问官网/APP/M 网站提出运输申请, 填写[《特殊旅客乘机申请书》](#) (一式两份)。

对于通过官网/APP/M 网站申请服务的旅客, 由旅客本人或其代办人在线填写[《特殊旅客乘机申请书》](#), 并提交服务预订申请。东航将根据航班起飞日期确认申请, 并与申请人联系 (每日 09: 00-19:00)。请您在提交申请后保持联系电话畅通, 我们会尽快与您联络。如果您在提交申请后 4 小时 (不含上述非工作时间) 仍然没有接到东航工作人员的确认电话或短信, 可能是由于网络原因或系统延迟造成提交失败, 请您尝试再次提交申请或直接拨打 95530。

※温馨提示: 您在网站上填写[《特殊旅客乘机申请书》](#)后, 东航即已收到您的申请, 但不表示该服务已经申请成功。您申请的航班可能会因承运数量限额、可利用座位数量不足或机场保障能力等原因而不能满足您的需求, 我们会联系您, 为您提供其他航班或日期选择。您的申请是否成功以我们的最终回复为准。申请成功后请您打印[《特殊旅客乘机申请书》](#) (一式两份), 作为享受此项服务的唯一凭证。为确保信息准确、有效传递, 请您务必按照规定打印, 并最迟于航班预计起飞时间前 120 分钟到达航班始发地机场办理乘机登记手续。

八、特别提示：

1. 因飞机客舱内无法放置轮椅，您自行携带的轮椅需要办理托运。您的轮椅我们将为您免费运输，不计入免费行李额。
2. 如您无法自行上下楼梯，我们将在不停靠廊桥的航班上尽量提供可升降的登机车，当不能使用登机车时，我们将征询您的意见后提供登离机协助。

孕妇旅客服务须知

孕妇旅客服务须知

一、乘机须知：

1. 如果您怀孕不足 32 周，且身体健康、胎儿稳定，不属于医生诊断不适宜乘机者，我们欢迎您乘坐东、上航航班，但您需要在购票、值机和登机时提供证明孕期的连续病历或经医院盖章的孕妇保健手册（大卡）复印件。
2. 如果您怀孕超过 32 周但不足 36 周，请您于乘机前 72 小时内，前往医院开具《诊断证明书》，需要医院盖章和该院医生签字，并在购票、值机和登机时提供证明孕期的连续病历或经医院盖章的孕妇保健手册（大卡）复印件，以便我们能了解您在乘机过程中的身体状况。
3. 为了您和胎儿的安全，如果您属于以下情形的，航空旅行不适合您，建议您选择其他方式出行：
 - (a) 乘机时怀孕 36 周（含）以上
 - (b) 乘机时预产期在 4 周（含）以内
 - (c) 有早产症状
 - (d) 预产期临近但无法确定正确日期，但已知为多胎分娩或预计有分娩并发症
 - (e) 产后不足 7 天

二、医疗证明

如果您需要开具《诊断证明书》，请注意，该证明书需在乘机前 72 小时内由医生签字和医院盖章，一式两份，内容包括旅客的姓名，年龄、怀孕时期、预产期、航程及日期、适宜于乘机以及在机上需要提供特殊照料的事项。

三、申请航线范围：

您可以申请由东、上航实际承运，且挂东、上航航班号的航班。

四、申请时限：

请您最迟于航班起飞 4（含）小时之前提出申请。

五、申请方式：

请您前往东航直属售票处、拨打 95530 或访问官网、APP、M 网站提出乘机申请。

样表下载：《诊断证明书》|《特殊旅客乘机申请书》|《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》

患病旅客服务须知

患病旅客服务办理须知

一、服务对象：

如果您身患疾病，但希望乘坐航班旅行，请您向东、上航提出相应的服务申请。由于高空环境的氧气和压力与地面不同，如果您的身体状况属于以下情形，为了您的安全，建议您不要选择乘坐飞机的方式旅行：

1. 患有传染性疾病，如：霍乱、伤寒、副伤寒、发疹性斑疹伤寒、痢疾、水痘、麻疹、天花、猩红热、白喉、鼠疫、流行性脑炎、脑膜炎、开放期的肺结核、急性肝炎、黄热病及其它传染病；
2. 处于发病状态的精神病患者，可能对其他旅客或自身造成危害，或危及航空安全；
3. 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 周内曾发生过心肌梗塞）者；
4. 严重的中耳炎，伴随有耳喉管堵塞症的患者；
5. 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. 大纵膈瘤、特大疝肿及肠梗阻病人；
7. 头部损伤颅内压增高及颅骨骨折患者；
8. 下颌骨骨折最近使用金属线连接者；
9. 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；
10. 带有严重咯血、吐血、呕吐或呻吟症状的患者；
11. 因身体或医疗状况（包括精神状况），使旅客在旅行中若无专门的协助就无法自理者；
12. 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者；
13. 其它患有不宜乘机疾病的患者。

请注意：

1.精神疾病患者乘坐航班必须有成人陪同。

2. 如果您在近期做过整容、整形或其他医疗美容手术，由于空中旅行压力要比地面大，即使机舱内调整了压力，但还是会有压力差，容易引起血压波动，导致伤口裂开、出血、感染等并发症，会增加术后病症发生的风险。为了您的飞行安全，请您在术后 15 天再乘坐飞机，并在办理值机手续时出具适宜乘机的医疗证明以及证明手术日期的病历。

二、医疗证明

请您提供由二级甲等医院以上医院(含二级，境外含诊所、医疗中心及医院)医生填写并加盖有公章的《诊断证明书》（式样由医院提供或至官网下载：《诊断证明书》），请您在航班计划起飞前 48 小时内开具《诊断证明书》。

三、申请航线范围：

您可以申请由东、上航实际承运，且挂东、上航航班号的航班特殊旅客服务，如果您乘坐的是联程航班，请务必定妥航班并确认全程座位；请您选择全程承运人皆为东航（MU）、上航（FM）的当天中转联程航班，且当天中转、中转地在主要枢纽航站（浦东、虹桥、昆明、西安），最短衔接时间（MCT）时间不低于 150 分钟（含）。如您有任何疑问，可咨询我们的客户服务热线 95530。

四、申请时限

如您通过官网/ APP /M 网站或拨打客户服务热线等方式提出申请，请您最迟于航班起飞 4（含）小时之前提出。如果您需要在飞行中使用医用氧气装置，请您务必在航班计划离港时间前 48 小时提出，并支付费用（参见旅客用氧服务办理须知）。

五、申请方式：

请您本人或委托代办人前往东航直属售票处、或拨打 95530 或访问官网/APP/M 网站提出运输申请，填写《特殊旅客乘机申请书》（一式两份）并签署《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》（一式两份）。对于通过官网/APP/M 网站申请服务的旅客，由旅客本人或其代办人在线下载并填写《特殊旅客乘机申请书》并签署《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》（一式两份），并提交服务预订申请。东航将根据航班起飞日期确认申请，并与申请人联系（每日 09: 00-19:00）。请您在提交申请后保持联系电话畅通，

我们会尽快与您联络。如果您在提交申请后 4 小时（不含上述非工作时间）仍然没有接到东航工作人员的确认电话或短信，可能是由于网络原因或系统延迟造成提交失败，请您尝试再次提交申请或直接拨打 95530。

※温馨提示：您在网站上填写《特殊旅客乘机申请书》后，东航即已收到您的申请，但不表示该服务已经申请成功。您申请的航班可能会因承运数量限额、可利用座位数量不足或机场保障能力等原因而不能满足您的需求，我们会联系您，为您提供其他航班或日期选择。您的申请是否成功以我们的最终回复为准。申请成功后请您打印《特殊旅客乘机申请书》（一式两份）和《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》（一式两份），作为享受此项服务的唯一凭证。为确保信息准确、有效传递，请您务必按照规定打印，并最迟于航班预计起飞时间前 120 分钟到达航班始发地机场办理乘机登记手续。

行动障碍旅客服务须知

行动障碍旅客服务办理须知

一、服务对象：

本节所列的行动障碍旅客是指符合《残疾人航空运输管理办法》定义的，具备乘机条件的残疾人。

行动障碍旅客乘坐航班，可向东、上航提出相应的服务申请。

盲人、聋哑、听觉障碍旅客运输申请参见“盲人/聋哑旅客服务办理须知”。

携带服务犬的旅客运输申请参见“携带服务犬的旅客办理须知”。

轮椅旅客运输申请参见“轮椅旅客服务办理须知”。

如果您乘坐的是美国航线，请留意我们后面的美国航线须知。

二、无障碍服务及协助

1. 机场协助

· 登离机协助

我们的工作人员会协助您登机、下机和转机。

· 旅客座位安排

对于您提出的任何座位安排请求，我们都会尽量予以满足。提前为您提供您所购舱等的座位是我们的责任。

我们将在以下情况中给予您额外的关照：

与陪同人员同行的旅客，可安排相邻座位。

腿部行动不便的旅客可安排在任何符合资格的座位上，如有要求，可安排在方便其行动的一侧座位上。

您可以通过我们的网上值机选择您需要的座位。[链接](#)

2. 机上专项服务

我们的大多数飞机都为您提供专项服务。根据飞机类型和年限，我们提供可移动式通道扶手、客舱轮椅等设施，并在大型飞机上提供可供轮椅进入的卫生间。

· 可移动式通道扶手

我们在一些型号的飞机上提供移动式通道扶手，让使用客舱轮椅的旅客能更方便地进出自己的座位。根据飞机型号的不同，设有可移动通道扶手的座位数量和位置也各不相同。

如果您的座椅扶手不可移动，登机口工作人员和机组人员乐意为您确认该飞机上是否有其他座椅可以调换。

· 助残设备舱内存放

您还可将下表所列的助残设备作为随身携带物品带入客舱：

类别	助动装置	
肢残	助行器	拐杖
		折叠轮椅（尺寸应不大于 33 × 91 × 106 厘米/13 × 36 × 42 英寸）
		义肢
重度肢残	辅助犬	
聋人	助听设备	电子耳蜗
		助听器

	助听犬	
盲人	导盲犬	
	盲杖	多功能
		简易
	注视器	
	盲人眼镜	

注：1. 客舱内有存放设施和空间的，按照先到先存放的原则办理，助残设备的存放应当符合安保、危险品航空运输的相关规定；

2. 客舱内没有存放设施或空间的，我们将免费帮助您托运相关设备。

· 客舱轮椅

我们的大型飞机上都备有客舱轮椅。这些轮椅是为我们飞机上的过道专门设计的，可供旅客在飞机上进出卫生间时使用。我们的飞机乘务员都经过培训，他们会协助您使用轮椅，但他们不能对您进行抬高和移动。

· 残疾人专用卫生间

我们的许多大型飞机上都设有残疾人专用卫生间。但是否设有此设施取决于飞机的大小和结构。

· 机上协助

我们的飞机乘务员都具备很高的服务素质，能确保您安全舒适地旅行。他们能协助您使用客舱轮椅、协助存放或取回随身行李、介绍餐盘上的食物及打开包装等。

不过，飞机乘务员不帮助旅客用餐、整理个人卫生或使用卫生间。他们不能对您进行抬高或移动，也不能提供注射等医务服务。如果您需要这类护理，请与能在飞行中为您提供此类护理的人员同行。

如您有任何疑问，可咨询我们的客户服务热线 95530。

三、诊断证明书

在以下情况下，您需要出具医生签发的诊断证明书。如果您有下列任何一种情况，请在购买机票时告诉
我们：

1. 您需要医用氧气。
2. 您患有传染病。
3. 如果飞机上不能提供必需的特殊医疗设备，您的健康状况无法让您安全地完成飞行。

如果您符合上述某种情况，您需要一份出发前 10 日内由二级以上医院（含二级，境外含诊所、医疗中心及
医院）开具的《诊断证明书》。请注意以下要求：

如果您需要医用氧气，诊断证明书中必须特别注明该需要，以及每分钟所需的氧气量。

如果你患有传染病，诊断证明书中必须说明我们需要采取哪些预防措施。该证明还须说明该传染病不会传
染给在飞机上的其他人员。

四、申请时限

如您通过官网/ APP /M 网站或拨打客户服务热线等方式提出申请，请您最迟于航班起飞 4（含）小时之前
提出。

如您需要提供下列设备或服务时，请您在不晚于航班计划离港前 48 小时提出，并于出发当日提前至少 2
小时办理乘机手续：由于机型及机场资源的限制，我们将在 24 小时内答复是否能提供您申请的服务或设备：

1. 飞行过程中需要使用医用氧气
2. 为残疾人团体（10 人以上）提供服务。
3. 托运电动轮椅（参见轮椅旅客服务办理须知）
4. 提供客舱轮椅（参见轮椅旅客服务办理须知）

五、美国航线须知

如果您乘坐的是美国航线，请留意以下信息：

1. 需要由安全辅助人员陪同的旅客

我们认为在下列情况下，辅助人员对于保障旅客的安全必不可少，东方航空要求残疾旅客由安全辅助人员
陪同方可提供运输服务：

- 如果旅客由于严重的智力或精神障碍而无法理解和回应安全指示；

- 如果旅客有严重的听力和视觉障碍，无法与员工就获取简要安全指示进行必要的沟通；
- 如果旅客行动极为不便，无法在紧急情况下自行撤离飞机。

2.特殊服务申请时限：

如您有以下特殊要求，请您按下列时限要求提前通知我们，并请于出发当日提前至少 2 小时办理乘机手续：

- 飞行过程中需要使用医用氧气，请提前 72 小时通知我们
- 托运电动轮椅，请提前 48 小时通知我们。
- 与 10 位或以上的残疾旅客同行，请提前 48 小时通知我们。
- 你需要客舱轮椅，请提前 48 小时通知我们。
- 如您的视觉、听觉都有严重障碍，请提前 48 小时通知我们。
- 您携带有服务犬同行，请提前 48 小时通知我们。

3. 机上轮椅存储：

由于我们的美国航线使用较大机型，如果您使用个人折叠轮椅，在提前登机时，如果轮椅尺寸大小和重量符合机上存储空间要求（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），您可以要求在飞机上存放轮椅。（并不是所有航班都可以装载任何型号的轮椅。）较之旅客的其他随身携带物品，飞机上优先存放轮椅。

每架航班只限存放一台个人轮椅，按照先到先存放的原则办理。

如欲了解更多信息，请查看美国运输部规定的歧视残疾人的空中旅行规定（PDF）

六、申请方式：

请您本人或委托代办人前往东航直属售票处、或拨打 95530 或访问官网/ APP /M 网站提出运输申请，填写《特殊旅客乘机申请书》（一式两份）。

对于通过官网/ APP /M 网站申请服务的旅客，由旅客本人或其代办人在线填写《特殊旅客乘机申请书》，并提交服务预订申请。东航将根据航班起飞日期确认申请，并与申请人联系（每日 09: 00-19:00）。请您在提交申请后保持联系电话畅通，我们会尽快与您联络。如果您在提交申请后 4 小时（不含上述非工作时间）仍然没有接到东航工作人员的确认证电话或短信，可能是由于网络原因或系统延迟造成提交失败，请您尝试再次提交申请或直接拨打 95530。

※温馨提示：如果您不方便填写《特殊旅客乘机申请书》，请告诉我们 95530 的工作人员，我们将帮您填写后通过传真或电子邮件的方式将申请书发给您。

您在网站上填写《特殊旅客乘机申请书》后，东航即已收到您的申请，但不表示该服务已经申请成功。您申请的航班可能会因承运数量限额、可利用座位数量不足或机场保障能力等原因而不能满足您的需求，我们会联系您，为您提供其他航班或日期选择。您的申请是否成功以我们的最终回复为准。申请成功后成功后请您打印《特殊旅客乘机申请书》（一式两份），作为享受此项服务的唯一凭证。为确保信息准确、有效传递，请您务必按照规定打印，并最迟于航班预计起飞时间前 120 分钟到达航班始发地机场办理乘机登记手续。