
第二十一章 附录

21.1 术语和定义.....	21-1-1
21.1.1 概论（第一章）.....	21-1-1
21.1.2 客票（第二章）.....	21-1-1
21.1.3 客户服务热线（第三章）.....	21-1-5
21.1.4 办理乘机手续（第四章）.....	21-1-5
21.1.5 特殊旅客运输（第五章）.....	21-1-10
21.1.6 旅客候机（第六章）.....	21-1-12
21.1.7 旅客登机（第七章）.....	21-1-12
21.1.8 客舱服务（第八章）.....	21-1-13
21.1.9 旅客过站、连续运输与中转（第九章）.....	21-1-13
21.1.10 旅客到达（第十章）.....	21-1-15
21.1.11 旅客运输不正常情况处理（第十一章）.....	21-1-17
21.1.12 航班超售（第十二章）.....	21-1-18
21.1.13 航班不正常（第十三章）.....	21-1-18
21.1.14 客户关怀（第十四章）.....	21-1-20
21.1.15 服务规范（第十五章）.....	21-1-23
21.1.16 地面服务资源（第十六章）.....	21-1-23
21.1.17 机上服务资源标准（第十七章）.....	21-1-24
21.1.18 集团客户（第十八章）.....	21-1-26
21.1.19 “东方万里行”会员（第十九章）.....	21-1-26
21.1.20 天合联盟（第二十章）.....	21-1-26
21.1.21 其它.....	21-1-27
21.2 常用业务代码.....	21-2-1

21. 2. 1 旅客运输代码.....	21-2-1
21. 2. 2 特殊旅客运输代码.....	21-2-3
21. 2. 3 电子客票状态标识.....	21-2-4
21. 2. 4 特殊餐食代码.....	21-3-5
21. 2. 5 行李运输代码.....	21-3-6

21.1 术语和定义

21.1.1 概论（第一章）

(1) **公司**：在本手册中特指中国东方航空股份有限公司简称，亦称：东航。其航班英文代号：MU（FM）。

(2) **公司运输总条件**：公司制定的承运旅客、行李和货物的规定，用以明确合同双方当事人各自的权利、义务以及违反合同时所应承担的责任。

(3) **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（香港、澳门特别行政区及台湾地区除外）的运输。

(4) **国际航空运输**：简称“国际运输”，指根据当事人的约定，不论在运输途中有无间断或者转运，其出发地点和目的地点或者约定的经停地点之一不是在中华人民共和国境内的运输。

(5) **地区航线运输**：指在中国的领土内特殊地点之间的运输。包括：香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区。

21.1.2 客票（第二章）

(1) **定座**：对旅客预定的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。

(2) **物理舱位**：指依照飞机客舱设计中的旅客头等舱、公务舱和经济舱座位（销售时的各类折扣价格的子舱位不属于此概念范畴）。

(3) **有效乘机身份证件**：指旅客购票和乘机时必须出示的由民航局规定的证明其身份的证件。

(4) **旅客定座记录（Passenger Name Record 缩略语：PNR）**：旅客的旅行申请记录，包括使定座申请能够被接受定座的航空公司和联运航空公司处理和管理的的所有必要信息。如：旅客姓名、人数、联系电话等信息。

(5) **座位再证实:**持有已定妥座位的联程或来回程客票的旅客, 根据规定办理后续航班定座的再次确认。

(6) **客票:**指公司或其客运销售代理人销售或认可并赋予承载权利的运输凭证, 分为纸质客票和电子客票。

(7) **纸质客票:**指由公司或其客运销售代理人代表公司所填开的被称为“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。

(8) **乘机联:**指纸质客票中标明“运输有效”的部分, 表示该乘机联适用于指定的两个地点之间的运输。

(9) **旅客联:**指纸质客票中标明“旅客联”的部分, 始终由旅客持有。

(10) **财务联:**指纸质客票中标明“财务联”的部分, 用于财务记账、审核、结算。

(11) **出票人联:**指纸质客票中标明“出票人联”的部分, 供出票部门留存备查。

(12) **电子客票:**指由公司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。

(13) **单程客票:**一种不构成完整的来回程或环程的客票。

(14) **联程客票:**指列明有两个(含)以上航班的客票。

(15) **来回程客票:**从出发地至目的地并按原航程返回原出发地的客票。

(16) **连续客票:**指填开给旅客与另一本客票连在一起, 共同构成一个单一运输合同的客票。

(17) **定期客票:**指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

(18) **不定期客票:**指未列明航班、乘机日期和未定妥座位的客票。

(19) **奖励客票:**指积分奖励和里程券奖励的客票。

(20) **免优客票**: 指销售奖励、因私、因公及协作单位免费优惠以及其它奖励的免费客票。

(21) **儿童客票**: 航空运输开始之日已满两周岁, 未满12周岁的儿童旅客, 国内航线需按照同一航班成人普通票价的50%购买儿童票, 公司提供座位; 国际航线(地区)按照成人普通票价的适当比率购买儿童票, 公司提供座位。

(22) **婴儿客票**: 航空运输开始之日已满14天但未满两周岁的婴儿, 按照同一个航班成人对应舱位的普通票价的10%购买婴儿票, 公司不提供座位; 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, 另一名须按儿童票价购票, 公司提供座位。

(23) **无成人陪伴儿童客票**: 国内航线需按照成人普通票价的50%购买; 国际航线(地区)需按照成人票价购买, 税费按儿童计算。

(24) **额外占座(缩略语: EXST)**: 体型特殊的旅客通过购买额外机票, 拥有另外一个座位的旅行方式。

(25) **出票承运人**: 填开客票、旅费证并在“填开日期和地点”栏内加盖承运人。

(26) **原出票承运人**: 在客票或旅费证的“原出票”栏内列明的航空公司。

(27) **《航空运输电子客票行程单》**: 指公司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。

(28) **运价**: 指东航公布的票价、费用和/或相关的适用条件。

(29) **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, 亦不包括民航发展基金、燃油附加费、所到国家列入向旅客另外收取的其它税费。

(30) **普通票价**: 指东航公布的头等舱、公务舱、经济舱各舱位等级中成人的

单程直达最高票价。

- (31) **特种票价**: 指低于普通票价并附有使用限制条件的票价。
- (32) **税款**: 按国家规定的税率向旅客征收的费用。
- (33) **机场费**: 机场经营者向旅客收取用于机场建设的费用。
- (34) **旅行杂费证 (Miscellaneous Charges Order 缩略语: MCO)**: 也称“旅费证”, 指航空公司用于承兑、抵付各种服务项目和用途的凭证。
- (35) **客票有效期**: 已部分使用的客票, 国际客票以客票第一国际航段始发日为准, 国内客票以客票第一航段始发日为准, 一年内有效; 未使用客票, 以客票填开日为准, 一年内有效。客票部分使用后换开, 换开后客票的有效期以原客票有效期为准; 未使用客票换开, 以换开后客票的有效期为准。客票全部或部分航段使用运输有效期少于一年的特殊运价, 其运输有效期只适用于相关航段的运输, 与客票有效期无关。
- (36) **特种票价客票有效期**: 按照东航规定的该特种票价的适用条件之有效期计算。
- (37) **客票签转**: 一个承运人将其运输票证转让给另一承运人的书面授权。
- (38) **自愿签转**: 指因旅客自身原因导致客票的签转。
- (39) **非自愿签转**: 由于公司原因, 导致旅客需签转至其他承运人的航班。
- (40) **客票变更**: 指因旅客自愿或非自愿原因, 承运人对其未使用客票的航班、起飞时间、舱位所做的变更。
- (41) **自愿变更**: 指因旅客自身原因自愿变更航班或乘机日期。
- (42) **非自愿变更**: 由于公司或其它不可抗拒因素等原因, 导致旅客需改变航班、日期、舱位等级和客票有效期的客票变更。
- (43) **客票换开**: 由于改变航程、座位等级、票价类别等原因, 原客票不能继续使用而换开新的客票。
- (44) **退票**: 旅客在票证有效期内未完成票证所列全部或部分航段的旅行或服务, 在退票时限内, 按票证适用的退票规定, 申请退还余额。

(45) **自愿退票**: 旅客由于本人原因, 在票证有效期内未完成票证所列全部或部分航段的旅行或服务, 在退票时限内, 按票证适用的退票规定申请退票。

(46) **非自愿退票**: 由于东航或其它不可抗拒因素等原因, 旅客在票证有效期内未完成票证所列全部或部分航段已预定的旅行或服务, 在退票时限内申请退票。

(47) **MCO/EMD有效期**: 以MCO/EMD填开日为准, 一年内有效。

(48) **票证退票时限**: 与票证有效期相同, 最长可延至票证有效期满后一个月内。超出退票时限, 不受理退票申请, 包括不退未使用的税和燃油附加费。

(49) **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。

(50) **《增值税电子普通发票》**: 指公司提供给旅客旅客作为其购买电子客票或增值产品的付款凭证或报销凭证, 其法律效力、基本用途、基本使用规定等与税务机关监制的增值税普通发票相同。

(51) **客运销售代理人**: 指经东航授权并代表东航, 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。

21.1.3 客户服务热线 (第三章)

(1) **软电话 (Softphone)**: 一种通信终端设备。通过互联网协定 (Internet Protocol, IP) 来进行语音传送, 只要在同一网内, 就可以不受限制的进行通话。

(2) **互动语音电话 (Interactive Voice Response 缩略语: IVR)**。

(3) **呼叫中心应用平台系统 (Chinaeastern Call Center 缩略语: CC)**。

21.1.4 办理乘机手续 (第四章)

-
- (1) **拒绝运输:** 由于安全或其它原因, 公司拒绝载运旅客及其行李。
- (2) **计算机离港系统 (Departure Control System 缩略语: DCS):** 是由中国民航信息网络股份有限公司提供的大型旅客服务网络系统, 可办理旅客登记手续、进行登机控制以及飞机配载。包含了旅客值机系统、配载平衡系统及航班数据控制系统三大子系统。
- (3) **航班初始化:** 在离港系统中输入各航班的机型、机号、登机门号、起飞时间等信息的操作。
- (4) **计划离港时间 (Scheduled Time of Departure 缩略语: STD):** 指航班时刻管理部门批准的离港时间。
- (5) **预计离港时间 (Estimated Time of Departure 缩略语: ETD):** 指公司根据航班保障作业情况推测的关闭舱门时间。
- (6) **办理乘机手续:** 旅客登机前效验客票、有效证件、托运行李、领取登机牌等程序。
- (7) **柜台值机:** 由公司或公司地面服务代理人在机场、宾馆、城市航站楼等场所的值机柜台, 人工为旅客办理乘机手续的过程。
- (8) **自助值机:** 旅客自行通过非柜台形式办理乘机手续的过程。
- (9) **自助机器 (CUSS) 值机:** 旅客在机场借助特定的自助值机设备儿童, 自行操作完成乘机手续的过程。
- (10) **网上值机:** 旅客通过互联网登陆本公司官网离港系统的自助值机界面, 自行操作完成乘机手续的过程。
- (11) **手机值机:** 旅客使用手机上网登陆本公司官网离港系统的自助值机界面, 自行操作完成乘机手续的过程。
- (12) **短信值机:** 旅客通过发送和接收短信的方式办理乘机手续 (只适用于国内航班)。

-
- (13) **截止时间:** 公司规定旅客前来办理乘机登记的最晚时间。
- (14) **登机牌:** 旅客在办理乘机手续时领取的带有登机信息等内容的乘飞机的识别牌。
- (15) **国际航班承运人员信息预报 (Advanced Passenger Information 缩略语: API):** 指根据有关国家或地区政府部门的要求, 航空公司通过网络向其国际(地区)航班经停地、目的地国家或地区的政府部门报送的旅客信息, 以便相关部门在航空器实际入境前对其进行信息预处理。
- (16) **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。
- (17) **行李运输:** 将旅客的行李从出发地运送到目的地的运输过程。
- (18) **行李票:** 指客票中与旅客行李运输有关的记载。
- (19) **托运行李:** 指旅客交由公司负责照管和运输并填开行李票的行李。
- (20) **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。
- (21) **免费行李额:** 指根据公司规定旅客可以免费托运的行李限额。
- (22) **计重行李:** 按重量计收的行李。
- (23) **计件行李:** 按件计收的行李。
- (24) **特殊行李:** 受航空运输条件的制约, 有特别收运和运输规定的行李。
- (25) **占座行李:** 旅客通过购买额外机票, 将其携带的自认为需要带进客舱的物品作为占座行李运输。
- (26) **超重行李:** 旅客的托运行李和非托运行李超过计重或计件免费行李额部分的行李。
- (27) **超大行李:** 超过公司所规定的最大体积限制的行李。
- (28) **低密度(轻泡)行李:** 毛重每千克的体积超过6000立方厘米 (cm³) 的托运行李。

(29) **小动物:** 指家庭饲养的狗、猫、鸟或者其他玩赏宠物。野生动物和具有形体怪异或者易于伤人等特性的动物如蛇等, 不属于小动物范围, 不能作为行李运输。

(30) **动物容器:** 为储运动物而使用的适合动物特性的专用运输包装。

(31) **服务犬:** 指为残疾人生活和工作提供协助的特种犬, 包括辅助犬、导听犬、导盲犬。

(32) **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。

(33) **轮椅:** 是行动不便的旅客在旅行中使用的装有轮子椅子的助步工具。

(34) **贵重物品:** 毛重每千克(kg)运输声明价值, 国际(地区)航线超过1000美元或等值货币、国内航线超过人民币2000元的物品。

(35) **行李的声明价值:** 旅客在托运行李时向承运人声明其行李的实际价值。

(36) **行李的实际价值:** 行李的市场价值与行李折旧价值的差额。

(37) **逾重行李:** 旅客的托运行李和自理行李, 超过计重或计件免费行李额部分的行李。

(38) **逾重行李费:** 旅客交运行李超过公司规定免费行李额重量或数量部分所需支付的费用。

(39) **逾重行李票:** 公司向旅客收取逾重行李费的凭证。

(40) **违章行李:** 旅客的托运和非托运行李内装有不得作为行李运输的物品或有关国家规定的禁止运输、限制运输物品或危险物品等, 其整件行李视为违章行李。

(41) **收运行李:** 旅客在登机前办理的行李称重、贴挂行李牌以及行李标识并填写行李票等程序。

(42) **行李牌:** 拴挂或粘贴在托运行李上的带有编号及始发站、终点站内容的

识别标识牌。

(43) **重要旅客行李牌**：拴挂或粘贴在重要旅客行李上的识别标识牌。

(44) **航班初始关闭 (CI)**：指某一航班在乘机登记区域截止办理乘机登记手续后，在离港系统中对该航班进行的第一次关闭。在此关闭完成后，乘机登记区域则不能接收该航班的旅客。

(45) **行李牌识别联**：由承运人出具给旅客专为识别托运行李的凭据。

(46) **联程行李牌**：拴挂或粘贴在需要继续运输的中转行李上的行李识别标识牌。

(47) **重物 (HEAVY) 行李牌**：拴挂提示过重托运行李的识别标识牌。指国内航班单件重量超过32千克 (kg)、国际 (地区) 航班单件重量超过26千克 (kg) 的托运行李须拴挂。

(48) **免除责任行李牌**：在收运行李时对有运输责任争议的行李拴挂的标识牌，以免除承运人相应的运输责任。

(49) **优先等级标识牌**：为区别于经济舱旅客的托运行李而拴挂或粘贴在高舱位旅客或高端会员旅客托运行李上的识别标识牌。

(50) **团体旅客行李牌**：拴挂或粘贴在团体旅客行李上的识别标识牌。

(51) **航班关闭 (CCL/CC)**：在离港系统中对某一航班进行的中间关闭和最终关闭。

(52) **行李分拣**：将旅客托运行李按照行李牌上标明的航班号和目的地等信息，分理及装入指定的行李装载设备的工作过程。

(53) **《Travel Information Manual (TIM)》**：国际航空运输协会 (IATA) 成员航空公司联合出版的《旅行信息手册》专业刊物。

(54) **飞行中断旅客舱单《Flight Interruption Manifest (FIM)》**：航空公司之间用于转运旅客、费用结算的飞行中断旅客舱单单据。

(55) 地面服务代理人: 从事民用航空运输地面服务代理业务的企业法人。

21.1.5 特殊旅客运输 (第五章)

(1) 限制运输: 只有经公司预先同意, 做出安排方可接收的运输。

(2) 重要旅客 (Very Important Person 缩略语: VIP): 指因其身份或社会地位的需要应予以特别礼遇和照料的特殊旅客。公司向确定身份的重要旅客 (即最重要旅客、一般重要旅客、工商界重要旅客, 缩略语分别“VVIP、VIP、CIP”) 提供高规格服务项目。

(3) 婴儿旅客 (Infant Person 缩略语: INF): 指航空运输开始之日年龄已满 14 天但未满 2 周岁的旅客。

(4) 儿童旅客 (Child 缩略语: CHD): 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。

(5) 成人旅客 (Adult Passenger 缩略语: PAX): 指年满 18 周岁且具有完全民事行为能力, 可以独立进行民事活动的人。

(6) 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。

(7) 孕妇旅客 (Pregnant 缩略语: PRGN): 指在预产期前 4 周乘坐飞机的怀孕旅客。

(8) 产妇旅客 (Puerperant 缩略语: PRGN): 指在分娩期后和产褥期中的女性旅客。

(9) 患病旅客 (Patient 缩略语: MEDA): 指患有疾病能够提供规定的医疗单位出具的适合乘机的诊断证明乘坐飞机旅行的旅客。

(10) 残疾旅客 (Passenger With a Disability 缩略语: INCP): 指在心

理、生理、人体结构上, 某种组织、功能丧失或者不正常, 全部或者部分丧失以正常方式从事某种活动能力的人。残疾人包括肢体、精神、智力或感官有长期损伤的人, 这些损伤与各种障碍互相作用, 可能阻碍残疾人在与他人平等的基础上充分和切实地参加社会活动, 具体表现为视力残疾、听力残疾、言语残疾、肢体残疾、智力残疾、精神残疾、多重残疾和其他残疾的人。

(11) **轮椅旅客 (Wheelchair Passenger 缩略语包括但不限于: WCHC / WCHR / (WCHS))**: 指在旅行过程中需要使用轮椅的旅客。

(12) **担架旅客 (Stretched Passenger 缩略语: STCR)**: 指在旅行过程中, 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。

(13) **用氧旅客: (Oxygen Uptake 缩略语: PPOC)** 指在乘坐航班时需要使用医用氧气的旅客。

(14) **盲人旅客 (Blind 缩略语: BLND)**: 指双目有缺陷、失明的旅客, 不包括眼睛有疾病的旅客。

(15) **聋哑旅客 (Deaf-mute 缩略语: DEAF)**: 指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。

(16) **智障旅客 (Person With Mental Disabilities DPNA)**: 指因大脑受到器质性损害或由于脑发育不完全, 从而造成认识活动的持续障碍以及整个心理活动障碍的旅客。

(17) **被拒绝入境旅客 (Inadmissible 缩略语: INAD)**: 指因所持护照过期、无签证等原因, 被某一国有关部门拒绝入境的旅客。

(18) **遣返旅客 (Deportee 缩略语: DEPO)**: 指经一国当局同意已合法入境或已非法入境, 其后又被该国当局强制离开该国的旅客。有人陪同的遣返旅客代码为 DEPA 指; 无人陪同的遣返旅客代码为 DEPU。

(19) **酒醉旅客 (Drunken)** : 指用于服用酒精、麻醉品或其它毒品, 将会给其他旅客带来不愉快或反感的旅客。

(20) **罪犯 (犯罪嫌疑人) 旅客 (Culprit; 缩略语 PRSN)** : 指受国家现行法律管束的人, 包括犯罪嫌疑人。

(21) **海员旅客 (Seamen 缩略语: SEMN)** : 指在海洋轮船上的工作人员, 特指国际海员。

(22) **人体捐献器官**: 指摘取人体器官捐献人具有特定功能的心脏、肺脏、肝脏、肾脏或者胰腺等器官的全部或者部分。

(23) **人体器官获取组织 (Organ Procurement Organization, 简称 OPO)** 是在国家卫生计生委的统一领导下, 由省级卫生行政部门成立的一个或多个由人体器官移植外科医师、神经内外科医师、重症医学科医师及护士等组成的器官获取组织。

(24) **便携式氧气浓缩器 (Portable Oxygen Concentrator, 缩略语: 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。

21.1.6 旅客候机 (第六章)

(1) **安全检查**: 指口岸检查 (包括边防检查、海关检查、卫生检疫、动、植物检疫和安全检查等) 的内容之一, 是出入境人员必须履行的检查手续, 是保障旅客人身安全的重要预防措施。

21.1.7 旅客登机 (第七章)

(1) **总申报单 (General Declaration 缩略语: GD)** : 进出国境的航班飞机向

有关政府部门申报本次航班飞行路线、机组人员、所载旅客、行李、货物、邮件的有关情况以及飞机卫生检疫等内容的凭据。

(2) **随机业务文件:** 机组携带的由总申报单、旅客舱单、货运单、货运舱单、邮件路单、载重平衡图等组成的业务文件。

(3) **登机廊桥:** 供旅客使用的连接航站楼隔离区和飞机客舱的一种封闭式的由机械操作的可调整的通道。

(4) **摆渡车:** 往返于航站楼与飞机之间接送旅客的专用车辆。

(5) **重要旅客摆渡车:** 往返于航站楼与飞机之间接送重要旅客、高舱位旅客等旅客的专用车辆。

(6) **客梯车:** 供人员上下飞机使用的能升降有自动固定车身支架的专用车辆。

(7) **残疾人升降车:** 指为丧失行走能力的旅客登机所提供的具有升降功能,并能自动固定车身支架的专用车辆。

21.1.8 客舱服务 (第八章)

(1) **乘务组:** 由客舱经理 (带班乘务长) 和乘务员组成的工作组, 人员总数是按照不同的机型配备。

(2) **乘务员标准配置:** 依据公司《客舱乘务员手册》相关规定, 基于服务需要所确定的乘务员标准配置人数。

(3) **乘务员减员配置:** 介于标准配置及最低配置之间的人员配置情况。

(4) **乘务员最低配置:** 依据公司《客舱乘务员手册》相关规定, 基于服务需要所确定的乘务员最低配置人数。

21.1.9 旅客过站、连续运输与中转 (第九章)

(1) **旅客过站:** 旅客由始发地点到目的地点乘机旅行时在航班经停地点的短暂

停留。

- (2) **过站登机牌:** 发给过站旅客再次登机用的识别牌。
- (3) **过站时间:** 前段航班到港时间至本段航班离港时间之间的时间。
- (4) **计划过站时间:** 前段航班到达本站计划到港时间至本段航班计划离港时间之间的时间。
- (5) **实际过站时间:** 前段航班到达本站实际到港时间至本段航班实际离港时间之间的时间。
- (6) **机型最少过站时间:** 机型计划过站时间需要的最少时间。
- (7) **连续运输:** 由几个承运人共同完成的单一合同的运输。包括同一航空公司之间航班的联运; 或不同航空公司之间航班的联运。
- (8) **中转:** 指从始发地到目的地, 经过一个或多个地点利用运输工具(飞机、自行车、火车、汽车、轮船等)运输到目的地过程。
- (9) **中转旅客:** 乘坐某一班飞机, 在航班的经停地点或目的地点换乘该承运人或另一承运人的航班飞机继续旅行的旅客。
- (10) **天合中转:** 本公司与天合联盟航空公司间航班互转的中转模式。
- (11) **隔夜中转:** 全航程均为本公司承运, 到达中转站转接次日 24 小时内由中转站出发的航班, 并于航班出发前定妥过夜住宿中转酒店的旅客。
- (12) **隔夜中转旅客:** 指全航程均为本公司承运, 当日到达机场转乘非当日出发的本公司最早可利用航班, 并于航班出发前定妥当夜中转酒店的旅客(暂限在上海、西安、昆明三地)。
- (13) **最短衔接时间 (Minimum Connecting Time 缩略语: MCT):** 公司或所在地机场当局根据机场中转功能情况而制定并发布的旅客办理航班联程、转机手续所需的最短时间。
- (14) **联程值机, 行李直挂:** 全航程均为本公司实际承运且在同一机场当天转

机的国内航班转国内航班或国际（地区）航班转国际（地区）航班，旅客在始发站领取续程登机牌、其托运行李由始发站直挂至目的地，旅客在中转站免提行李的中转模式。

(15) 分段值机，行李直挂：全航程均为本公司实际承运且在同一机场当天转机的国际（地区）航班转国际（地区）航班，旅客在中转站领取续程登机牌、其托运行李由始发站直挂至目的地，旅客在中转站免提行李的中转模式。

(16) 内部代号共享航班：在现有的国际（地区）航班上加挂内部代号共享航班号，在始发站以过站的形式办理值机操作，形成新的国际（地区）直达航线的航班。

(17) 通程航班：全航程均为东航实际承运且在中转站同一机场当天转机的国内航班转国际（地区）航班或国际（地区）航班转国内航班的中转旅客，其托运行李由始发站直挂至目的地，旅客在中转站免提行李的中转模式。

(18) 两场中转：全航程均为本公司实际承运，在同一城市不同机场乘坐航班的中转模式。

(19) 联程运输：由一个或几个承运人共同完成的单一合同的运输。

(20) 联程行李：按照旅客联程客票连续运输的托运行李。

(21) 中转行李：联程旅客托运的需在中转站转机的行李。

21.1.10 旅客到达（第十章）

(1) 计划到港时间 (scheduled time of arrival 缩略语: STA)：指航班时刻管理部门批准的到港时间。

(2) 预计到港时间 (estimated time of arrival 缩略语: ETA)：指航班从对方机场起飞后，预计到达目的地的开启舱门时间。

(3) 实际到港时间 (actual time of arrival 缩略语: ATA)：指飞机在机位

停稳后，地面机务人员实施挡上航空器第一个轮挡这一动作的时间。

(4) **捡拾物品**：指捡拾到旅客遗忘、遗留或遗失在候机楼、客舱、摆渡车等场所的物品或行李。

(5) **客舱遗留物品**：旅客下机时遗忘在客舱内的非托运行李（随身携带物品）。

(6) **交付行李**：承运人核对行李牌的识别联，并将托运行李交付给旅客的全过程。

(7) **行李不正常运输**：行李在运输过程中发生的错运、错卸、损坏、遗失等不正常情况。

(8) **迟运行李**：未能与旅客同机到达而由后续航班运输的行李。

(9) **少收行李**：未与旅客同机到达、尚待查找的行李。

(10) **多收行李**：航班到达、行李交付结束后，仍无人领取的行李。

(11) **错运行李**：未运至行李牌上所列明的目的地的行李。

(12) **破损行李**：在运输过程中，外包装或内装物品可能或已遭受损坏而无法达到在旅行前状况的行李。

(13) **内物缺失**：旅客的托运行李在本公司保管和运输过程中发生部分物品的遗失。

(14) **行李灭失**（包括旅客错拿行李）：指旅客的托运行李因在公司保管和运输过程中毁灭、遗失或者损坏的结果。

(15) **无人认领的行李**：航班飞机到达后，无人提取或认领的行李。

(16) **无法交付的行李**：超过规定的保管期，经多方查询仍无法找到失主的行李。

(17) **错拿行李**：行李被错误交付或旅客错拿。

(18) **非托运行李的损失**：旅客自行保管的物品在乘机过程中所发生的遗失、

毁灭或损坏。

(19) **临时生活日用品补偿费**：是指在正常运输条件下应与旅客同机到达的托运行李因故延误而未同机到达时，公司给予非本地居住旅客购买日常生活必需品的临时性补偿费用。

(20) **生活日用品**：是指非本地旅客在乘坐航班到达目的地时过夜必须使用的洗漱用品、必要的替换衣物等物品。

(21) **速运行李**：发生不正常运输后，需要迅速转运的行李。

(23) **《行李不正常运输记录》(Property Irregularity Report 缩略语：PIR)**：是旅客申报行李遗失、破损或内装物品丢失等情况提出异议时填写的书面文件。

(24) **《遗失物件问卷》(Missing Property Questionnaire 缩略语：MPQ)**：作为《行李不正常运输记录 (PIR)》文件的补充，是旅客受到损失或损害时对具体物品描述时填写的书面文件。

(25) **环球行李查询系统 (World Tracer)**：运用电脑技术对行李档案进行环球查询的高级系统。

(26) **行李查询**：对不正常运输行李的查找过程。

(27) **行李赔偿**：运输过程中，由于承运人的原因造成行李损失时，承运人给予旅客的经济补偿。

(28) **特别提款权 (SDR)**：是国际货币基金组织为增加国际储备而创立的人为的储备资产。

(29) **代查行李**：指负责为旅客查找而不承担赔偿责任的行李。

21.1.11 旅客运输不正常情况处理 (第十一章)

(1) **拒绝承运 (拒载)**：由于安全或其它原因，本公司拒绝载运旅客及其行

李。

(2) **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。

(3) **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。

(4) **错乘**: 指旅客搭乘了不是客票上列明的航班。

(5) **衔接错失**: 指旅客由于公司原因或其自身原因, 在航班衔接地点不能赶上已定妥座位的衔接航班继续旅行。

(6) **中断旅行**: 指旅客在客票上未列明的航班降停地点中止的旅行。

(7) **自愿中断旅行**: 是指旅客由于自身原因(包括但不限于其旅行证件、和其它与本公司无关的原因)在客票上未列明的中途站中止旅行。

(8) **非自愿中断旅行**: 是指旅客由于健康原因或东航原因中止旅行。

21.1.12 航班超售(第十二章)

(1) **超售(Oversales)**: 超过航班最大可利用座位数的销售。

(2) **定座未旅行(No Show)**: 已定座旅客未按规定时间办妥乘机手续。

(3) **志愿者(Volunteer)**: 愿意接受公司提供的补偿条件并放弃已定妥航班座位的旅客。

(4) **拒载(Denied Boarding 缩略语: DB)**: 航班座位发生实际超售情况后, 公司无法找到足够的志愿者而拒绝运送已定妥座位的旅客。

21.1.13 航班不正常(第十三章)

(1) **航班不正常**: 航班由于天气或机械故障等原因造成的不能按公布的班期时刻正常飞行的异常情况。

(2) **公司原因**：参照《关于印发民航航班正常统计办法的通知》，包括公司计划、运行保障、空勤组、工程机务、公司销售、地面服务、食品供应、货物运输、后勤保障、代理机构以及其他本航空公司原因造成航班延误或取消。

(3) **非公司原因**：参照《关于印发民航航班正常统计办法的通知》，包括天气、流量、军事活动、空管、机场、联检、油料、离港系统、旅客、公共安全原因。造成航班延误或取消

(4) **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。

(5) **权利**：公司根据国家缔结的国际公约和国家法律法规，对由于非公司原因造成航班不正常运输时行使的权力和享受的利益。

(6) **机型变更**：由于公司原因，执行航班任务的机型未使用对社会公布的机型。

(7) **航班提前**：指公司为了达到一定目的，对未来时期的航班飞行活动所作的班期时刻提前飞行的部署和安排，或非公司或不可抗力原因采取提前飞行的部署和安排。

(8) **航班延误**：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。

(9) **航班出港延误**：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。

(10) **机上延误**：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。

(11) **大面积航班延误**：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。

(12) **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, 并且该航班至少有一个座位被预定。

(13) **航班备降:** 飞机在执行某一地航班任务时, 由于天气、航路、机械故障等原因不能降落在指定机场而改降至备降机场。

(14) **航班中断飞行:** 飞机在执行某一地航班任务起飞后, 由于天气、航路、机械故障等原因只能降落在客票未列明的地点, 并且取消后续航段飞行, 致使航程中断。

(15) **航班加降:** 飞机在执行某一航班任务时, 由于飞机调配、人员急救或其它紧急情况等原因而中途降落。

(16) **航班合并:** 将相同航程的不同航班合并为一个航班的飞行。

(17) **补班:** 在计划飞行当日因故取消, 安排日后飞行的航班。

(18) **罢乘旅客:** 在不正常航班开始登机后, 拒绝登机的旅客。

(19) **占机旅客:** 在不正常航班到达目的地后, 拒绝下机的旅客。

(20) **非法干扰行为:** 指违反有关航空安全的规定, 危害或足以危害民用机场、航空器运行安全或秩序, 以及有关人员生命和财产安全的行为。

(21) **补偿:** 公司按规定向受航班不正常影响的旅客提供特殊服务、安抚、安置和/或适当的补偿。

(22) **航班不正常服务指挥体系:** 由决策层及有关单位建立航班不正常、突发事件的事前预防、事发应对、事中处置和善后管理过程中, 通过建立必要的应对机制, 采取一系列必要措施, 保障航班运行。

(23) **开舱门时间:** 航班时刻管理部门批准的到港时间。

(24) **关舱门时间:** 航班时刻管理部门批准的离港时间。

21.1.14 客户关怀 (第十四章)

(1) **投诉:** 指旅客、托运人和收货人为了维护自身合法权益, 以书面、电子邮件或口头等形式针对本公司及其代理人损害其合法权益的事件提出处理要求的行为。

(2) **有责投诉:** 指客户对公司提供的服务规范、服务效率和服务环境等方面的不满意(包括但不限于客户的抱怨), 经调查情况属实的投诉。

(3) **一般投诉:** 指客户就公司提供的服务规范、效率和环境等方面首次提出或普通的投诉。(且不具有严重投诉、重大投诉所列情形的投诉。)

(4) **二次投诉:** 指客户提出投诉后, 由于对案件本身的处理结果、投诉处理人员的服务态度、工作责任心(包括回复、处理时限)等方面的不满意, 对同一单位提出二次(含)以上的投诉。

(5) **升级投诉:** 指客户提出投诉后, 由于对案件本身的处理结果、投诉处理人员的服务态度、工作责任心(包括回复、处理时限)等方面的不满意, 向民航局、消费者协会、政府信箱、新闻媒体、公司领导等再次提出的投诉。

(6) **严重投诉:** 指具有下列情形之一的投诉:

(a) 由于公司服务人员态度恶劣、严重失职引发的投诉。

(b) CIP、头等舱、公务舱、白金卡旅客的投诉。

(c) 由于调查单位未在规定时限内完成调查处理, 处理时存在推委, 影响投诉处理进程和质量的。

(d) 经回访或投诉处理效果验证, 发现调查报告与事实不符的。

(e) 由于业务差错或补救措施不到位等原因, 造成公司直接经济损失人民币5万元(含)-10万元的。

(f) 包括但不限于上级单位、新闻媒体、消费者协会、信访办转来的投诉。

(7) **重大投诉:** 指客户就公司提供的服务规范、效率和环境等方面的重大问题、事件提出的投诉。指具有下列情形之一的投诉:

-
- (a) 事件所涉及的人员身份为VIP、VVIP、媒体主要负责人的。
- (b) 事件所涉及的单位为国家省部级以上的。
- (c) 事件被主流新闻媒体曝光，对公司声誉产生重大负面影响的。
- (d) 事件造成的直接经济损失超过10万元（含）以上的。
- (e) 公司领导批示需要调查的性质特别严重、对公司声誉和形象产生重大影响的服务事件。
- (f) 群体事件，并且对公司声誉造成重大负面影响的。
- (g) 公司认为属于重大投诉范畴的。
- (8) **群体投诉**：由10位（含）以上的客户对同一事件提出的投诉。
- (9) **现场投诉**：指客户在始发站、经停地、备降地、到达站以及客舱内提出的投诉。现场投诉：指客户在始发站、经停地、备降地、到达站以及客舱内、直属售票处等服务现场提出的投诉。
- (10) **非现场投诉**：指客户不在事发当时提出的投诉，或不是现场投诉。
- (11) **营销服务快速补救操作**：指发生在客票销售、订座、会员服务、集团客户服务等环节的、符合情况描述、而本公司不具有免责事由时，通过受理部门与旅客的协商，为旅客提供补偿方案、落实补偿手续的过程。
- (12) **地面服务快速补救操作**：指发生在非客舱区域内的本公司运输管辖范围内、且本公司不具有免责事由时，通过现场地面服务部门与旅客的协商，向旅客提供相关补偿方案、落实补偿手续的过程。
- (13) **客舱服务快速补救操作**：指发生在航班飞行过程中，符合情况描述、而本公司不具有免责事由时，通过客舱经理（乘务长）与旅客的协商，为旅客提供相关补偿方案、达成补偿协议、签署《补偿确认书》的过程。
- (14) **旅客伤病亡事件**：指旅客因自身原因或其它原因引起的造成或促成其身体受到伤害或急性发病需要紧急医疗救助、或死亡需要善后处理的事件。

(15) 上民用航空器的过程：是指旅客办妥登机手续（包括乘机手续、安检手续、或出境手续）后至进入航空器之前因登机活动而处于东航或地面服务代理人（以下简称：代理人）照管之下的期间。即旅客办妥登机手续后，在东航或代理人的引导下走上飞机的过程。

(16) 下民用航空器的过程：指旅客走出航空器后到达民用机场固定建筑物的安全地带前因下机活动而处于东航或代理人照管之下的期间。即旅客按照东航或代理人的指示从飞机上下来并走进机场候机楼安全地带的过程。

21.1.15 服务规范（第十五章）

(1) **仪表：**指人的外表。指容貌、姿态、风度等。

(2) **仪容：**指人的容貌，它是由发式、面容以及所有未被服饰遮掩、暴露在外的肌肤构成。仪容注重表面而不是内心。

(3) **礼仪：**指礼节和仪式。即在人际交往中，以一定的约定俗成的程序方式来表现的律己敬人的过程，涉及穿着、交往、沟通、情商等内容。分为行为礼仪和、语言礼仪。

21.1.16 地面服务资源标准（第十六章）

(1) **售票柜台：**指直属售票处营业厅中，为旅客提供航空票务服务、常旅客会员服务、问询服务的员工工作柜台。

(2) **航站售票柜台：**航站楼出发大厅中，公司为旅客提供航空票务服务、常旅客会员服务、综合问询服务及相关收费服务的员工柜台。

(3) **航站值机柜台：**指始发站航站楼出发大厅中，公司为旅客办理乘机登记、行李托运等提供地面服务的工作柜台。

(4) **航站中转柜台：**指航站楼中转或到达区域内，公司为中转旅客办理下段航

班乘机手续、行李托运等提供地面服务的工作柜台。

(5) **行李交付地点:** 航站楼到达区域内, 公司服务人员正常交付旅客行李的行李转盘处。

(6) **行李查询柜台:** 航站楼到达区域内, 公司服务人员为旅客提供行李不正常运输查询、行李认领及现场行李赔偿等服务的员工柜台。

21.1.17 机上服务资源标准 (第十七章)

(1) **航线:** 飞机从某一机场飞往另一机场所遵循的空中路线。

(2) **超短程航线:** 指 1 小时 (含) 以内航线

(3) **短程航线:** 指 1-2 小时 (含) 航线

(4) **中短程航线:** 指 2-4 小时 (含) 航线

(5) **中程航线:** 指 4-6 小时 (含) 航线

(6) **远程航线:** 指 6 小时以上航线

(7) **客舱服务设备:** 指航空器固有和装备的, 为乘客及空勤机组人员提供服务所需的各类机载设备、设施, 主要指: 座椅、厨房、厨房电插件、卫生间、娱乐系统、及旅客服务系统等。

(8) **主最低设备清单 (Master Minimum Equipment List 缩略语: MMEL):** 局方确定在特定运行条件下可以不工作并且仍能保持可接受的安全水平的设备清单。

(9) **最低设备清单 (Minimum Equipment List 缩略语: MEL):** 公司依据主最低设备清单 (MMEL) 为基础、依据相关的适航规定和运行标准, 结合航线运行环境和条件并考虑到各航空器的构型、运行程序和条件要求所编制的公司飞机最低放行标准设备清单。

(10) **特殊餐食:** 旅客对机上餐食有特殊要求, 公司推出以满足不同年龄、宗

教、文化、体质等差异性旅客的多种餐食种类。

(11) **机上读物:** 指客舱内配备、供旅客阅读的各种报纸、杂志。

(12) **机上供应品:** 机组成员、旅客在飞行途中使用的纺织品、印刷品、娱乐设施以及其它用品。

(13) **娱乐节目:** 指机上公共播放及旅客个人点播的所有视频、音频节目和游戏节目。

(14) **客舱清洁:** 按照标准对客舱服务设备实施的清洁作业。包括地面清洁和工程维修的深度清洁保障。

(15) **异物:** 指某物体上面积 50×50 厘米 (cm) 内存在颗粒直径2毫米 (mm)、数量超过两颗的现象。

(16) **划痕:** 指物体表面出现超出1厘米 (cm) 长明显划线痕迹的现象。

(17) **水迹:** 指物体上面存在直径超过2毫米 (mm) 水珠印迹的现象。

(18) **灰尘:** 用拧干不滴水的白毛巾在物体面积 50×50 厘米 (cm) 内擦拭后, 白毛巾上出现沾上污染印记的现象。

(19) **指纹痕:** 目视在物体表面上留存指纹痕迹的现象。

(20) **污迹:** 指物体面积 50×50 厘米 (cm) 米内留存直径超过2毫米 (mm) 污染印迹 (如食用油、咖啡、牛奶等) 使用毛巾可以擦拭去除的现象。

(21) **污渍:** 指物体面积 50×50 厘米 (cm) 米内留存直径超过2毫米 (mm) 污染印记需使用清洁工具、清洁剂去除的现象。

(22) **破损:** 指物体面积 50×50 厘米 (cm) 内留存直径10毫米 (mm) 缺损部位的现象。

(23) **开裂:** 指物体表面开裂超过 5×5 毫米 (mm) 裂缝, 呈明显裂口的现象。

(24) **色差:** 存在两种颜色的差异, 是色调、饱和度和亮度这三者合的差异。

(25) **鼓包**: 指物体表面凸出超过5毫米 (mm), 面积10 × 5毫米 (mm) 的现象。

(26) **压坑**: 指物体表面凹陷超过5毫米 (mm), 面积10 × 5毫米 (mm) 的现象。

(27) **毛边**: 纺织品绞边经纱未按组织要求与纬纱交织, 致使边经纱脱出毛边之外产生的疵点, 或是绞边过长, 经纬纱松散不紧密; 或物体表面出现粗糙不平面积, 目视明显可观察, 面积超过10 × 5毫米 (mm) 的现象。

(28) **脱胶**: 指在表面有胶或者胶膜附着的物体, 由于外因或者内因导致其脱落的现象。

21.1.18 集团客户 (第十八章)

(1) **集团客户**: 通过与公司签订两方或三方协议模式建立的客户。

21.1.19 “东方万里行” 会员 (第十九章)

(1) **东方万里行**: 指由东航管理和运营的常旅客积分奖励计划。

(2) **会员 (常) 旅客**: 经常乘坐公司 (天合联盟) 航班并参与里程累积奖励的旅客。包括贵宾会员和普通会员。

(3) **东方小飞人**: “东方小飞人” 是东航全过程的服务项目之一, 是东航为面向2至11周岁的儿童旅客群体特别推出的服务品牌。实施服务过程中, “东方小飞人” 也可用作是对2-11周岁 (含) 东航常旅客小朋友的爱称。

(4) **积分兑换**: 东方万里行会员使用个人账户内的消费积分兑换各种航空奖励及非航空奖励品的活动。

21.1.20 天合联盟 (第二十章)

(1) **天合联盟** (SkyTeam Alliance) : 2000年6月22日由法国航空公司、达美航空公司、墨西哥国际航空公司和大韩航空公司联合成立天合联盟, 是全球三大国际航空公司联盟之一。2011年6月21日, 东航宣布正式加入天合联盟。

(2) **天合优享** (SkyPriority 缩略语: SP) : 天合联盟于2012年推出针对高端客户在全联盟范围推出的统一尊贵礼遇。天合优享集中了天合联盟全部会员航空公司的专享机场贵宾服务, 让头等舱、公务舱或超级精英会员旅客在全球都能享受到标准一致的尊贵服务。

21.1.21 其它

(1) **国际民航组织** (International Civil Aviation Organization 缩略语: ICAO) : 是依据1944年12月7日在芝加哥签订的《国际民用航空公约》第二部分的规定建立的, 并于1947年4月4日该公约生效而正式成立, 该组织的总部设在加拿大的蒙特利尔。国际民用航空组织是政府间的国际组织, 也是联合国组织的专门机构。

(2) **国际航空运输协会** (International Air Transport Association 缩略语: IATA) : 是由世界航空运输企业自愿联合组织的非政府性的大型国际组织。该协会的总部设在加拿大的蒙特利尔, 执行机构设在日内瓦。

(3) **国际航空运输协会 (IATA) 区域划分:**

一区 北美洲、南美洲

二区 欧洲、非洲、亚洲 (中东次区)

三区 亚洲 (除中东次区)、澳洲

(4) **国际航空电讯协会** (La Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques 法文缩写语 SITA) : 是专门承担国际航

航空公司通信和信息服务的合作性组织；1949年12月21日，由荷兰、德国、英国等欧洲11家航空公司的代表在比利时布鲁塞尔创立。

(5) **中国航空运输协会** (China Air Transport Association 缩略语: CATA)：是在民政部登记的全国性社会团体，成立于2005年9月9日，其行业主管部门为中国民用航空局。

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。

(6) **运输**：旅客、行李、邮件、货物的位移过程。

(7) **偷乘者**：利用伪造登机牌混上飞机、或用其它方法在旅客登机前隐藏在飞机上的未经公司同意的无票非法乘机旅行者。

(8) **承运人**：填开客票的航空承运人和承运或者约定承运该客票上所载明旅客及其行李的所有航空承运人。

(9) **飞行机组成员**：指飞行期间在航空器驾驶舱内执行任务的驾驶员、领航员、飞行通信员和飞行机械员。

(10) **机组成员**：指飞行期间在航空器上执行任务的航空人员，包括飞行机组成员、客舱乘务员和航空安全员等。

(11) **客舱机组人员**：指客舱乘务员、航空安全员。

(12) **移动客舱服务系统** (Personal Digital Assistant 缩略语: PDA)：采用苹果IPOD TOUCH作为终端的，为客舱服务人员提供航班、旅客、特殊服务、公共服务等最新信息支持的工具。

(13) **航空化学用品**：在客舱使用、维护、维修中所使用的化学用品，包括清洁剂、厕所卫生剂、杀虫剂、消毒剂、除臭剂、空气清新剂等。

(14) **客机**：以载运旅客及其行李为主的飞机。

(15) **宽体机**: 机身宽度不小于4.72米 (m), 客舱内部宽度足以用两条通道划分出3组纵轴旅客座位, 下舱能够载运集装箱的飞机。

(16) **窄体机**: 客舱内部设单通道的飞机。

(17) **包机**: 根据运输企业与包机人所签订的包机合同而进行的点与点之间的不定期飞行。

(18) **包舱**: 某团体根据本团出行人数, 按照与承运人约定的条件和价格, 包用飞机部分舱位的运输。

(19) **专机**: 执行运送国家元首、政府首脑运输任务的飞行。

(20) **代号共享**: 一家航空公司与另一家航空公司协议允许在其航班上使用自己的代号或两家及多家航空公司在同一航班上使用各自的航班号。

(21) **缺口程**: 航程中两点或两点以上有中断的航程。

(22) **环程**: 从始发地出发前往某地并继续旅行经几个地点后返回到原始发地的旅行航程。

(23) **环球程**: 东行或西行同时经太平洋或大西洋的旅行, 然后返回到原始发地的旅程。

(24) **中途分程**: 经承运人事先同意, 旅客在出发地和目的地间旅行时有意安排在某个地点的旅程间断。

(25) **旅客运输**: 在约定的时间内将旅客从出发地运送到目的地的运输过程。

(26) **实际离港时间 (Actual Time of Departure 缩略语: ATD)**: 指机组得到空管部门推出或开车许可后, 地面机务人员实施撤去航空器最后一个轮挡这一动作的时间。

(27) **行李再确认系统 (baggage Reconciliation System 缩写: BRS)**: 是对始发行李和中转行李进行电子化的行李信息再确认的系统。

(28) **中止运输行李**: 旅客办理乘机登记手续后, 因个人原因需要取回的托运

行李。

(29) **装机作业**: 利用人力或机械将行李、货物、邮件装上飞机及其相关作业的总称。

(33) **报客**: 将航班初始关闭后实际接收旅客人数、行李件数及重量、座位分布区域、特殊旅客信息等数据信息, 以各类形式通知相关部门的操作。

(34) **预留包间**: 指事先根据高端旅客的级别及服务需求预留贵宾室包间或区域。

(35) **散客车**: 往返于航站楼与飞机之间接送零星旅客的专用摆渡车辆。

(36) **残疾人摆渡车(暂不配备)**: 为残疾旅客、轮椅旅客往返于航站楼与飞机之间接送的专用车辆。

(37) **多式联运**: 指航空运输与其它陆路运输、海上运输、内河运输之间协作的一种联合运输方式。

(38) **卸机作业**: 利用人力或机械将行李、货物、邮件卸下飞机及其相关作业的总称。

(39) **无牌行李**: 由于脱落、漏挂等原因造成无行李牌的托运行李。

(40) **迟运行李**: 由于旅客自身交运行李或行李自动分拣系统客观原因, 在截至行李分拣后出现在分拣口的行李。

(41) **分摊赔偿**: 由两个或两个以上的承运人共同运输的行李, 发生不正常情况需要赔偿时, 根据各承运人在运输中所承担的客票点里程在总里程中所占的比例分摊赔偿责任。

(42) **货物运输**: 将货物、邮件从一地位移至另一地的过程。

(43) **货物**: 除邮件和托运的行李外, 已经或将要用飞机运输的任何物品。

(44) **普通货物**: 在交运、保管、装卸、运输及交付过程中没有特殊要求的货

物。

- (45) **轻泡货物**: 每6000立方厘米 (cm³) 折合1千克 (kg) 的货物。
- (46) **作为货物运输的行李**: 旅客凭本人有效客票在航班飞机起飞前按货物运输交运的行李。
- (47) **特种货物**: 在收运、仓储、装卸、运输及交付过程中有特殊要求或需要采取某些特殊措施才能完好运达目的地的货物。
- (48) **急件货物**: 公司同意托运人的要求, 以最早的航班或最短的时限运达目的地并以最快的速度交付的货物。
- (49) **菌种/毒种**: 用于研究、制造生物制品的细菌、病毒和其它病原微生物。
- (50) **生物制品**: 用生物、微生物和动物的毒素、人或动物的血液及组织制成的, 作为人、畜预防、治疗及诊断疾病用的制品。
- (51) **植物**: 指栽培植物、野生植物及其种子、种苗及其他繁殖材料等。
- (52) **植物产品**: 指来源于植物未经加工或者虽经加工但仍有可能传播病虫害的产品。包括但不限于粮食、豆、棉花、油、麻、烟草、籽仁、干果、鲜果、蔬菜、生药材、木材、饲料等。
- (53) **活体动物**: 活的家禽、家畜、鱼介、野生动物 (包括鸟类)、试验用动物和昆虫等。
- (54) **骨灰**: 指人的尸体焚化后骨骼形成的灰。
- (55) **灵柩**: 指死者已经入殓的棺材。
- (56) **危险物品**: 危险物品是指在航空运输中, 可能明显地危害人身健康、安全或对财产或环境造成损害、并在国际民航组织 (ICAO)《技术细则》的危险品清单中列明和根据《技术细则》进行分类的物品或物质。
- (57) **鲜活易腐货物**: 在一般运输条件下, 由于温度、湿度、气压的变化或地面运输时间等原因易死亡或变质的物品。

(58) **贵重物品:** 毛重每千克 (kg) 运输声明价值, 国际 (地区) 航线超过 1000 美元或等值货币、国内航线超过人民币 2000 元的货物。

(59) **押运货物:** 由于货物性质特殊, 在航空运输过程中需要托运人派专人照料和监护的货物。

(60) **外交信袋:** 各国政府 (包括国际组织) 与驻外使馆、领馆、政府驻外办事处之间作为货物托运的往来信函。

(61) **公务货物:** 指公司的业务资料、宣传用品、办公用品、各类票证、机上供应品、航材等用品。

(62) **超大货物:** 超过公司规定尺寸的货物。

(63) **超重货物:** 超过公司规定重量的货物。

(64) **航材:** 指属于抢修因故障停场飞机所需的紧急材料, 系特急货物 (Aircraft On Ground 简称: AOG)

(65) **急救物资:** 用于抢险救灾和医疗救护等任务的物资。

(66) **水产品:** 海洋、江河、湖泊、滩涂、池塘中出产的动物。

(67) **货物运输包装:** 确保货物运输安全、方便储运与装卸, 按一定技术方法和要求, 把货物放在容器内或用辅助材料进行包装。

(68) **中转货物:** 在某一中途站卸下又装上另一架飞机运输的货物。

(69) **航空邮件:** 由邮政部门交由航空公司运输的邮件。

(70) **货运区:** 处理货运业务的全部场地和设施。包括停机坪、货运大楼和仓库、停车场和道路。

(71) **货运停机坪:** 供飞机进行装卸货物的地方。

(72) **货机:** 只载运货物、邮件, 而不载运旅客的飞机。

(73) **货舱:** 飞机内供装载行李、货物、邮件的机舱部位。

(74) **货运航班:** 只运输货物、邮件的航班。

-
- (75) **网套**：为使行李、货物、邮件固定在集装箱/板上而使用的编网。
- (76) **装卸条件**：装卸作业所必须具备的装卸场地，车辆进出通道、装卸设备、照明设施等的总称。
- (77) **分拣**：根据装机单、货邮舱单、航空货运单、卸机单核对行李、货物和邮件，并按行李、货物和邮件的性质、流向和航空货运单号码尾数等将行李、货物和邮件分别放置到规定位置的作业。
- (78) **货邮舱单**：航班在始发站或经停站所装卸全部货物、邮件的清单。
- (79) **装机**：将行李、货物或者邮件装入飞机货舱的过程。
- (80) **卸机**：将行李、货物或者邮件从飞机货舱卸下的过程。
- (81) **监装监卸**：为保证装卸质量而对行李、货物、邮件装卸作业进行的监督管理。
- (82) **运力**：公司承运旅客和货物的能力。
- (83) **飞机调配**：航空运输企业对执行任务的航班飞机进行的调整。
- (84) **备降机场**：飞行计划中列明的，当预定着陆机场不宜着陆时，飞机可前往着陆的机场。包括起飞备降机场、航路备降机场和目的地备降机场。
- (85) **航班动态信息**：为旅客提供的飞机起飞、预计到达、办理乘机手续、登机时间以及进出港航班和航班延误情况等。
- (86) **流量控制**：通过限制单位时间内进入某空中交通管制节点的航空器数量来维持安全的空中交通流。
- (87) **协同决策机制 (Collaborative Decision Making 缩略语：CDM)**：是一种为进一步提高空域和放行时隙的使用效率，合理安排旅客的登机时间，提高航空公司运行效率和服务质量，在机场使用相关航路离港的航班放行机制。
- (88) **飞行中**：指航空器从装载完毕、机舱外部各门均已关闭时起，直至打开任一机舱门以便卸载时为止。

(89) **配载:** 航班始发站根据飞机从本站出发的最大允许业务载重量来配算运至各有关前方航站的旅客、行李、货物和邮件的重量。

(90) **旅客舱单:** 航班飞机上载运的由始发站出发的旅客人数、名单、座位布局及行李件数重量等旅客情况的记录。

(91) **航段耗油量:** 指飞机从起飞站到降落站之间需消耗的油量。

(92) **备份油量:** 除航段耗油量以外用以应付一定时间段续航要求的油量。

(93) **空机重量:** 飞机本身的结构重量。即动力装置重量, 固定设备重量、邮箱内不能使用或不能放出的燃油重量, 润滑油重量, 以及降温系统中的液体重量等之和。

(94) **基本重量:** 除业务载重量和燃油重量以外, 已完全做好执行飞行任务装备的飞机重量。

(95) **实际业务载重量:** 实际装配在飞机上的业务载重量, 包括旅客、行李、货物、邮件重量的总和。

(96) **通程业载:** 从航班始发站到航班终点站的最大业载重量。

(97) **操作重量:** 修正后的基本重量与起飞油量之和。

(98) **超级经济舱 (英文Premium Economy Class):** 是提供超越经济舱空地服务的物理舱位, 窄体机座椅间距33英寸到35英寸之间, 宽体机座椅间距34英寸到38英寸之间; 旨在通过差异化服务最大限度地满足不同层次旅客的出行需求。

21.2 常用业务代码

21.2.1 旅客运输代码

代码	原文	汉译	备注
A/C	AIRCRAFT	航空器	ACFT
ACK	ACKNOWLEDGE	确认接收UM电报	
ADC	ADDITIONAL COLLECTION (CHARGES)	附加收费	
APT	AIRPORT	机场	
ARNG	ARRANGE	安排	
ARR	ARRIVE	抵达	
ASAP	AS SOON AS POSSIBLE	尽快	
ASST	ASSIST	帮助	
AVIH	ANIMAL IN HOLD	装入货舱的小动物; 活体动物运输	
BIKE	BICYCLE	自行车	
BLKD	BLOCKED	限制出售座位	
BRDG	BOARDING	登机	
BTM	BAGGAGE TRANSFER MESSAGE	行李转机电报	
BULK	BULKY BAGGAGE	大件行李	
CBBG	CABIN BAGGAGE TO OCCUPY EXTRA SEAT	客舱行李	
CHTR	CHARTER	包机	
CHD	CHILD	儿童	
CHG	CHANGE	变更、改变; 签转	
CIP	COMMERCIALY IMPORTANT PERSON	重要商务旅客	
CIQ			
CL	CLASS	舱位	
CNX	CANCEL	取消; 关闭	
COUR	COMMERCIAL COURIER	商业信使	
DIPB	DIPLOMATIC BAG	外交邮袋	
DIPL	DIPLOMATIC COURIER	外交信使	
DLV	DELIVERY	交付	
DLY	DELAY	延误、延迟	
DNG	DOWNGRADE	降舱	
ETA	ESTIMATED TIME OF ARRIVAL	预计到达时间	
ETB	ESTIMATED TIME OF BOARDING	预计登机时间	
ETD	ESTIMATED TIME OF DEPARTURE	预计起飞时间	

EXST	EXTRA SEAT FOR COMFORT	购买另外座位	
FIM	FLIGHT INTERRUPT MANIFEST	航班中断舱单	
FOC	FREE OF CHARGE	免费; 不需收费	
FQTV		常旅客信息	
FRAG		易碎行李	
FRAV	FIRST AVILABLE FLIGHT	最早可利用航班	
FTL	FREQUENT TRAVELER LIST	常旅客电报	
GD	GENERAL DECLARATION	总申报单	
GPST	GROUP SEAT REQUEST	团体旅客座位申请	
GRPS	GROUP PASSENGEG	团体旅客	
INFM	INFORMATION	信息	
LBLD	LABLED	已标记; 已拴挂标识牌	
LDM	LOADING MESSAGE	载重平衡电报	
MAAS	MEET AND ASSIST	协助接机	
MCO	MISCELLANEOUS CHARGES ORDER	杂费交换券	
MCT	MINIMUM CONNECTING TIME	转机可允许最短时间	
MILEX	MILITARY EXERCISE	军事演习	
MPQ	MISSING PROPERTY QUESTIONNAIRE	遗失物件问卷	
MVT	MOVEMENT	飞机动态电报	
NSST	NO SMOKING SEAT	非吸烟座位	
OHD	ON HAND	现场无人领取的(物品)	
OSI	OTHER SERVICES INFORMATION	另外的服务资料	
O/T	ORIGINAL TAG	原始行李牌	
OVSL	OVERSALE	超售	
PETC	ANIMAL IN CABIN	装入客舱的小动物	
PIR	PROPERTY IRREGULARITY REPORT	行李运输事故记录单	
PNL	PASSENGER NAME LIST MESSAGE	旅客定座名单	
PPT	PASSPORT	护照; 证件	
PSGR	PASSENGER	旅客; 客人	
PSM	PASSENGER SERVICE MESSAGE	特殊旅客服务电报	
PTA	PREPAID TICKET ADVICE	预付票款通知	
PTM	PASSENGER TRANSFER MESSAGE	旅客转机电报	
RCFM	RECONFIRMATION	座位再证实	
S/S	SHORT SHIPPED	迟运	
SBY	STAND BY	等待; 候补	
SKED	SCHEDULE	班期表; 时刻表	
SLA			
SLPR		客舱床铺座位	

SMST	SMOKING SEAT	吸烟座位	
SOM	SEATS OCCUPIED MESSAGE	座位占用电报	
SPCL	SPECIAL	特别(殊)的; 专门(用)的	
TKTL		购票时限	
TPM	TELETYPE PASSENGER MANIFEST	旅客名单报	
TRSF	TRANSFER	中转、过境	
U/XT	UNDER RUSH TAG	使用速运行李牌	
UPG	UPGRADE	升(舱)	
URGT	URGENT	紧急(出口); 紧急的、迫切的	
VIP	VERY IMPORTANT PERSON (PASSENGER)	重要旅客(部以下, 含部)	
VVIP	VERY VERY IMPORTANT PERSON (PASSENGER)	特别重要旅客(部以上, 不含部)	
XBAG	EXCESS BAGGAGE	逾重行李	
XT	RUSH TAG	速运行李牌	

21.2.2 特殊旅客运输代码

代码	原文	汉译	备注
ACK	ACKNOWLEDGE	确认接收UM电报	
ARNG	ARRANGE	安排	
ASST	ASSIST	帮助	
AVIH	ANIMAL IN HOLD	装入货舱的小动物; 活体动物运输电报	
BLKD	BLOCKED	限制出售座位	
BLND	BLIND PASSENGER	盲人旅客	
BSCT	BASSINET CARRYCOT BABY BASKET	婴儿摇篮	
CIP	COMMERCIALY IMPORTANT PERSON	重要商务旅客	
DEAF	DEAF PASSENGER	聋哑旅客	
DEPA	DEPORTEE ACCOMPANIED BY AN ESCORT	遣返旅客(有陪送)	
DEPO	DEPORTEE	遣返旅客电报	
DEPU	DEPORTEE UNACCOMPANIED	遣返旅客(无陪送)	
DPNA	INTELLECTUAL OR DEVELOPMENTAL DISABILITY	智障旅客	
INAD		拒绝入境旅客	
INCP	INCAPACITATED PASSENGER	病残旅客	

INF	INFANT	婴儿	
LEGB	BOTH LEGS IN FULL CAST	双腿障碍	
LEGL	LEFT LEG IN FULL CAST	左腿障碍	
LEGR	RIGHT LEG IN FULL CAST	右腿障碍	
MEDA	MEDICAL CASE	旅客病情	
OSI	OTHER SERVICES INFORMATION	另外的服务资料	
PETC	ANIMAL IN CABIN	装入客舱的小动物	
PHOH		听觉障碍旅客	
PRGNT	PREGNANT WOMEN	孕妇	
PSM	PASSENGER SERVICE MESSAGE	特殊旅客服务电报	
SEMN	SEAMAN	船员、海员	
SPCL	SPECIAL	特别(殊)的; 专门(用)的	
STCR	STRETCHER	担架旅客	
UM	UNACCOMPANIED MINOR	无成人陪伴儿童(电报)	
URGT	URGENT	紧急(出口); 紧急的、迫切的	
VIP	VERY IMPORTANT PERSON (PASSENGER)	重要旅客(部以下, 含部)	
VVIP	VERY VERY IMPORTANT PERSON (PASSENGER)	特别重要旅客(部以上, 不含部)	

21.2.3 电子客票状态标识

编号	客票的状态	说明
1	OPEN FOR USE	客票有效未使用
2	VOID	客票已作废
3	REFUNDED	已退票
4	CHECKED-IN	已办理值机手续、准备登机
5	USED/FLOWN	客票已使用
6	SUSPENDED	系统挂起, 客票禁止使用
7	PRINT/EXCH	客票已打印换开为纸票
8	EXCHANGED	客票已换开
9	LIFT/BOARDED	已登机
10	FIM EXCH	客票已换开FIM单
11	AIRP CNTL/YY AIRP CNTL/UNK	控制权在对方(YY指航空公司) 控制权不确定具体承运人

12	CPN NOTE	航段信息 (控制权不确定)
----	----------	---------------

21.2.4 特殊餐食代码

代码	原文	汉译	备注
BBML	Baby Meal(Age 0--2)	婴儿餐 (0--2岁)	不带籽的混状食物, 如蔬菜水果泥, 肉泥, 鱼泥。
CHML	Child Meal(Age 2-12)	儿童餐 (2-12岁)	严禁易窒息的食物, 不要干果类、带籽、辛辣、油腻的食物
TDML/PWML	Toddle Meal/ PostWeaning Meal	断奶餐	严禁易窒息的食物, 不要干果类、带籽、辛辣、油腻的食物
KSML	Kosher Meal	犹太餐	为犹太教信徒提供专门制作且密封的犹太餐, 须注意生产日期
MOML	Moslem Meal	穆斯林餐	不能食用猪肉及猪肉制品 (吉利冻等), 酒类以及酒类制品
HNML	Hindu Meal	印度餐	不食猪肉, 牛肉及生鱼类
LCML	Low Calorie Meal	低卡路里餐	不能食用高脂肪类食物
DBML	Diabetic Meal	糖尿病餐	不能食用甜的所有食物
LFML	Low Fat Meal	低脂餐	不能食用奶制品
BLML	Bland Meal	胃病餐	不能食用不易消化食物
UCDML	Ulcer Diet Meal	溃疡餐	
LIFTML - SFUML	Soft Fluid Meal	流质餐	
GFML	Gluten Intorlerant Meal	不食麸质餐	不能食用大麦、小麦、黑麦、燕麦等食物以及各种奶制品、酒类、麦芽糖、麦芽咖啡和各种芝士等
NLML	Low Lactose Meal	低乳糖餐	不能食用所有奶及奶制品, 如牛奶、黄油、芝士、蛋糕、巧克力等
LSML	Low Salt Meal	低盐餐	不能食用天然含盐或加盐加工的食物, 禁止咸的、烟熏的和罐头食物
FPML	Fruit Platter Meal	水果餐	提供新鲜的水果
NFMLA	Not Strict Nut Free Meal	不食坚果餐	不能食用坚果以及含坚果类食品
RVML	Vegetarian Raw Meal	生蔬菜餐	不能食用豆类, 土豆类食物
VLML	Vegetaria Lacto-Ovo Meal	可吃乳制品的西式素餐	可食用新鲜蔬菜、全麦产品、蛋、奶及奶制品
VGML	Vegetarian Vegan Meal	素餐	不可食用肉、禽、鱼、海鲜和其产品, 不可食用蛋、奶及奶制品、凝胶、蜂蜜等
VOML	Vegetarian Oriental Meal	东方素餐	各式中式素餐类
VJML	Vegetarian Jain Meal	耆那教无根部素餐	不能食用所有肉、鱼、海鲜、蛋类、奶及奶制品以及任何根部类菜的素餐
AVML	Vegetarian Hindu Meal	亚洲印度素餐	不能食用所有肉、鱼、海鲜、蛋类的印度式素餐

21.2.5 行李运输代码
21.2.5.1 行李差错代码

代码	原文	汉译	备注
10	STATION ERRORS-TAGGING	行李牌拴挂差错	
11	INCORRECT OR NO ENTRIES ON TAG	行李牌空白或内容有误	
12	NOT CHECKED TO FINAL DESTINATION	目的站与实际不符	
14	BAGGAGE NOT LABELED	未拴挂行李牌	
15	WRONG BAG LABELED	挂错行李牌	
17	OLD TAG NOT REMOVED	旧行李牌未去除	
21	STATION ERRORS——SHORT-SHIPPED	行李短运差错	
21	BAG LEFT AT STATION OF ORIGIN ALTHOUGH CORRECTLY LABELED	行李遗留在始发站	
21	BAG RECEIVED TOO LATE FROM CHECK-IN	行李交运太晚	
26	OFF - LOADING DUE SPACE/WEIGHT RESTRICTIONS OR RESULTING FROM UNSERVICEABLE HANDLING EQUIPMENT	因载量或装卸设备故障 而未装运	
30	STATION ERRORS-LOADING	行李装卸差错	
31	SORTING OR LOADING ERROR, e. g. LOADED INTO WRONG AIRCRAFT, COMPARTMENT OR CONTAINER	行李错装或漏装飞机、 舱位或集装箱	
32	OFF - LOADED BY ERROR	行李错卸	
33	NOT OFF-LOADED	行李漏卸	
34	LOADED BEHIND CARGO	行李装在货舱内侧	
40	STATION ERRORS-ARRIVAL	到达站差错	
42	DELIVERED TO WRONG AREA	行李托运错误地点	
43	DELAYED DELIVERY TO CLAIM AREA	行李延误托运至指定地 点	
50	TRANSFER BAGGAGE	行李转机错误	
51	PASSENGER REROUTED, LABEL NOT AMENDED	行李牌未按旅客新航程 变更	
52	LEFT BEHIND ALTHOUGH CORRECTLY LABELED AND WITHIN MCT	行李遗留在中转站	
53	SUB MCT CONNECTION DUE LATE ARRIVAL OF DELIVERING CARRIER	因航班延误行李遗留在 中转站	
54	FAILURE OF OTHER CARRIER TO DELIVER BAG WITHIN AGREED STANDARD	其它航空公司未能按时 交接转运行李	

55	TRANSFER BAGGAGE NOT SEGREGATED INTO TRANSFER CONTAINER OR HOLD	中转行李未能分开装箱造成转机时间不够	
60	AIRPORT CONGESTION	机场阻塞	
61	CONGESTION DUE INDUSTRIAL DISPUTE	因罢工机场阻塞	
62	CONGESTION DUE TO OTHER REASONS (METEOROLOGICAL)	因其它(天气等)机场阻塞	
70	MISCELLANEOUS	其它差错	
71	TICKETING ERRORS	出票差错	
72	BAG CORRECTLY LABELED, PASSENGER OFF-LOADED	行李牌正常, 旅客未登机	
73	BAG NOT CLAIMED BY PASSENGER WHERE REQUIRED	旅客未在指定地点领取行李	
74	BAG SWITCH, i. e. PASSENGER TAKES WRONG BAG	行李错拿	
75	SECURITY NOT IDENTIFIED BY PASSENGER AT SECURITY CHECK	行李因安全原因未装运飞机	
76	FOUND WITHOUT TAG	行李牌脱落	
77	ERRORS BY OTHER CARRIER, e. g. TAGGING, etc.	其它航空公司差错	
78	REASON FOR MISHANDLING NOT DETECTABLE	差错原因不详	
80	DAMAGE	行李破损	
81	BROKEN LOCKS OR HINGES	箱(包)铰链或锁破损	
82	HANDLE OR STRAP BROKEN OR TORN OFF	把手、或绑带破损或脱落	
83	BAG TORN OR RIPPED	箱(包)撕裂或脱线	
84	BAG DENTED	箱包凹陷	
85	BAG CRUSHED	箱包挤压变形	
86	FRAME BROKEN	框架破损	
87	SUPERFICIAL DAMAGE INCLUDING MINOR SCRATCHES	表面(轻微刮伤)破损	
88	WET DUE RAIN OR LIQUID SPILLAGE IN HOLD	下雨、内装液体外溢造成污损	
89	DAMAGED CONTENTS	内物破损	
90	DAMAGE AND PILFERAGE	人为破坏和偷窃	

21.2.5.2 行李破损代码

部位代码	原文	汉译	备注
BOTT	BOTTOM	底部	
C	COMBINATION LOCKS	密码锁	
END	EDGE	边缘	
P	POCHETS	边袋	
S	STRAPS	箱带	
SIDE	SIDE	侧面	
TOP	TOP	顶部	
W	WHEELS	轮子	
X	NONE	无	
内容代码	原文	汉译	备注
01	HANDLE	把手损坏	
02	LOCK	锁损坏（打不开）或钥匙丢失	
03	HOLE	穿孔	
04	TORN	撕裂	
05	SCRATCHED	刮伤	
06	FOOT/WHEELS	滑轮	
07	ZIPPER	拉链	
08	STRAP	绑带	
09	FRAME	边框	
10	STAINED	污损	
11	BINDINGS	结合部	
12	HINGES	铰链	
14	DENTED	凹陷	
15	CONTENTS	内物	
16	OTHER	其它	
程度代码	原文	汉译	备注
MA	MAJOR	大部分	
MI	MINOR	轻微	
TL	TOTOL	全部	