

海南航空控股股份有限公司
旅客、行李國際運輸總條件



目 錄

- 1 總則
- 2 定義
- 3 適用範圍
- 4 客票
- 5 票價和稅費
- 6 定座和購票
- 7 班期時刻、航班取消與變更
- 8 客票變更
- 9 退票
- 10 乘機
- 11 拒絕運輸和限制運輸
- 12 行李運輸
- 13 航班超售
- 14 旅客服務
- 15 飛機上的行為
- 16 行政手續
- 17 損失責任及賠償限額
- 18 旅客投訴
- 19 生效與修改
- 20 附則

1 總則

1.1 概述

為規範公共航空運輸秩序、加強旅客服務管理，保護旅客合法權益，並明確旅客與海南航空控股股份有限公司（以下簡稱“海航”）之間的各項權利、義務，特製定《海南航空控股股份有限公司旅客、行李國際運輸總條件》（以下簡稱“本條件”或“總條件”）。本條件作為海航與旅客運輸合同中的一部分，雙方權利、義務及責任受本條件約束。

1.2 制定依據

依據《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國民用航空法》《公共航空運輸旅客服務管理規定》《民用航空危險品運輸管理規定》《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國電子商務法》《華沙公約》《蒙特利爾公約》等法律、行政法規制定本條件。

1.3 特別提示

請旅客事先仔細閱讀本條件所有內容，尤其是加粗字體部分，如對其中部分條款存在疑問，或認為需要修改部分條款，可在購票前以書面形式向海航提出。任何直接或通過第三方間接向海航提出購票申請，或雖未向海航提出購票申請但實際乘坐海航航班的旅客，均表示其願意接受和遵守本條件的全部內容。

2 定義

本條件中的下列用語，除具體條款中有其他要求或另有明確規定外，含義如下：

2.1 “公約”是指根據合同規定適用於該項運輸的一九二九年十月十二日在華沙簽訂的《統一國際航空運輸某些規則的公約》（簡稱“華沙公約”）和一九五五年九月二十八日在海牙簽訂的《修改一九二九年十月十二日在華沙簽訂的統一國際航空運輸某些規則的公約的議定書》（簡稱“海牙議定書”）以及一九九九年五月二十八日在蒙特利爾簽訂的《統一國際航空運輸某些規則的公約》（簡稱“蒙特利爾公約”）。

2.2 “國際航空運輸”是指根據當事人訂立的航空運輸合同，無論運輸有無間斷或者有無轉運，運輸的出發地點、目的地點或者約定的經停地點之一不在中華人

民共和國境內的運輸。

2.3 “海航”是指海南航空控股股份有限公司的簡稱。

2.4 “承運人”是指以營利為目的，使用民用航空器運送旅客、行李的公共航空運輸企業。

2.5 “締約承運人”或“出票承運人”是指使用本企業票證和票號，與旅客簽訂航空運輸合同的承運人。

2.6 “實際承運人”是指根據締約承運人的授權，履行相關運輸的承運人。

2.7 “市場方承運人”是指其兩字英文代碼被作為運輸承運人記錄在電子乘機聯或有價票聯上的航空公司。

2.8 “海航規定”是指除本條件外，海航為履行旅客及其行李的運輸而公佈的並於填開客票之日有效的各種規定，包括有效的適用票價及適用條件。

2.9 “海航銷售代理人”是指經海航授權並代表海航，在授權範圍內銷售海航航空運輸服務的客運銷售代理企業。

2.10 “海航地面服務代理人”是指經海航授權並代表海航，在授權範圍內提供旅客、行李航空運輸地面服務代理業務的企業。

2.11 “旅客”是指除機組成員外，依據客票等運輸憑證載明且經海航同意在飛機上被載運或者將被載運的任何人。

2.12 “兒童”是指旅行開始之日年齡滿兩周歲（含）但未滿十二周歲的人。

2.13 “無成人陪伴兒童”是指旅行開始之日，年齡滿五周歲（含）但未滿十二周歲，且無十八歲以上有完全民事行為能力的旅客陪伴乘機的兒童。

2.14 “嬰兒”是指旅行開始之日滿十四天（出生次日開始計算），但年齡未滿兩周歲的人。

2.15 “滿 X 周歲”指按照西曆的年、月、日計算，從周歲生日的當天開始計算。

2.16 “航班”是指飛機按規定的航線、日期、時刻進行的飛行。

2.17 “聯程航班”是指被列明在**單一運輸合同**中的兩個（含）以上的航班。

2.18 “代碼共用航班”是指一家承運人通過協議約定，允許另一家或多家承運人在己方經營的航班上使用其航班代碼的航班。**在代碼共用航班中，實際執行航班運營的一方稱為實際承運人，另一方稱為市場方承運人。**

2.19 “客票”是指承運人或其授權銷售代理人銷售或認可，作為航空旅客運輸合

同訂立和運輸合同條件初步證據的憑證，包括紙質客票和電子客票。

2.20 “紙質客票”是指由承運人或代表承運人所填開的被稱為“客票及行李票”的憑證，包括運輸合同條件、聲明、通知以及乘機聯和旅客聯等內容。

2.21 “電子客票”是指由承運人或銷售代理企業銷售並賦予運輸權利的以電子數據形式體現的有效運輸憑證，是紙質客票的電子替代品。

2.22 “乘機聯”是指紙質客票中標明“運輸有效”的部分，在電子客票中指以電子數據形式存儲在航空公司資料庫的航班資訊，表示旅客有權搭乘該聯指定的地點之間的航班。

2.23 “旅客聯”是指紙質客票中標明“旅客聯”的部分，始終由旅客持有。

2.24 “連續客票”是指使用同一承運人的兩本或兩本以上連續票號為旅客填開的，共同構成一個**單一運輸合同**的客票。

2.25 “聯程客票”是指列有聯程航班的客票。

2.26 “定期客票”是指列明航班、乘機日期和定妥座位的客票。

2.27 “不定期客票”是指**在首次銷售時**未列明航班、乘機日期和未定妥座位的客票。

2.28 “航空運輸電子客票行程單”（以下簡稱“行程單”）是指海航或其授權銷售代理人提供給旅客作為其購買電子客票的付款憑證或報銷憑證，同時具備提示旅客行程的作用。

2.29 “日”是指日曆日，一周包括七日。用於發通知時，通知發出日不計算在內；用於確定客票有效期限時，客票填開日或航班飛行開始日，均不計算在內。

2.30 “運價”是指航空公司公佈的票價、費用和相關的使用條件。必要時，應取得相關部門的批准。

2.31 “普通票價”是指在票價適用期內的公務、經濟**各艙位等級中適用的最高成人票價**，包括按成人適用普通票價的適當比率付費的兒童票價和嬰兒票價。

2.32 “優惠票價”是指不屬於普通票價並**附有使用限制條件**的其他票價。

2.33 “客票使用條件”是指定座艙位代碼或者票價種類所適用的票價規則。

2.34 “定座”是指對旅客預定的座位、艙位等級或對行李的重量、體積的預留。

2.35 “艙位等級”是指按照飛機客艙佈局劃分的服務等級，包括公務艙、經濟艙。

2.36 “客票變更”是指對客票改期、變更艙位等級、簽轉等情形。

- 2.37 “客票改期”是指客票列明同一承運人的航班時刻、航班日期的變更。
- 2.38 “簽轉”是指客票列明承運人的變更。
- 2.39 “海航原因”是指海航內部管理原因，包括機務維護、航班調配、機組調配等。
- 2.40 “非海航原因”是指與海航內部管理無關的其他原因，包括天氣、突發事件、空中交通管制、安檢、旅客等因素。
- 2.41 “自願變更客票”是指旅客因其自身原因要求變更客票。
- 2.42 “自願退票”是指旅客因其自身原因要求退票。
- 2.43 “航班計畫出港時間”是指航班時刻管理部門批准的離港時間。
- 2.44 “航班計畫到港時間”是指航班時刻管理部門批准的到港時間。
- 2.45 “航班取消”是指因預計航班延誤而停止飛行計畫或者因延誤而導致停止飛行計畫的情況。
- 2.46 “航班出港延誤”是指調整後的“航班計畫出港時間”或航班實際出港撤輪擋時間晚於客票上列明的“航班計畫出港時間”時間超過 15 分鐘的情況。
- 2.47 “航班提前”是指調整後的“航班計畫出港時間”早於客票上列明的“航班計畫出港時間”的情況。
- 2.48 “經停地點”是指除出發地點和目的地點以外，在客票或承運人的班期時刻表內列明作為旅客旅行路線上預定經停的地點。
- 2.49 “中途分程地”是指經承運人事先同意，旅客在出發地和目的地間旅行時有意安排在某個地點的旅程間斷。
- 2.50 “超售”是指承運人為避免座位虛耗，在某一航班上銷售座位數超過實際可利用座位數的行為。
- 2.51 “乘機登記截止時間”是指航班停止辦理乘機手續時間。乘機登記截止時間按各機場或海航下發的規定執行。
- 2.52 “誤機”是指旅客未按規定時間辦妥乘機手續或者因身份證件不符合規定而未能乘機。
- 2.53 “錯乘”是指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。
- 2.54 “漏乘”是指旅客辦妥乘機手續後或者在經停站過站時未能搭乘其客票列明的航班。

2.55 “行李”是指承運人同意運輸的、旅客在旅行中攜帶的物品，包括托運行李和非托運行李。

2.56 “托運行李”是指旅客交由承運人負責照管和運輸並出具行李運輸憑證的行李。

2.57 “非托運行李”是指旅客自行負責照管的行李，包括：手提行李、免費隨身攜帶物品、占座行李等。

2.58 “行李票”是指客票中與運輸旅客托運行李有關的部分。

2.59 “行李牌識別聯”是指海航專為識別托運行李出具給旅客的憑據。

2.60 “小動物”是指旅客托運的小型動物，包括家庭飼養的貓、狗或者其他類別的小動物。

2.61 “損失”是指在承運人提供運輸或與運輸有關的其他服務時發生的損失，包括死亡、受傷、延誤、丟失、部分丟失或其他損壞。

2.62 “不可抗力”是不能預見、不能避免、不能克服的客觀情況，包括但不限於戰爭、自然災害（火災、旱災、地震、風災、大雪、山崩、洪水等）、政府行為（政府干預、禁令等）、社會事件（動亂、罷工、流行傳染病等）。

3 適用範圍

3.1 基本原則

3.1.1 除本條第 3.2、3.3 及 3.4 款另有規定外，本條件適用於海航以飛機運送旅客、行李而收取報酬的國際航空運輸。

3.1.2 除政府法規及有關合同、票證另有規定外，內地與香港、澳門特別行政區，以及中國大陸與臺灣地區之間特殊管理的國內航空運輸依照本條件執行。

3.1.3 除免費和優惠票價使用條件、合同、票證另有規定外，本條件也適用於免費和優惠票價運輸。

3.1.4 在本條件中如果含有與海航最新頒佈的規定不一致的條款，一律以海航最新頒佈的規定為準；除不一致的條款外，本條件的其餘條款仍然有效。

3.2 包機運輸

根據海航包機合同提供的運輸，本條件僅適用於該包機合同和包機客票的條款中所涉及的範圍。

3.3 代碼共用

海航的運輸總條件也適用於由其他承運人實際運營的代碼共用航班。但是，每個代碼共用航班的實際承運人都有各自的關於其航班運營的運輸總條件或運輸條款，而且可能部分內容與海航的運輸總條件有所差異。實際承運人的這些差異條款與條件，在代碼共用航班中將視為海航運輸總條件的組成部分，並在由實際承運人運營的代碼共用航班上將取代海航運輸總條件所對應的內容得到優先適用。海航與代碼共用航班實際承運人之間可能存在差異的條款和條件，包括但不限於：

- (1) 乘機登記手續截止辦理時間；
- (2) 拒絕運輸與限制運輸；
- (3) 行李運輸規則，包括但不限於免費托運行李、隨身攜帶物品的額度及超額行李收費標準等；
- (4) 航班超售處置規則、旅客服務及航班延誤的補償等；
- (5) 旅客飛機上的行為；
- (6) 損失責任及賠償等。

3.4 法律的優先適用

若本條件與適用的國際公約、國家法律、行政法規、命令或要求不一致的條款，優先適用國際公約、國家法律及行政法規等有關規定。除不一致的條款外，本條件的其餘條款仍然有效。

4 客票

4.1 一般規定

4.1.1 客票是運輸憑證的一種，包括紙質客票和電子客票。海航客票是海航和客票上所列姓名的旅客之間航空運輸合同的初步證據。

4.1.2 旅客購買一本聯程客票，即與海航訂立一個單一運輸合同。旅客購買多本客票，即與海航訂立多個相互獨立的運輸合同。根據相關法律法規及本條件的規定，購買一本客票或購買多本聯程客票，將產生不同的法律效果。除另有規定外，本條件約定的海航與旅客的權利義務關係僅適用於一個單一運輸合同，不牽連至其他運輸合同。旅客應對此有充分認識並根據自身實際情況進行選擇購買。

4.1.3 客票為記名式，只限客票上所列旅客姓名與身份證件資訊一致的旅客本人

使用。

4.1.4 客票不得轉讓。

4.1.5 如客票不是由有權乘機或退票的人出示，而海航非故意、非過失向出示該客票的人提供了運輸或退款，海航對原客票有權乘機或退票的人，不承擔責任。

4.2 客票使用要求

4.2.1 每一位旅客應單獨持有客票。

4.2.2 旅客乘機時，應出示與購票時一致的有效身份證件。

4.2.3 持電子客票的旅客，經海航或海航地面服務代理人驗證其電子客票狀態有效後，海航予以運輸。

4.2.4 持紙質客票的旅客未能出示根據海航規定填開的並包括所乘航班的乘機聯和所有其他未使用的乘機聯和旅客聯的有效客票，無權要求乘機。**旅客出示殘缺客票或非海航或非其銷售代理人更改的客票，也無權要求乘機。**

4.2.5 客票每一乘機聯或電子乘機聯上應列明定座艙位、乘機日期和航班，並在航班上定妥座位由海航接受運輸。對未定妥座位的乘機聯或電子乘機聯，海航將按旅客的申請，根據其所持客票的使用條件和所申請航班的座位可利用情況為旅客定座。

4.2.6 旅客應在客票有效期內，完成客票上列明的全部航程。如購買的優惠票價客票對旅行日期有特殊規定的，應在該適用運價的規定時間內完成客票列明的全部航程。

4.2.7 定期客票只適用於客票上列明的承運人、乘機日期、航班和艙位等級。

4.2.8 不定期客票應根據客票使用條件和航班座位可利用情況在定妥座位後方能使用；定期客票取消定座後，再次使用時，也需根據客票使用條件和航班座位可利用情況定妥座位方能使用。

4.2.9 旅客應按客票列明的航程旅行，未經海航同意不得在經停地點提前終止旅行。

4.2.10 在客票上，海航的名稱被縮寫為航空公司兩字碼“HU”。海航作為出票承運人時，票號的前三位為海航票證結算代碼“880”。

4.3 客票的有效期

4.3.1 除客票上或者適用的客票使用條件另有規定外，客票有效期為：

4.3.1.1 客票部分使用時，客票有效期將自首次旅行次日零時（含）起開始計算，一年內有效。無論後續該客票是否變更，有效期不變。

4.3.1.2 客票全部未使用時：

（1）客票有效期將自購票次日零時（含）起開始計算，一年內有效。

（2）如客票變更，且產生新的客票號，客票有效期將從新客票出票次日零時（含）起開始計算，一年內有效。

4.3.2 客票有效期的計算

從首次旅行開始、購票或重新出票次日零時（含）起至有效期滿之日的二十四時（不含）為止。

4.3.3 在客票上列明或在銷售時已告知優惠票價有效期的客票，旅客應在運價有效期內完成旅行，超過運價有效期的客票，需在客票有效期內重新計算票價或在客票退票期限內退票。

4.4 客票有效期的延長

4.4.1 除海航另有規定外，由於下列原因，旅客未能在客票有效期內旅行，其客票有效期將延長到海航能夠按照該客票已付票價的艙位等級提供座位的第一個航班為止：

（1）海航取消旅客已經定妥座位的航班；

（2）海航取消航班約定經停地點，而該經停地是旅客的出發地、目的地或者中途分程地點；

（3）海航未能在合理的時間內按照班期時刻進行飛行；

（4）海航造成旅客已定妥座位的航班銜接錯失；

（5）海航更換了旅客的艙位等級；

（6）海航未能提供事先已定妥的座位。

4.4.2 持普通票價客票或與普通票價客票有效期相同的優惠票價客票的旅客，未能在有效期內旅行，是由於海航在旅客定座時未能按旅客客票的艙位等級提供航班座位，旅客客票的有效期可以延長至海航能夠按照客票已付票價的艙位等級提供座位的第一個航班為止，但延長期不得超過 7 天。

4.5 客票的順序和使用

4.5.1 旅客購買的客票，僅適用於客票上所列明的自出發地點、約定的經停地點

至目的地點的運輸。

4.5.2 客票的乘機聯必須按照客票所列明的航程順序使用，不得顛倒使用，且航程的第一航段必須首先使用，否則海航不予接受承運。航程的第一航段，是指以一張客票或多張連續客票銷售的單一運輸合同的第一航段。

4.5.3 未按順序使用的客票，如旅客於中途分程地或約定經停地或折返點要求開始旅行，海航有權拒絕運輸。

4.5.4 旅客支付的票價與客票上所列明的運輸順序有關，如未按順序使用客票，海航將按旅客的實際行程重新計算票價、燃油附加（費）和政府稅費。如果該金額高於旅客目前客票所支付的金額，旅客應當支付兩者之間的差額。海航將在旅客支付差額後，向旅客提供後續運輸服務，且客票未按順序使用的航段將不可再使用。

4.5.5 如果旅客不搭乘已定妥座位的航班，且未預先通知海航，海航可以取消旅客客票上列明的後續聯程航班定座。

4.6 紙質客票遺失和殘損

4.6.1 旅客的紙質客票全部或部分遺失或殘損，應在客票有效期內以書面形式向海航申請掛失。

4.6.2 客票在申請掛失前，被冒用或冒退，海航不承擔責任。

4.6.3 紙質客票申請掛失後，如旅客要求繼續乘坐遺失客票上列明的航班或後續航班，需重新購買客票。經查證該客票未被冒用、冒退的前提下，在客票退票期限滿後 30 天內辦理自願退票。

4.7 行程單

4.7.1 行程單屬於民航專用電子客票發票中的一種，其納入發票管理範圍，由國家稅務總局負責統一管理，套印國家稅務總局發票監製章。每張電子客票僅提供一張發票。

4.7.2 紙質行程單最遲應在客票完全使用後 28 天內列印。

4.7.3 如需要退票，應提供已列印的行程單才能辦理。

4.7.4 由於旅客原因造成已列印電子客票行程單遺失，按《航空運輸電子客票行程單管理辦法》規定，不再補列印。

4.7.5 行程單右下角的“填開日期”指旅客實際列印電子客票行程單的日期，與客票本身的有效期沒有關聯。

5 票價和稅費

5.1 票價的適用

5.1.1 客票價（簡稱“票價”）指旅客由**出發地機場至目的地機場的航空運輸價格**，不包括機場與市區之間或同一城市機場與機場之間的地面運輸費用和各項稅費。

5.1.2 票價是旅客購票時海航所適用的有效運價，該票價適用於客票上所載明的特定日期和航程等運輸內容。**客票售出後，如票價調整，票款不作變動。**旅客自願變更客票或非海航原因變更客票，可能會影響應支付的票價。

5.1.3 使用普通票價及優惠票價的客票，應遵守該票價規定的客票使用條件。以優惠價銷售的客票，適用特殊的退改簽政策，包括退票僅能退還部分票款或不予退票、變更等。旅客應選擇最適合自身需要的票價。

5.1.4 兒童及嬰兒票

5.1.4.1 兒童可購買兒童票價或購買成人適用票價的客票，均提供座位且適用相應的票價規則。

5.1.4.2 除另有規定外，嬰兒按照成人票價的 10%購買嬰兒票，海航不提供座位；如需要單獨佔用座位時，應在符合海航承運條件下按兒童票價購票。

5.1.4.3 有成人陪伴兒童及嬰兒應購買與其陪伴人相同艙位服務等級的客票。

5.2 路線

票價只適用於與票價相關而公佈的路線。票價適用於多條旅行路線的，旅客可在出票前指定路線，旅客未指定路線的，由海航提供路線供旅客選擇確認。

5.3 稅款和費用

政府、有關當局或機場經營人，因向旅客提供服務設施而按規定徵收的稅款或收取的費用，不包括在公佈票價之內。該項稅款或費用應由旅客在購票時支付，由航空公司代為收取。

5.4 貨幣

旅客應當使用出票地國家的貨幣支付票價、稅款和費用，除非在旅客付款或付款前海航或海航銷售代理人同意或指定使用另一種貨幣。

5.5 票款的交付

旅客應使用海航可接受的貨幣和規定的付款方式交付票款。除海航與旅客另有協議外，票款一律現付。

6 定座和購票

6.1 一般規定

6.1.1 旅客可通過海航官網（www.hnair.com、www.hainanairlines.com）、海航APP、海航微信公眾號、海航微信小程序、海航客服熱線或者海航售票處，也可以在海航銷售代理人售票處及網路平臺進行諮詢、定座和購票。

6.1.2 旅客購票時須提供本人有效身份證件或公安機關出具的其他有效身份證件，同時確保購票與辦理乘機登記手續時使用的證件相同，並提供準確有效的聯繫方式。

6.1.3 購買兒童客票、嬰兒客票，應提供包含兒童、嬰兒出生日期的有效證件或證明。

6.1.4 旅客預定聯程航班，在定座時須瞭解並遵循各地機場規定的航班銜接最短時間，若旅客所定聯程航班的銜接時間不符合最短銜接時間標準，則海航有權不予定座。

6.1.5 嬰兒、孕婦、無成人陪伴兒童、重病患者等特殊旅客購票應符合海航運輸標準，具體承運標準與海航運輸總條件一起在海航官網旅行資訊欄目展示。

6.1.6 對於不宜乘機的旅客，海航有權不予售票並拒絕承運。限制運輸的旅客須在滿足一定要求下，並經海航及其他有關承運人同意後方可定座和購票。

6.1.7 旅客須自行查閱航班始發地、經停地或者目的地的出入境、衛生檢疫、海關等相關規定。如果旅客因未遵守該規定而導致無法完成旅行，海航不承擔責任。

6.1.8 對於惡意占座或虛假購票的旅客，海航有權視情況限制其定座及購票。

6.2 購票時限

旅客定座時，海航或其銷售代理人將告知旅客購票時限。**旅客應在海航規定或預先約定的時限內購買客票並支付出票時適用的票價和稅費。**否則，海航有權取消其定座。

6.3 資訊告知

6.3.1 海航或海航銷售代理人通過網路途徑銷售客票時，將告知旅客所選航班的主

要服務資訊，包括但不限於以下內容：

- (1) 承運人名稱，包括締約承運人和實際承運人；
- (2) 航班始發地、經停地、目的地的機場及其航站樓；
- (3) 航班號、航班日期、艙位等級、計畫出港和到港時間；
- (4) 同時預訂兩個及以上航班時，應當明確是否為聯程航班；
- (5) 該航班適用的票價以及客票使用條件，包括客票變更規則和退票規則等；
- (6) 該航班是否提供餐食；
- (7) 按照國家規定收取的稅、費；
- (8) 該航班適用的行李運輸規定，包括行李尺寸、重量、免費行李額等。

6.3.2 海航或海航銷售代理人通過售票處或者電話等其他方式銷售客票時，將告知旅客以上資訊或者登錄海航官網獲取以上資訊。旅客購票後，視作已閱讀並同意這些資訊。

6.3.3 為方便旅客更好地瞭解相關服務標準，海航或海航銷售代理人通過網路途徑銷售客票時，已將**海航運輸總條件的全部內容納入到旅客購票時的必讀內容，以必選項的形式確保購票人在購票環節閱知**。海航或海航銷售代理人通過售票處或者電話等其他方式銷售客票時，須提示購票人或旅客通過海航官網閱讀海航運輸總條件。

6.3.4 為提示旅客所選航班資訊及乘機注意事項，海航或海航銷售代理人出票後，會通過電子或者紙質等書面方式告知旅客涉及行程的重要內容，包括但不限於以下內容，旅客應仔細核對，確保資訊準確：

- (1) 本條件第 6.3.1 款規定的航班主要服務資訊；
- (2) 旅客姓名；
- (3) 票號或者合同號以及客票有效期；
- (4) 出行提示資訊，包括航班始發地停止辦理乘機登記手續的時間要求、禁止或者限制攜帶的物品等；
- (5) 免費獲取所適用海航運輸總條件的方式。

6.3.5 旅客購買海航為市場合作方代碼共用航班客票時，**海航或海航銷售代理會告知購票人或旅客代碼共用航班的實際承運人，並在實際承運人櫃檯辦理乘機手續**。代碼共用航班客票退改規則、行李、空地及不正常航班等服務標準，按照締約承運

人與實際承運人的代碼共用合作協議及相關規定進行辦理。

6.4 個人資料

6.4.1 旅客應確保向海航提供的個人資訊的真實性、準確性，並承擔由於其提供資料不準確所產生的一切後果。

6.4.2 旅客向海航提供的個人資料旨在用於定座、購票及安排相關運輸服務。旅客一旦提交定座、購票申請，即授權海航為履行航空運輸合同而保留其個人資料且可以傳送給海航有關部門、或其他相關承運人、或政府部門及相關服務的提供者。

6.4.3 海航將按照國家關於個人資訊保護規定，不洩露、出售、非法使用或者向他人提供旅客個人資訊。

6.5 機上座位安排

6.5.1 海航將盡力滿足旅客預先申請機上座位的要求，但不能保證提供任何指定的座位，只負責按旅客客票的艙位等級提供座位。出於經營、運行、安全或安保的需要，承運人始終保留分配或者重新分配機上座位的權利，即使是在登機之後。

6.5.2 飛機應急出口處的座位須由海航指定安排，且在應急出口座位就座的旅客應當具備完成應急撤離功能的能力。

7 班期時刻、航班取消與變更

7.1 班期時刻

7.1.1 海航將盡力按照公佈的在旅行之日內有效的班期時刻，合理地運送旅客及其行李。

7.1.2 航班時刻表或其他場所所列的時刻或機型僅供參考，在其公佈之日與旅客實際開始旅行之日期間有可能發生變動，海航對航班時刻表或其他場所所列的時刻或機型不予保證，而且該航班時刻或機型也並非海航與旅客之間運輸合同的組成部分。

7.1.3 除非損失是由於海航的故意或者重大過失造成或者促成，海航對班期時刻表或其他公佈的班期時刻中的差錯或遺漏不承擔責任。海航對其雇員、代理人或海航的代表就始發或到達時間、日期或任何航班飛行所作的解釋不承擔責任。

7.1.4 海航在接受旅客購票之前，將告知旅客當時有效的預訂航班時刻，並在旅

客的客票上列明。在客票售出後，海航可能會更改航班時刻。海航將根據旅客提供的有效聯繫方式，通知旅客航班時刻的變更。在旅客購票之後，如海航航班時刻發生變更，可按照 8.2 或 9.3 條款規定，辦理客票非自願變更或非自願退票。

7.2 航班取消與變更

7.2.1 有下列情形之一的，海航可以不經事先通知，改變機型或航線、取消、中斷、推遲或延期航班飛行，不承擔任何賠償責任：

- (1) 為遵守國家或地區的法律、法規和政府規章及其它規範性檔的規定；
- (2) 為保證飛行安全；
- (3) 不可抗力或不能預見的原因。

7.2.2 由於 7.2.1 條所列明的情況之一，海航航班取消或出港延誤，未能向旅客提供已定妥的座位（包括艙位等級），或未能在旅客的中途分程地點或目的地點停留，或造成旅客已定妥座位的航班銜接錯失，海航將考慮旅客的合理需要並根據本條件 8.2 或 9.3 款，為旅客辦理非自願變更或非自願退票。

7.3 航班變更、延誤及取消，海航將採取一切必要的措施來避免旅客以及其行李延誤造成的損失。如海航已經採取了一切必要的措施或不可能採取該措施的，海航不承擔責任。

7.4 不正常航班的服務

7.4.1 由於海航機務維護、航班調配、機組等原因，造成航班在始發地出港延誤或取消，海航將按其規定向旅客提供餐食或者住宿等服務。

7.4.2 由於天氣原因、空管原因、其他空域用戶活動、公共安全、機場、聯檢、油料保障、離港系統、旅客原因等非海航原因，造成航班在始發地出港延誤或取消，**海航可協助旅客提供餐食資訊、住宿資訊及航班資訊查詢，產生的費用由旅客自理。**

7.4.3 航班在經停地延誤及取消或航班備降，無論何種原因，海航將按規定向經停、備降旅客提供餐食或者住宿服務。

7.4.4 航班出港延誤或者取消時，海航及銷售代理人、地面服務代理人應當優先為限制旅客、老年人、孕婦、無成人陪伴兒童等需特別照料的旅客提供服務。

7.4.5 航班延誤或取消，海航及其地面服務代理人應做好解釋工作，並及時將航班延誤或取消等資訊通知旅客。旅客可通過登錄海航 APP、海航微信公眾號、海航微信小程序等方式自行下載《不正常航班證明》。

7.5 航班延誤補償

由於機務維護、航班調配、機組等海航原因造成航班延誤，海航將根據航班延誤時間的實際情況，向旅客提供經濟補償：

7.5.1 航班延誤 4（含）至 8 小時之內，補償每名旅客人民幣 200 元。

7.5.2 航班延誤 8 小時（含）以上，補償每名旅客人民幣 400 元。

7.5.3 持嬰兒客票的旅客不享受上述經濟補償。

7.5.4 海航可以通過現金或相應比例的金鵬積分、消費券等方式提供補償。

7.5.5 以上補償標準如與適用的當地法律法規不一致，可按當地法律法規執行。

8 客票變更

8.1 自願變更

8.1.1 旅客購票後，如自願變更航班、日期、航程及艙位等級，海航及海航銷售代理人將根據客票使用條件，在航班有可利用座位和時間允許的條件下給予辦理。自願變更時，票價將重新計算。如變更後票價提高，旅客須補交票款差額和其他相關費用。如變更後票價降低，則先按自願退票辦理，再重新購票，旅客也可以選擇維持原票價繼續旅行。

8.1.2 旅客購票後，如自願變更承運人，海航及海航銷售代理人在客票使用條件無簽轉限制，且要求變更的承運人與海航有互售或結算協議關係的情況下，可以辦理客票簽轉，旅客須承擔由此造成的票價差額和其他相關費用，客票不符合上述要求的旅客要求簽轉，按自願退票的規定辦理。

8.1.3 海航銷售代理人未經特別授權不得為旅客辦理簽轉手續。

8.1.4 如無特別說明，使用兒童運價的兒童或占座嬰兒按成人標準扣除變更費，使用嬰兒運價的不占座嬰兒不收取變更費。

8.2 非自願變更

航班取消、航班出港延誤、航班提前、航程改變、艙位等級變更及承運人無法運行原航班等情形，按照以下規定辦理非自願變更：

8.2.1 乘坐海航航班的旅客，由於海航原因導致旅客非自願變更客票的，海航將考慮旅客的合理需要並採取以下措施之一：

8.2.1.1 為旅客免費變更至最近有可利用座位的海航航班；

- 8.2.1.2 征得旅客及被簽轉承運人同意後，為旅客辦理免費簽轉手續。
- 8.2.2 乘坐海航航班的旅客，由於非海航原因導致旅客非自願變更客票的，海航將考慮旅客的合理需要並採取以下措施之一：
- 8.2.2.1 為旅客免費變更至最近有可利用座位的海航航班；
- 8.2.2.2 客票使用條件允許時，征得旅客及被簽轉承運人的同意後，按照客票使用條件為旅客辦理簽轉手續。如涉及票價差額和稅費差額，由旅客自行承擔。
- 8.2.3 在旅客確認新航班，辦理完客票非自願變更手續後，由於旅客原因再次提出變更或退票，海航或海航銷售代理人按照客票使用條件辦理。
- 8.2.4 除另有規定外，在海航發佈航班延誤、取消等不正常航班資訊前，旅客已自願取消定座或因非承運人原因誤機、漏乘等情況，後續辦理客票退改簽手續時，海航或海航銷售代理人按照客票使用條件辦理；旅客在海航發佈航班延誤、取消等不正常航班資訊前，已經按自願退改簽規定辦理完業務的旅客，旅客支付的變更費、退票費均不退還。
- 8.2.5 在聯程航班中，因其中一個或者幾個航段變更，導致旅客無法按照約定時間完成整個行程的，海航作為締約承運人將協助旅客到達最終目的地或者中途分程地。
- 8.2.6 在聯程航班中，旅客非自願變更客票，按照本條件第 8.2 款辦理。
- 8.2.7 旅客分別購買的非聯程航班的多航段客票，各航段客票分屬不同運輸合同，若其中某段或幾段海航航班不正常，則發生不正常航班的海航客票按本條件第 8.2 款規定辦理；其他正常航班客票變更須由締約承運人根據客票使用條件辦理，產生的費用由旅客自行承擔。

9 退票

9.1 一般規定

- 9.1.1 由於海航未能按照運輸合同提供運輸或旅客自願改變其旅行安排，對旅客未能使用的部分或全部客票，海航將按規定辦理退票。
- 9.1.2 除了遺失客票的情形外，退票時紙質客票必須憑未使用航段的“乘機聯”和“旅客聯”。電子客票未使用航段的乘機聯客票狀態必須為有效的開放使用狀態（OPEN FOR USE 狀態），才予以辦理退票。

9.1.3 已列印了電子客票行程單的旅客，退票時必須提供已列印的行程單。

9.1.4 通常情況下，票款將按照原支付方式及原付款貨幣予以退還。

9.2 自願退票

9.2.1 旅客自願退票，海航或者海航銷售代理人按照所適用的客票使用條件辦理。

9.2.1.1 客票全部未使用，扣除退票費後，退還餘額；

9.2.1.2 客票已部分使用，扣除單獨購買已使用航段應支付的票價、相關稅費和退票費。如有餘額，退還旅客。

9.2.2 持優惠票價客票的旅客要求退票，如該優惠票價對退款有特殊規定，退票按該規定辦理。

9.2.3 如無特別說明，使用兒童票價的兒童和占座嬰兒按成人標準扣除退票費，使用嬰兒運價的不占座嬰兒不收取退票費。

9.2.4 旅客在航班的經停地自願中止旅行，該航班未使用航段的票款和稅費不退。

9.3 非自願退票

9.3.1 航班取消、航班出港延誤、航班提前、航程改變、艙位等級變更或者承運人無法運行原航班等情形，按照以下規定辦理非自願退票：

9.3.1.1 客票全部未使用，退還全部已付票款（含稅款），不收取退票費；

9.3.1.2 客票已部分使用，從已付款項中扣除已使用航段相應的票價及稅費，但所退金額不得超過已付款項金額，餘額退還旅客，不收取退票費。

9.3.2 除另有規定外，**聯程航班旅客非自願退票的**，按照本條件第 9.3.1 款辦理。

9.3.3 旅客分別購買的非聯程航班的多航段客票，各航段客票分屬不同運輸合同，若其中某段或幾段海航航班不正常，則發生不正常航班的海航客票按本條件第 9.3.1 款規定辦理；**其他正常航班客票退票手續須由締約承運人根據客票使用條件辦理。**

9.3.4 在非客票上列明的地點發生不正常航班，旅客要求退票，須憑始發站登機牌原件、不正常航班證明及本人有效身份證件辦理（紙質客票還須提供旅客聯原件或影本）。

9.3.5 旅客自願變更航班並支付變更費後，其所變更的航班發生不正常時，旅客要求退票，不收退票費，但已支付變更費不退。

9.4 退票受款人

9.4.1 海航優先將票款退還至該客票的原付款帳戶，如因特殊原因無法退還至付款帳戶時，將向旅客本人退款。

9.4.2 旅客退票應出示本人有效身份證件；如旅客本人委託他人代辦退票手續，代辦人應出示旅客本人及代辦人本人的有效身份證件、旅客本人的授權委託書等資料。

9.4.3 海航按照9.1款規定將票款退還給符合本條9.4款規定的人，視為正當退票，海航也隨即解除責任。

9.5 退票期限

9.5.1 旅客要求退票，應在首次開始旅行之日起（客票完全未使用的，從客票填開之日起）十三個月內提出並辦理退款手續。完全未使用的客票換開後，旅客要求對新客票退款，應在首次開始旅行之日起（換開後第一航段仍未使用的，從換開之日起）十三個月內辦理。**超出上述期限範圍的退票申請，海航不予受理。**

9.5.2 除特殊情況外，海航或者海航銷售代理人應當在收到旅客有效退款申請之日起7個工作日內辦理完成退款手續，上述時間不含金融機構處理時間。時間起算點為海航或海航銷售代理人收到旅客有效申請開始，申請不符合要求的時間不計算在內。

9.6 退票地點

9.6.1 除另有規定外，旅客辦理退票，可在原購票地或海航直屬售票處辦理。

9.6.2 如旅客特殊原因無法回原出票地辦理退款，海航可為旅客在異地（非客票出票地）的海航直屬售票處辦理退款。接受異地退款的海航售票處應取得原出票地點的授權，並根據原出票地所提供的退款金額用原客票出票當日的訂座系統匯率折換成當地貨幣退款。

9.7 貨幣

旅客辦理退票必須符合原購票地和退票地國家的法律及其它有關規定，可以用原付貨幣退款，也可以用原購票地國家貨幣或退票地國家貨幣退款。海航將按原出票日期的匯率以旅客原支付的客票金額與幣種為基礎計算退款額。由於貨幣匯率兌換產生的差額，海航不予承擔。

10 乘機

10.1 辦理乘機手續

10.1.1 旅客應在航班停止辦理乘機登記手續前，憑與購票時一致的有效身份證件辦理客票查驗、托運行李、獲取紙質或者電子登機憑證。

10.1.2 海航航班開始辦理航班乘機登記手續及截止辦理乘機手續的時間以各機場及海航公佈的時間為準。各機場的乘機登記截止時間並不一致，海航或海航銷售代理人應告知旅客辦理乘機登記的截止時間，旅客也可通過海航官網查詢各機場乘機登記截止時間的資訊。旅客應預留充足的時間辦理乘機登記手續。如果旅客未在規定的乘機登記截止時間之前辦理登記手續，海航有權取消旅客的定座。

10.1.3 海航及其地面服務代理人應按時開放辦理乘機手續櫃檯，按規定辦理乘機手續。

10.1.4 旅客可選擇通過海航官網、海航 APP 及海航微信小程序等管道辦理乘機手續，以方便自由出行。海航向任何乘坐本公司航班的旅客按客票條件提供座位，盡可能滿足旅客對同等艙位等級座位的要求，但不保證提供旅客所指定的座位。

10.1.5 持未定妥座位客票的旅客，辦理乘機手續的部門可不予辦理。

10.2 登機

10.2.1 各機場的登機口關閉的時間不同，旅客應按照紙質或電子登機憑證上的重要提示內容，在規定的登機口關閉時間前到達指定的登機口。如旅客未能在登機口關閉前按時到達指定登機口，由此所產生的損失和費用，旅客自行承擔。

10.2.2 乘機前，旅客及其行李和免費隨身攜帶物品必須經過安全檢查。

10.3 旅客誤機

10.3.1 由於非海航原因導致旅客誤機，按照所適用的運輸總條件、客票使用條件辦理客票變更及退票。

10.3.2 由於海航原因導致旅客誤機，旅客要求非自願變更客票的，海航或者海航銷售代理人在有可利用座位或者被簽轉承運人同意的情況下，為旅客辦理改期或者簽轉，不收取客票變更費和票款差額；如旅客要求退票，按非自願退票規定辦理。

10.4 旅客漏乘

10.4.1 由於非海航原因導致旅客漏乘，按照所適用的運輸總條件、客票使用條件辦理客票變更及退票。

10.4.2 由於海航原因導致旅客漏乘，海航將儘早安排旅客乘坐後續航班成行，不收取客票變更費和票價差額。如旅客要求退票，按非自願退票規定辦理。

10.5 旅客錯乘

發生旅客錯乘飛機，海航將儘早安排錯乘旅客乘坐後續航班飛往旅客客票上列明的目的地，或安排錯乘旅客返回始發地，票款不補不退。如旅客要求在錯乘的到達站終止旅行，票款差額不補不退。

10.6 關艙門後中止飛行

10.6.1 當航班正常時，旅客在航班始發地關艙後自願提出中止旅行，客票按照海航現行客票使用條件辦理；若旅客在航班經停地自願提出中止旅行，該航班未使用航段的票款和稅費不退。

10.6.2 當航班不正常時，無論旅客是自願或被動中止旅行，海航都按非自願原則，為旅客辦理變更、退票業務。

11 拒絕運輸和限制運輸

11.1 拒絕運輸

為了保證飛行安全，海航根據合理判斷有下列情況之一的，有權拒絕運輸已持有客票的旅客及其行李：

11.1.1 依據國家有關法律、政策法規和命令禁止運輸的旅客或者物品；

11.1.2 依據始發地、經停地、目的地或飛越地國家或地區適用的法律、法規、命令及其他規定禁止運輸的旅客；

11.1.3 拒絕接受安全檢查或因安全檢查拒絕放行或行李未經安全檢查的旅客；

11.1.4 旅客的行為有可能危及飛行安全或者公共秩序；

11.1.5 旅客的年齡、精神或身體狀況不適合航空旅行；

11.1.6 旅客不遵守國家或地區有關法律、法規和政府規章及其它規範性檔的規定，或不遵守海航的規定；

11.1.7 旅客未支付適用的票價、稅款和費用或未承兌其與海航或有關承運人之間的信用付款；

11.1.8 旅客未能出示本人的有效身份證件，或者出示的有效身份證件與購票時使用的不是同一證件，或未能出示有效旅行證件，或拒絕按照有關要求將旅行證件交

由機組簽收保管；

11.1.9 旅客出示的客票經證明是非法獲得或不是在出票承運人或其銷售代理人處購買的、或屬已掛失或被盜的、或是偽造的、或不是由海航或其銷售代理人更改的乘機聯或乘機聯被塗改的；

11.1.10 旅客出示的客票不能證明本人即是客票上“旅客姓名”欄內列明的人；

11.1.11 特殊旅客數量超過航班最大可運輸數量；

11.1.12 特殊旅客或特殊行李申請材料、托運行李包裝不符合海航規定。

11.2 對被拒絕運輸旅客的安排

11.2.1 旅客被拒絕運輸而要求出具書面說明的，除國家另有規定外，海航會按規定及時出具拒載證明，旅客可在**海航 APP、海航微信公眾號、海航微信小程序**自行下載《未成行旅客、行李證明書》。

11.2.2 對被拒絕運輸的旅客，海航按照以下規定辦理：

（1）屬本章節第 11.1.5、11.1.11、11.1.12 款情形的旅客，已購客票按非自願退票辦理；

（2）屬本章節第 11.1.4、11.1.9、11.1.10 款情形的旅客，海航保留扣留其客票的權利，必要時呈報有關主管部門處理；

（3）除上述（1）、（2）款以外的其他情形的拒絕運輸旅客，按自願退票的規定辦理。

11.3 限制運輸

11.3.1 無成人陪伴兒童、擔架旅客、無自理能力的人、懷孕 32 周（含）-36 周（不含）的孕婦、在飛行途中需使用呼吸輔助設備旅客、病患旅客、在緊急撤離時需要協助的殘疾旅客或需要特殊幫助的旅客等，由於年齡、身體或精神狀況在旅途中需要特殊照顧或在一定條件下才能運輸，只有在符合海航規定的條件下，經海航預先同意並在必要時做出安排後方予載運。

11.3.2 限制運輸旅客的數量：出於安全的考慮，海航對每一航班限制運輸旅客的數量進行相應的控制。

11.3.3 海航遵照民航主管部門關於殘疾人航空運輸相關法律法規，為具備乘機條件的殘疾人提供運輸。

11.3.4 海航遵照《人體捐獻器官航空運輸管理辦法》，為符合攜帶人體捐獻器官的

旅客提供運輸。

11.3.5 旅客可登錄海航官網閱讀特殊旅客具體運輸及服務標準。

12 行李運輸

12.1 行李分類

海航承運的行李，按照運輸責任分為托運行李和非托運行李。

12.2 不得作為行李運輸的物品

旅客不得將下列物品放置在托運行李中或攜帶進入客艙，否則海航將拒絕提供運輸服務：

12.2.1 槍支等武器（包括主要零部件），能夠發射彈藥（包括彈丸及其他物品）並造成人身嚴重傷害的裝置或者可能被誤認為是此類裝置的物品，主要包括：軍用槍、公務用槍、民用槍、道具槍、發令槍、鋼珠槍、境外槍支、各類非法製造的槍支以及上述物品的仿真品等。

12.2.2 危險物品，能夠造成人身嚴重傷害或者危及航空器安全和對運輸秩序構成較大危害的危險物品，包括爆炸品、氣體、易燃液體、易燃固體、自燃物質、遇水釋放易燃氣體的物質、氧化劑、有機過氧化物、毒性物質、傳染性物質、放射性物品、腐蝕品和不屬於上述任何一類別但在航空運輸中具有危險性的物質和物品。主要包括：

（1）爆炸或者燃燒物質和裝置或可能被誤認為是此類裝置（物質）的物品，含彈藥、爆破器材、煙火製品及上述物品的仿真品，如：炸彈、手榴彈、照明彈、燃燒彈、煙幕彈、信號彈、催淚彈、毒氣彈、子彈（鉛彈、空包彈、教練彈）、炸藥、雷管、引信、起爆管、導火索、導爆索、爆破劑、煙花爆竹、煙餅、黃煙、禮花彈；

（2）壓縮氣體和液化氣體，如氫氣、甲烷、乙烷、丁烷、天然氣、乙烯、丙烯、乙炔（溶於介質的）、一氧化碳、液化石油氣、氟利昂、氧氣（含液氧裝置）、二氧化碳、水煤氣、打火機燃料及打火機用液化氣體；

（3）自燃物品，如黃磷、白磷、硝化纖維（含膠片）、油紙及其製品；

（4）遇濕易燃物品，如金屬鉀、鈉、鋰、碳化鈣（電石）、鎂鋁粉；

（5）易燃液體，如汽油、煤油、柴油、苯、**乙醇（酒精）**、丙酮、乙醚、油漆、稀料、松香油及含易燃溶劑製品；

- (6) 易燃固體，如紅磷、閃光粉、固體酒精、賽璐珞、發泡劑；
- (7) 氧化劑和有機過氧化物，如**高錳酸鉀**、氯酸鉀、過氧化鈉、過氧化鉀、過氧化鉛、**過醋酸**、**雙氧水**；
- (8) 毒害品，如氰化物、砒霜、劇毒農藥等劇毒化學品；
- (9) 腐蝕性物品，如硫酸、鹽酸、硝酸、氫氧化鈉、氫氧化鉀、**汞（水銀）**；
- (10) 放射性物品，如放射性同位素；
- (11) 其他隱含一種或多種危險品的物品。

12.2.3 管制器具，能夠造成人身傷害或者對航空安全和運輸秩序構成較大危害的管制器具，主要包括：管制刀具、軍警械具以及其他屬於國家規定的管制器具，如：匕首（帶有刀柄、刀格和血槽，刀尖角度小於 60 度的單刃、雙刃或多刃尖刀）、三棱刮刀（具有三個刀刃的機械加工用刀具）、帶有自鎖裝置的彈簧刀或是跳刀（刀身展開或是彈出後，可被刀柄內的彈簧或卡鎖固定自鎖的折疊刀具）、其他相類似的單刃雙刃三棱尖刀（刀尖角度小於 60 度刀身長超過 150 毫米的各類單刃、雙刃、多刃刀具）以及其他刀尖角度大於 60 度刀身長超過 220 毫米的各類單刃、雙刃、多刃刀具、警棍、警用電擊器、軍用或是警用的匕首、手銬、拇指銬、腳鐐、催淚噴射器、弩。

12.2.4 其他物品，其他能夠造成人身傷害或者對航空安全和運輸秩序構成較大危害的物品，主要包括：

- (1) 傳染病病原體，如乙肝病毒、炭疽桿菌、結核桿菌、愛滋病病毒；
- (2) 火種（包括各類點火裝置），如打火機、火柴、點煙器、鎂棒（打火石）；
- (3) 鋰含量超過 8 克或額定能量超過 160WH（瓦特小時）的充電寶、鋰電池（電動輪椅使用的鋰電池另有規定）；
- (4) **酒精體積百分含量大於 70%的酒精飲料**；
- (5) 強磁化物、有強烈刺激性氣味或者容易引起旅客恐慌情緒的物品以及不能判明性質可能具有危險性的物品。

12.2.5 內裝鋰電池和煙火裝置等危險品的保險公文箱、現金箱、現金袋等保密設備禁止攜帶（符合國際航空運輸協會《危險品運輸規則》2.3.2.6 款規定的保密型設備除外）。

12.2.6 攜帶諸如梅斯毒氣、胡椒噴霧器等帶刺激性或使人喪失行為能力的裝置。

12.2.7 醫用小型氣態氧氣瓶（或空氣瓶）及液氧裝置。

12.2.8 槍式電子乾粉滅火器。

12.2.9 諸如爆炸品、壓縮氣體、鋰電池等危險品的電擊武器（如泰瑟槍 Tasers）。

12.2.10 任何種類的火柴（包括摩擦火柴、安全火柴）以及打火機（包括打火機燃料）和鋰電池驅動的打火機。

12.2.11 小型鋰電池平衡車（如同類型的：獨輪車、代步車、體感車等）及相關配件。

12.2.12 自加熱即食食品，如自熱米飯（含方便米飯、食品專用發熱包）。

12.2.13 三星 Galaxy Note7 設備。

12.2.14 雪崩救援背包。

12.2.15 野生動物和具有形體怪異或者易於傷人等特性的動物，如蛇、狼狗、藏獒等，不屬於小動物範圍（家庭飼養的狗、貓、鳥或者其他玩賞寵物），不能作為行李運輸。按照本文件寵物運輸規定辦理的除外。

12.2.16 海航考慮以下原因不適合運輸的物品：物品的危險性、不安全性，包裝、重量、體積、尺寸、形狀、性質，以及考慮飛機機型的因素易碎或易腐物品等。

12.2.17 國家法律、行政法規、規章規定的其他禁止運輸的物品。

12.2.18 中華人民共和國或者途經國家法律規定禁止出境、入境或者過境的物品。

12.3 不建議作為托運行李運輸的物品

下列物品不建議作為托運行李或在托運行李中夾帶，對托運行李中放置或夾帶下述物品的遺失和損壞，海航按一般托運行李承擔責任：

- （1）重要檔和資料；
- （2）包括但不限於貨幣、匯票等有價證券；
- （3）珠寶、貴重金屬（金、銀等）及其製品；
- （4）古玩字畫；
- （5）易碎和易損壞物品、易腐物品；
- （6）樣品；
- （7）電子數碼產品；
- （8）旅行證件、醫療證明、X光片；
- （9）個人需定時服用的處方藥；

(10) 其他需要專人照管的物品不建議作為托運行李或夾入行李內托運，在符合海航關於行李重量、體積限制的情況下，可作為手提行李，由旅客帶入客艙並自行保管。

12.4 限制運輸的物品

12.4.1 海航對下列常見的物品有嚴格的體積重量限制、數量限制、形狀及內容性質、包裝方式、運輸方式或證明檔等要求，只有在符合海航運輸條件的情況下，方可接受運輸：

- (1) 精密儀器、電器等類物品；
- (2) 槍支和彈藥；
- (3) 寵物、服務犬（導盲犬、助聽犬和輔助犬等）；
- (4) 外交信袋、機要檔；
- (5) 旅客旅行途中使用的電動輪椅；
- (6) 含有酒精的飲料；
- (7) 用於鮮活易腐保鮮的乾冰；

(8) 液態物品，如旅客旅行途中所需的藥品、化妝品等。旅客乘坐國際、地區航班時、液態物品應當盛放在單體容器容積不超過 100mL 的容器內隨身攜帶，與此同時盛放液態物品的容器應置於最大容積不超過 1L、可重新封口的透明塑膠袋中，每名旅客每次僅允許攜帶一個透明塑膠袋，超出部分應作為行李托運，免稅品除外；旅客乘坐國內航班時，液態物品禁止隨身攜帶（航空旅行途中自用的化妝品、牙膏、剃須膏及免稅品除外）。航空旅行途中自用的化妝品必須同時滿足三個條件（每種限帶一件、盛放在單體容器容積不超過 100mL 的容器內、接受開瓶檢查）方可隨身攜帶，牙膏及剃須膏每種限帶一件且不得超過 100g (mL)，免稅產品除外。旅客在同一機場控制區內由國際、地區航班轉乘國內航班時，其隨身攜帶入境的免稅液態物品必須同時滿足三個條件（出示購物憑證、置於已封口且完好無損的透明塑膠袋中、經安全檢查確認）方可隨身攜帶，如果在轉乘國內航班過程中離開機場控制區則必須將隨身攜帶入境的免稅液態物品作為行李托運；嬰兒航空旅行途中必需的液態乳製品、糖尿病或者其他疾病患者航空旅行途中必需的液態藥品，經安全檢查確認後方可隨身攜帶；

- (9) 可攜式電子設備的備用電池（包含鋰電池、鎳氫電池及各類型乾電池）、充電

寶及移動電源製品；

(10) 鋰含量超過 2 克但不超過 8 克或額定能量值超過 100Wh 但不超過 160Wh 的鋰電池、充電寶；

(11) 供個人使用的含汞的小型醫用或臨床用體溫計；

(12) 政府氣象局或相關官方機構人員攜帶的水銀氣壓計或溫度計；

(13) 管制刀具以外的銳器、鈍器，例如菜刀、水果刀、餐刀、工藝品刀、手術刀、屠宰刀、雕刻刀、刨刀、剪刀、美工刀、裁紙刀、銑刀、鐮刀、演出用刀、劍、戟、矛，古董或者作為旅遊紀念品的刀、劍以及棍棒（含伸縮棍、雙節棍）、球棒、桌球杆、板球球拍、曲棍球杆、高爾夫球杆、登山杖、滑雪杖、指節銅套（手釘）、鋼銼、斧子、短棍、錘子等。

12.4.2 限制運輸物品詳細規則，請登錄海航官網或通過海航客服熱線諮詢。

12.5 行李包裝及體積、重量限制

12.5.1 托運行李

12.5.1.1 托運行李必須包裝完善、鎖扣完好、捆紮牢固，能承受一定的壓力，能夠在正常的操作條件下安全裝卸和運輸，並應符合下列條件：

(1) 旅行箱、旅行袋和手提包等必須加鎖；

(2) 兩件以上的包件，不能捆為一件；

(3) 行李上不能附插、拴掛其他物品；

(4) 竹籃、網兜、草繩、草袋等不能作為行李的外包裝物；

(5) 帶有危險品標記、標籤的包裝件不能作為行李的外包裝物，如包裝了行李，必須將該包裝件上的危險品標記、標籤去掉或覆蓋；

(6) 行李包裝內不能用鋸末、穀殼、草屑等作襯墊物；

(7) 堅硬材質外包裝各棱角及不規則、不平整或有尖銳突起的包裝表面須進行軟化處理，軟包墊襯材料（例如：泡沫、海綿、麻布、硬紙板、氣泡膜等）原則上須起到避免剮蹭的防護作用。

12.5.1.2 托運行李每件重量不能超過 32 公斤（70 磅），三邊尺寸之和不得超過 203 釐米（80 英寸）。超過上述規定的行李，建議旅客聯繫海航貨運部門辦理。

12.5.1.3 托運行李的“全委託”行李免提服務

(1) 當您乘坐全程由海南航空實際承運的國內轉國際、國際轉國內、國際轉國際的聯程航班時，如中轉地海關支持“全委託”行李免提服務，我們將在始發站主動為您辦理“全委託”服務，將您的行李托運至最終目的地，在中轉地您無需提取托運行李，由您授權我們為您代辦該托運行李的海關手續，需要時根據海關要求為您代辦您的托運行李開箱查驗手續。請勿將應向中國海關申報的物品放入此類托運行李中。

(2) 與海關報關查驗相關的責任由您自行承擔。因海關檢查原因造成的行李延誤或損失，我們不承擔責任。

12.5.2 非托運行李

12.5.2.1 攜帶入客艙的行李要妥善安放在旅客前面的座椅下或客艙頂部行李架內。

12.5.2.2 除另有規定外，公務艙旅客可攜帶兩件手提行李、經濟艙旅客可攜帶一件手提行李。每位旅客帶入客艙的單件手提行李重量不超過 10 公斤（22 磅），長、寬、高三邊總和不超過 115 釐米（45 英寸）。除此之外，每位旅客還可以免費攜帶能放置在前排座椅下方的包裝完好、牢固、避免散落的少量零星小件物品，如手提包、公事包、手提電腦包、相機包或其他類似尺寸或更小的物品。超過上述規定的行李，應當作為托運行李運輸。

12.5.2.3 帶嬰兒的旅客還可以攜帶在航班上餵食嬰兒的食品（液態或流質食物，必須通過安全檢查）、嬰兒使用的紙尿褲；一輛可帶入客艙的可攜式可折疊嬰兒推車等類似設備用品，折疊後長、寬、高分別不超過 55 釐米（22 英寸）、40 釐米（16 英寸）、20 釐米（8 英寸），超過上述尺寸的嬰兒車等設備用品須作為托運行李運輸。

12.5.2.4 除另有規定外，航班上殘疾、傷、病等行動不便的旅客所持的拐杖、假肢、電子耳蝸、助聽器、盲杖、盲鏡、助視器、折疊手動輪椅、可攜式制氧機及其他呼吸輔助設備等小型的在旅途中隨時要用到的輔助設備，可帶入客艙。客艙內沒有存放設施或空間的，可免費托運。

12.5.2.5 如旅客行李不適合在航空器貨艙內運輸，例如樂器，並且不符合本條第 12.5.2.2 款規定，旅客應提前通知海航，在獲得海航同意後方可帶入航空器客艙內，按照客艙占座行李收費。

12.6 免費行李額及超限行李費

12.6.1 免費行李額

12.6.1.1 在海航辦理的國際運輸中，免費行李額分別實行計重制和計件制兩種。旅客應根據海航規定的條件和限額攜帶免費運輸的行李。

12.6.1.2 購買混合等級客票的旅客，其免費行李額可按各該航段票價級別規定的免費行李額分別計算。

12.6.1.3 搭乘同一飛機前往同一目的地點或者中途分程地點的兩人或兩人以上的同行旅客，在同一時間、同一地點辦理行李托運手續的，其免費行李額可按各自的票價級別規定的標準合併計算。

12.6.1.4 旅客自願變更客票後的免費行李額，應當按變更後客票票價級別所適用的免費行李額的規定辦理。旅客非自願變更客票後的免費行李額，應當按照原客票票價級別所適用的免費行李額的規定辦理。

12.6.1.5 聯程運輸的免費行李額按海航及國際航空運輸協會（IATA）相關規定計算。

12.6.1.6 特殊旅客乘坐民航班機，對其必須攜帶的輔助器具（折疊輪椅、手杖、假肢等）給予免費攜帶，擔架旅客的免費行李額為所占座位的免費行李額之和。

12.6.1.7 額外占座旅客的免費行李額，按其所占座位的票價等級和佔用座位數確定。手提行李占座的客票沒有免費行李額。

12.6.1.8 金鵬貴賓會員旅客在享受客票對應正常免費行李額的同時，額外增加 1 件免費行李額。

12.6.1.9 計重制免費行李額

除另有規定外，每位旅客的免費托運行李額：

（1）持成人或兒童客票的公務艙旅客為 30 公斤，經濟艙旅客為 20 公斤；

（2）持不占座嬰兒客票的旅客無免費行李額，每個不占座嬰兒可免費托運折疊式嬰兒手推車一輛。

12.6.1.10 計件制免費行李額詳見海航官網的免費托運行李。

12.6.1.11 包機航線的免費行李額按包機協議規定辦理。

12.6.2 超限行李費

12.6.2.1 旅客的托運行李和非托運行李中超過該旅客免費行李額的部分，稱為超

限行李，應當支付超限行李費。

12.6.2.2 收取超限行李費，應填開超限行李票。

12.6.2.3 超限行李收費標準詳見海航官網的超限付費行李。

12.6.2.4 如海航優惠產品的超限行李收費標準與上述標準不一致，具體收費標準以產品業務規定為準。

12.7 行李聲明價值

12.7.1 旅客的托運行李每公斤價值超過 **30 美元**或等值的其他貨幣，可以辦理行李的聲明價值。

12.7.2 托運行李的聲明價值不能超過行李本身的實際價值。每一旅客的行李聲明價值最高限額為 **2500 美元**。如海航對聲明價值有異議而旅客又拒絕接受檢查時，海航有權不按照聲明價值的行李進行運輸。

12.7.3 海航按照旅客聲明的價值中超過本條 12.7.1 款規定限額部分的價值的 5% 收取聲明價值附加費。

12.7.4 對於辦理聲明價值的行李，若同時滿足海航其他收費規定時，應按照相關規定收取費用，不與聲明價值附加費合併計算。

12.7.5 旅客辦理聲明價值的托運行李僅限於整包件行李。行李中的任何單個物品不得辦理聲明價值。

12.7.6 旅客非托運行李、寵物等物品不辦理行李聲明價值。

12.8 行李的收運

12.8.1 拒絕運輸權

12.8.1.1 旅客的托運行李、非托運行李不得違反國家禁止運輸或限制運輸的相關規定。在收運時或者運輸過程中，發現行李中裝有不得作為行李運輸的任何物品，海航將拒絕收運或者終止運輸，並通知旅客。

12.8.1.2 旅客的托運行李、非托運行李，如因其尺寸、形狀、重量、內容、特性或出於安全運行的原因，或為了其他旅客的舒適和便利而不適合運輸的，海航應請旅客加以改善，如旅客不能或拒絕改善，海航有權拒絕接受該行李的運輸。

12.8.1.3 行李應按照海航的要求適當包裝，否則海航有權拒絕接受該行李的運輸。

12.8.2 檢查權

海航為了運輸安全和安保需要的原因，有權要求旅客接受對其本身進行安全檢查，

對其行李進行檢查、掃描或者 X 射線檢查；必要時，也可以在旅客沒有到場的情況下，對其行李進行檢查。如果旅客拒絕接受檢查或發現其不遵守海航規定要求，海航有權拒絕接受該行李的運輸。如果檢查或掃描給旅客造成損壞，或 X 射線或掃描給旅客的行李造成損壞，海航將不承擔任何責任，除非該傷害或損壞是由於海航的過失造成的。

12.8.3 收運要求

12.8.3.1 旅客必須憑有效客票托運行李。

12.8.3.2 海航只在航班離站當日辦理乘機手續時收運行李。若旅客要求提前托運，可事先約定。

12.8.3.3 海航對旅客托運的每件行李應拴掛行李牌，並將其中的識別聯貼在登機牌主聯背面。團體旅客交運的行李可合併計算，其識別聯貼在團體負責人登機牌主聯背面。

12.8.3.4 旅客的托運行李與手提行李按各航線規定分別計件或計重。

12.8.3.5 旅客托運有運輸責任爭議的行李時，海航應向旅客說明情況，應經旅客同意後，拴掛免除責任行李牌，以免除海航相應的運輸責任。

12.8.3.6 海航只承運旅客本人的托運行李，拒絕承運旅客幫他人托運的行李。因安保原因或拒絕接受安全檢查而不准登機的旅客，其托運行李必須從飛機上卸下。

12.8.3.7 海航禁止在登機口辦理行李托運（嬰兒車、特殊旅客助殘設備除外）。如在登機口發現不符合規定限額的手提行李，可能無法與旅客同航班運輸。

12.8.4 行李載運

12.8.4.1 旅客的托運行李，應與旅客同機運送。除國家另有規定外，不能同機運送的，海航應當優先安排該行李在後續的航班上運送，並及時通知旅客。

12.8.4.2 旅客的超限行李在飛機載量允許的條件下，應與旅客同機運送。如載量不允許，而旅客又拒絕使用後續可利用航班運送，海航可拒絕收運旅客的超限行李。

12.8.5 寵物運輸

12.8.5.1 寵物是指在重量限制範圍內，可隨主人同機托運的家庭馴養的狗、貓。其他觀賞動物、野生動物和具有形體怪異或易於傷人等特性的動物如蛇、狼狗、藏獒等，不屬於寵物運輸範圍，只能作為貨物運輸。

12.8.5.2 旅客攜帶的寵物，一般情況下裝在貨艙內運輸。

12.8.5.3 旅客申請運輸寵物應在航班起飛前 48 小時通過海航直屬售票處預約，並提供動物衛生監督所出具的《動物檢疫合格證明》，且單據上需蓋有動物衛生監督所檢疫專用章，以及寵物疫苗注射證明（托運犬）。經海航同意後方可托運。海航不提供寵物中轉聯程一站式運輸服務。乘坐中轉聯程航班的旅客如需托運寵物，僅可辦理單一直達航段托運，到達中轉站後自提寵物並辦理中轉托運手續。

12.8.5.4 旅客應在乘機當日自行攜帶寵物及其寵物托運箱以及 2 份《寵物運輸協議書》和其他證明檔於航班起飛前 2 小時到達機場海航所屬值機櫃檯辦理乘機手續。

12.8.5.5 裝運寵物的容器及其包裝要求應符合海航寵物運輸相關規定，如旅客不能或不願意按照海航規定完善運輸寵物容器及包裝，海航有權拒絕運輸。

12.8.5.6 經海航判斷，因寵物數量、品種、年齡、健康狀況、運輸證明檔、機型限制、寵物箱、運輸途中任何航點的溫度、國家相關政策法規限制等不符合海航寵物運輸規定的，海航有權拒絕運輸。

12.8.5.7 裝運寵物的容器應符合下列要求：

（1）為牢固且性能良好的專用航空寵物托運箱，能防止寵物破壞、逃逸和防止寵物將身體某一部位伸出容器以外損傷人員、行李、貨物或飛機；

（2）能保證寵物站立和適當活動，保證空氣流通，不致使寵物窒息；

（3）能防止糞便滲溢，以免污染飛機、機上設備以及其他物品。

12.8.5.8 托運類的寵物重量、托運寵物箱及攜帶食物的總重量，均不得計算在旅客的免費行李額內，應按超限行李單獨收費，計重制航線超限行李費每千克收費標準為單程直達經濟艙普通票價（全票價）的 1.5%。計件制航線超限行李費按照寵物托運收費標準規定辦理。

12.8.5.9 除海航原因外，在運輸中出現的寵物患病、受傷和死亡，海航不承擔責任。

12.8.5.10 服務犬（導盲犬、助聽犬、輔助犬）的運輸，按照海航現行相關運輸規定為準。

12.8.6 占座行李、貴重物品和外交信袋運輸的特殊規定

12.8.6.1 占座行李

（1）行李必須佔用座位時，應在定座時提出申請，在取得海航同意後方可運輸。

占座行李沒有免費行李額。

(2) 旅客帶入客艙的占座行李由其自行照管，佔用每一座位的行李重量不得超過 75 公斤，體積不超過 40 釐米×60 釐米×100 釐米，其包裝要適當。為了保證飛行安全，旅客及其行李所佔用的座位要由海航指定，在整個旅途中行李用安全帶加以固定，必要時須用緊固物系紮牢固。

(3) 占座行李不計入免費行李額，票價實行見艙銷售。

(4) 如果運輸是由連續承運人辦理的，則旅客必須取得有關連續承運人的同意。

12.8.6.2 貴重行李，除按照本條件其他有關規定辦理外，如需佔用座位，按照本條第 12.8.6.1 款的規定辦理。

12.8.6.3 外交信袋

(1) 外交信袋應當由外交信使隨身攜帶，自行照管。根據外交信使的要求，海航也可以按照托運行李辦理，但海航只承擔一般托運行李的責任。

(2) 外交信使攜帶的外交信袋和行李，可以合併計重或計件，超過免費行李額部分，按規定收取超限行李費。

(3) 外交信袋運輸需佔用座位時，旅客必須在定座時提出，經海航同意，方可予以運輸。

(4) 佔用每一座位的外交信袋的總重量不得超過 75 公斤，總體積不得超過 40 釐米×60 釐米×100 釐米。占座外交信袋的票價均實行見艙銷售，佔用座位的外交信袋沒有免費行李額。

(5) 機要交通人員攜帶的機要檔，按本條的規定辦理。

12.8.7 違章行李

旅客的托運行李、非托運行李中，凡夾帶國家規定的禁運物品、限制攜帶物品或危險物品等，其整件行李稱為違章行李。對違章行李，海航按下列規定辦理：

(1) 在始發地發現違章行李，海航有權拒絕收運；如已承運，有權取消運輸，或將違章夾帶物品取出後運輸，已收超限行李費不予退還；

(2) 在經停地發現違章行李，應立即停運，已收超限行李費不予退還；

(3) 對違章行李中夾帶的國家規定的禁運物品、限制攜帶物品或危險物品，交有關部門處理。

12.8.8 行李退運

12.8.8.1 旅客在始發地要求退運行李，必須在行李裝機前提出。如旅客退票，已收運的行李也必須同時退運。以上退運，均退還已收超限行李費。

12.8.8.2 旅客在經停地退運行李，若時間允許，可予以辦理。但未使用航段的已收超限行李費不予退還。

12.8.8.3 辦理聲明價值的行李退運時，在始發地退還已交付的聲明價值附加費，在經停地不退已交付的聲明價值附加費。

12.8.8.4 由於海航的原因，需要安排旅客改乘海航其他航班，行李運輸應隨旅客做相應的變更，已收超限行李費多退少不補；已交付的聲明價值附加費不退；如安排旅客簽轉其他承運人航班，應辦理行李退運，退還已收超限行李費和已交付的聲明價值附加費。

12.9 行李交付

12.9.1 行李交付

12.9.1.1 旅客應在航班到達後立即在機場憑行李牌的識別聯領取行李。必要時，應交驗客票。

12.9.1.2 如旅客未立即領取行李，海航從行李到達的次日 8 時起向旅客收取行李保管費。對於旅客行李中的易腐物品，海航有權在行李到達 24 小時後予以處理。

12.9.1.3 海航憑行李牌的識別聯交付行李，對於領取行李的人是否確系旅客本人，以及由此造成的損失及費用，不承擔責任。

12.9.1.4 旅客的托運行李延誤到達的，海航應及時通知旅客領取。除國家另有規定外，由於非旅客原因導致托運行李延誤到達，旅客要求直接送達的，海航應當免費將托運行李直接送達旅客或者與旅客協商解決方案。對延誤行李不收取保管費。

12.9.1.5 旅客在領取行李時，未提出書面異議，應即認為該行李已經按照運輸合同完好交付。

12.9.1.6 旅客遺失行李牌的識別聯，應立即向海航掛失。旅客如要求領取行李，應向海航提供足夠的證明，並在領取行李時出具收據。如在聲明掛失前行李已被冒領，海航不承擔責任。

12.9.2 無法交付的行李

行李自到達的次日起，超過 90 日仍無人認領，表明旅客已遺棄該行李，海航可作為無法交付行李處理。

12.9.3 行李不正常運輸的處理

12.9.3.1 行李運輸發生延誤、遺失或損壞，海航或其授權地面服務代理人應及時會同旅客填寫《行李運輸差錯事故記錄》，儘快查明情況和原因，並將調查結果答復旅客和有關單位。如發生行李賠償，可在始發地、經停地或目的地辦理。

12.9.3.2 因海航原因使旅客的托運行李未能與旅客同機到達，造成旅客旅途生活的不便，將給予旅客一次性臨時生活用品補償費：

（1）公務艙旅客臨時生活費標準為 100 美元，在此基礎上，每延誤一天補償 50 美元，公務艙旅客的臨時生活費以 200 美元為限額。

（2）經濟艙旅客臨時生活費標準為 50 美元，在此基礎上，每延誤一天補償 25 美元，經濟艙旅客的臨時生活費以 100 美元為限額。

12.9.4 行李運輸事故索賠

12.9.4.1 旅客在領取托運行李時未提出書面異議，即為該托運行李已完好交付並與運輸憑證相符的初步證據。

12.9.4.2 托運行李發生損失的，旅客應當在發現損失後向海航書面提出異議，至遲應當自收到托運行李之日起七日內提出。托運行李發生延誤的，至遲應自托運行李交付旅客之日起二十一日內書面提出異議或索賠要求；**旅客逾期未提出異議或索賠的，視為放棄延誤損失索賠或沒有造成損失。**

12.9.4.3 提出異議或索賠要求時應附登機牌或行程單（或影本）、行李牌識別聯、《行李運輸差錯事故記錄》、超限行李票旅客聯（或影本）等證明行李內容和價格的憑證以及其他有關的證明。

13 航班超售

13.1 資訊告知

13.1.1 為滿足更多旅客的出行需求，海航在充分考慮航線、航班班次、時間、機型以及銜接航班等情況下實施超售，並最大程度避免旅客因超售被拒絕登機。

13.1.2 海航通過官網超售公告、口頭告知等方式告知超售旅客享有的權利。

13.2 超售徵集自願者程式

因海航超售導致實際乘機旅客人數超過座位數時，海航或者地面服務代理人在航班開始辦理乘機手續時，通過在**值機櫃檯或登機口**，由工作人員口頭告知或放置/張

貼超售徵集自願者告知書的方式告知自願放棄座位旅客的賠償方法及後續服務安排，尋找主動放棄座位的自願者並與旅客協商自願放棄行程的條件。

13.3 優先登機原則

在海航或者地面服務代理人無法徵集足夠自願者的情況下，本著公序良俗原則，綜合考慮老幼病殘孕等特殊旅客的需求，後續航班銜接情況等因素，參照下列順序，確定優先登機的旅客：

- (1) 經海航同意並事先做出安排的、有特殊服務需求的老、幼、病、殘、孕旅客以及無成人陪伴兒童；
- (2) 金鵬白金卡、金卡、銀卡旅客；
- (3) 後續銜接國際航班的旅客；
- (4) 後續轉機時間緊張的中轉聯程旅客。

13.4 超售服務及賠償

13.4.1 海航向自願放棄行程或者被拒絕登機旅客，提供以下相關服務：

- (1) 免費安排後續最早有空餘座位的航班，讓旅客儘快成行；
- (2) 按非自願客票退票處理，不收取費用；
- (3) 按非自願改期或者簽轉處理，不收取客票變更費和票價差額；
- (4) 如在用餐時間，提供免費餐食和飲品；當後續航班的時刻和原定航班時刻相差 4 小時（含）以上時，為旅客提供免費酒店休息服務。

13.4.2 除為旅客提供上述 13.4.1 款所列服務外，符合下列所有條件，自願放棄行程或者被拒絕登機的旅客，海航將同時給予旅客現金賠償：

- (1) 已經定妥航班座位的旅客（含持積分兌換獎勵免票的旅客），不包括持各類獎勵及航空公司職員免折票的旅客。
- (2) 旅客在截止辦理乘機登記手續時間前，到達指定登記櫃檯辦理乘機登記手續。
- (3) 不屬於本條件第 11.1 款被拒絕運輸的旅客。

13.4.3 賠償標準

給予自願放棄座位的旅客或因超售被拒絕登機的旅客，每人 200 元人民幣的現金賠償。海航可以通過現金或相應比例的金鵬積分的方式提供賠償。

13.4.4 如發生航班超售拒載的當地法律、法規另有規定的，適用該法律、法規。

13.5 旅客因超售自願放棄行程或者被拒絕登機時，可通過登錄**海航 APP**、**海航微信公眾號**、**海航微信小程序**自行下載《超售證明》。

14 旅客服務

14.1 一般服務

14.1.1 海航應以保證飛機安全和航班正常，提供良好服務為準則，以文明禮貌、熱情周到的服務態度，認真做好空中和地面的旅客運輸的各項服務工作。

14.1.2 除另有規定以外，旅客在聯程航班銜接地點的地面膳宿、交通費用，應由旅客自理。

14.1.3 在航空運輸過程中，旅客發生急病、分娩、遇險時，海航應積極採取措施，盡力救助。

14.1.4 空中飛行過程中，海航按規定向旅客提供飲料或餐食。

14.2 第三方服務

14.2.1 如果海航為旅客安排由第三方提供的航空運輸之外的服務，或者為旅客出具地面運輸、旅館預訂或者車輛租賃等由第三方提供（非航空）運輸或者服務的票證、收款憑證，在安排上述附加服務時，海航僅作為旅客的代理，對於旅客能否得到此類服務及其服務品質不承擔責任。第三方服務提供者的條款和條件適用於該服務。

14.2.2 如果海航也向旅客提供地面運輸，本條件不適用於該地面運輸。

15 飛機上的行為

15.1 一般規定

15.1.1 旅客應當遵守民航相關規定，保持航空器內的良好秩序；發現航空器上可疑情況時，可以向機組成員舉報。旅客在協助機組成員處置擾亂行為或者非法干擾行為時，應當聽從機組成員指揮。

15.1.2 旅客如果在航空器上出現強佔座位、辱罵毆打他人、妨礙機組正常履行職責、霸佔航空器、破壞機上設施設備等行為，擾亂公共秩序、危害公共安全，構成違反治安管理行為的，海南航空有權利依據民航相關安保規章，對涉事旅客採取必要的管束或制服措施，並移交至公安機關依法處理；情節嚴重的，可能會承

擔刑事責任。

15.2 非法干擾行為和擾亂行為的處置

15.2.1 擾亂行為的處置

機組有權利對擾亂航空器內秩序，妨礙機組成員履行職責，不聽勸阻的行為人採取必要的管束措施，或在起飛前、降落後要求其離機。

15.2.2 非法干擾行為的處置

機組有權利對航空器上的非法干擾行為等嚴重危害飛行安全的行為，採取必要的制止、制服措施，必要時旅客應給予協助。

15.2.3 調整飛行計畫

在航空器上出現擾亂行為或者非法干擾行為等嚴重危害飛行安全行為時，機長可根據需要改變原定飛行計畫或對航空器做出適當處置。

15.3 可攜式電子設備（PED）的使用規範

15.3.1 未經海航許可，旅客不得在飛機上開啟和使用與飛機正常飛行無關的主動發射無線電信號的可攜式電子設備，這些設備包括：無法通過飛行模式關閉信號傳輸功能的移動電話、可攜式電視、無線電接收機、無線電發射機、具有無線遙控器的玩具和其他帶遙控裝置的電子設備、充電寶等可攜式移動電源及其他能夠對飛機系統產生干擾的電子設備。

15.3.2 可全程使用的 PED 設備包括：外形尺寸長寬高三邊之和小於 31cm（含）的可單手掌握的小型 PED（選擇了“停止傳輸功能”或“飛行模式”並且關閉移動數據傳輸功能、WI-FI 功能情況下），如移動電話、電子書、平板電腦、MP3/MP4、電子遊戲機、智能手錶等；助聽器、心臟起搏器等醫學輔助用電子設備；及電動剃鬚刀、沒有無線遙控器的小型電動玩具、可攜式隨身聽、照相機等不具備無線電發射功能的可攜式電子設備。

15.3.3 僅在巡航高度可使用的 PED 包括：筆記本電腦；部分加裝機載 WIFI（包括機上局域網及空地互聯 WIFI）的機型，筆記本電腦、平板電腦等設備在平飛階段可開啟 WIFI 功能連接機載 WIFI。

15.4 海航所有的航班均已禁煙，機上所有區域均不允許吸煙，包括傳統香煙、電子煙及其他形式的吸煙。

15.5 飛機上，除海航供應的含酒精飲料外，不得飲用其他含酒精飲料。

15.6 旅客在飛行全程中，應按要求及工作人員的提示系好安全帶。

16 行政手續

16.1 旅客必須完全遵守出發地國家、過境國、到達地國家的法律、法規、命令、要求和旅行條件的各項規定。若因旅客未遵守有關規定而導致無法乘機或無法到達目的地的，海航不承擔因此而造成的損失。海航對其雇員或代理人為了協助旅客取得必要的證件或簽證或遵守上述法律、法規、命令、要求、旅行條件等所提供的書面或其他形式的任何幫助或資訊不承擔責任；對任何旅客因未能取得必要的證件或簽證或未能遵守上述法律、法規、命令、要求、旅行條件等而產生的後果，海航也不承擔責任。

16.2 旅客應當出示有關國家（地區）法律、法規、命令、要求或旅行條件所要求的出境、過境、入境、健康和其他證件，應當允許海航收存其副本或影本。海航對未遵守國家（地區）法律、法規、命令、旅行條件或所持證件不符合要求，或者不允許海航收存其證件副本或影本的旅客，保留拒絕運輸的權利。

16.3 因旅客被經停地或目的地國家（地區）政府拒絕過境或者入境，導致海航按該國（地區）政府的命令將旅客運回其始發地或者其他地點，該旅客應按海航規定支付其適用票價。海航可使用已付給海航的未被使用的航段票款，或旅客已支付給海航的任何資金來抵付此費用。已收取用於運送至拒絕入境地點或遣返地的客票，海航不予辦理退款。

16.4 旅客對於因其未能遵守有關國家（地區）法律、法規、命令、要求、旅行條件或未能出示所要求的證件而造成海航支付或墊付的罰金、罰款或承擔的任何費用應當足額償還。

16.5 旅客應接受政府、機場管理部門或海航的任何安全檢查。對於拒絕接受安全檢查的旅客及未經過安全檢查的行李，海航有權拒絕運輸。

16.6 政府有關主管部門檢查旅客的托運行李或非托運行李時，旅客應當到場。對旅客未到場接受檢查而發生的任何損失，海航不承擔責任。

17 損失責任及賠償限額

17.1 一般規定

17.1.1 在蒙特利爾公約及以下規定的責任限額內，海航對旅客在飛機上或者上、下飛機過程中的事故造成旅客人身傷亡的，應當承擔損害賠償責任。但是，旅客由於其年齡、精神或身體狀況在運輸中造成或促成其本人人身傷亡或情況惡化的，海航不承擔賠償責任。

17.1.2 海航因遵守或旅客未遵守國家法律、法規、命令或要求而引起的任何損失，海航不對旅客承擔賠償責任。

17.1.3 因發生在航空運輸期間的事件，造成旅客托運行李毀滅、遺失或者損壞的，海航應當承擔賠償責任。

17.1.4 因發生在海航飛機上或者在旅客在上、下海航飛機過程中事件，海航或者海航雇員、代理人的過錯造成旅客隨身攜帶物品毀滅、遺失或者損壞的，海航應當承擔賠償責任。

17.1.5 旅客托運行李或隨身物品的毀滅、遺失或者損壞是由於行李本身的自然屬性、品質或者缺陷造成的，海航不承擔賠償責任。

17.1.6 海航和其他承運人依據一本客票或者連續客票履行的運輸，應當被視為一個單一的運輸。海航僅對發生在海航承運航班上的損失承擔責任。海航為其他承運人的航班填開客票或辦理行李托運時，只作為其他承運人的代理人。對於托運行李，旅客可以向客票或行李票上列明的第一或者最後承運人索賠。

17.1.7 旅客、行李在航空運輸中因延誤引起的損失，海航應當向旅客承擔賠償責任。但是海航證明本人及其雇員、代理人為了避免損失的發生，已經採取一切合理措施或者不可能採取此種措施的，海航不對因延誤引起的損失承擔責任。

17.1.8 在旅客、行李運輸中，經證明，損失是由索賠人的過錯造成或者促成的，應當根據造成或者促成此種損失的過錯程度，相應免除或者減輕海航的責任。旅客以外的其他人就旅客死亡或者受傷提出賠償要求時，經證明死亡或者受傷是旅客本人的過錯造成或者促成的，同樣應當根據造成或者促成此種損失的過錯的程度，相應免除或者減輕海航的責任。本條款適用於本條件中的所有責任條款。

17.1.9 海航的責任不應高於旅客的實際損失數額。**海航對間接的或隨之引發的損失不承擔責任。**

17.1.10 海航依據本條件所承擔的賠償責任僅限於補償性的賠償責任，任何情況

下海航都不承擔懲罰性、懲戒性或者其他非補償性的損害賠償。

17.2 人身損害賠償責任限額

海航根據本章第 17.1.1 款對每名旅客承擔損害賠償責任時，對有下列情形之一的其賠償責任限額不超過蒙特利爾公約規定的適用限額：

（1）旅客傷亡不是由於海航或者海航雇員、代理人的過失或者其他不當作為、不作為造成的；

（2）旅客傷亡是由於第三人的過失或者其他不當作為、不作為造成的。

17.3 延誤及行李、貨物的賠償責任限額

17.3.1 運輸過程中因延誤給旅客造成損失的，海航對每名旅客的賠償責任限額適用蒙特利爾公約相關規定。

17.3.2 在行李運輸過程中造成行李毀滅、遺失、損壞或者延誤的，海航對每名旅客的賠償責任限額以蒙特利爾公約相關規定為準。

18 旅客投訴

旅客對海航、海航銷售代理人、航空銷售網絡平臺或地面服務代理人提供的服務有任何意見，可通過以下方式聯繫海航：

（1）旅客意見 24 小時電話：國內撥打 95339，海外撥打（+86）95339 或（+86-898）95339；服務品質監督：（+86-898）66709315（工作時間：上午 08:30-12:00 下午 13:00-17:30，週六、周日及公共節假日休息）；

（2）旅客意見回饋郵箱：customer.care@hnair.com；

（3）郵寄地址：海南省海口市美蘭機場海航基地海技樓 海南航空控股股份有限公司 服務品質管理部 服務品質督察中心 郵遞區號 571132。

19 生效與修改

19.1 本條件自 2025 年 5 月 8 日起生效、施行，並在海航官網進行公佈。本條件在變更之日起 5 個工作日內在民航服務品質監督平臺上更新備案，備案的總條件與對外公佈的總條件保持一致。自生效之日起，2024 年 8 月 2 日公佈施行的《海南航空控股股份有限公司旅客、行李國際運輸總條件》同時廢止。旅客在 2025 年

5月8日前購買的客票，仍適用購買客票時適用的運輸總條件。

19.2 海航有權依照中國民用航空局規定的程式，不經通知修改其運輸條件、運輸規定、票價和費用。但此類修改不適用於修改前已經開始的運輸或已經購買的客票。

19.3 海航的銷售代理人或雇員都無權更改或違反本條件的任何條款。

19.4 本條件使用中文書寫，並翻譯成其他語言版本，當中文與其他語言版本不一致時，以中文版本為準。

20 附則

針對本條件所列事項變化較頻繁的內容，海航單獨制定了《海南航空國際及地區航線免費托運行李規定及超限行李費收費規定》及《海南航空特殊旅客承運標準、旅客健康乘機指南及特殊旅客乘機須知》，並視為本條件的一部分，上述規定內容與本條件不一致的，該單獨制定的規定優先於本條件。