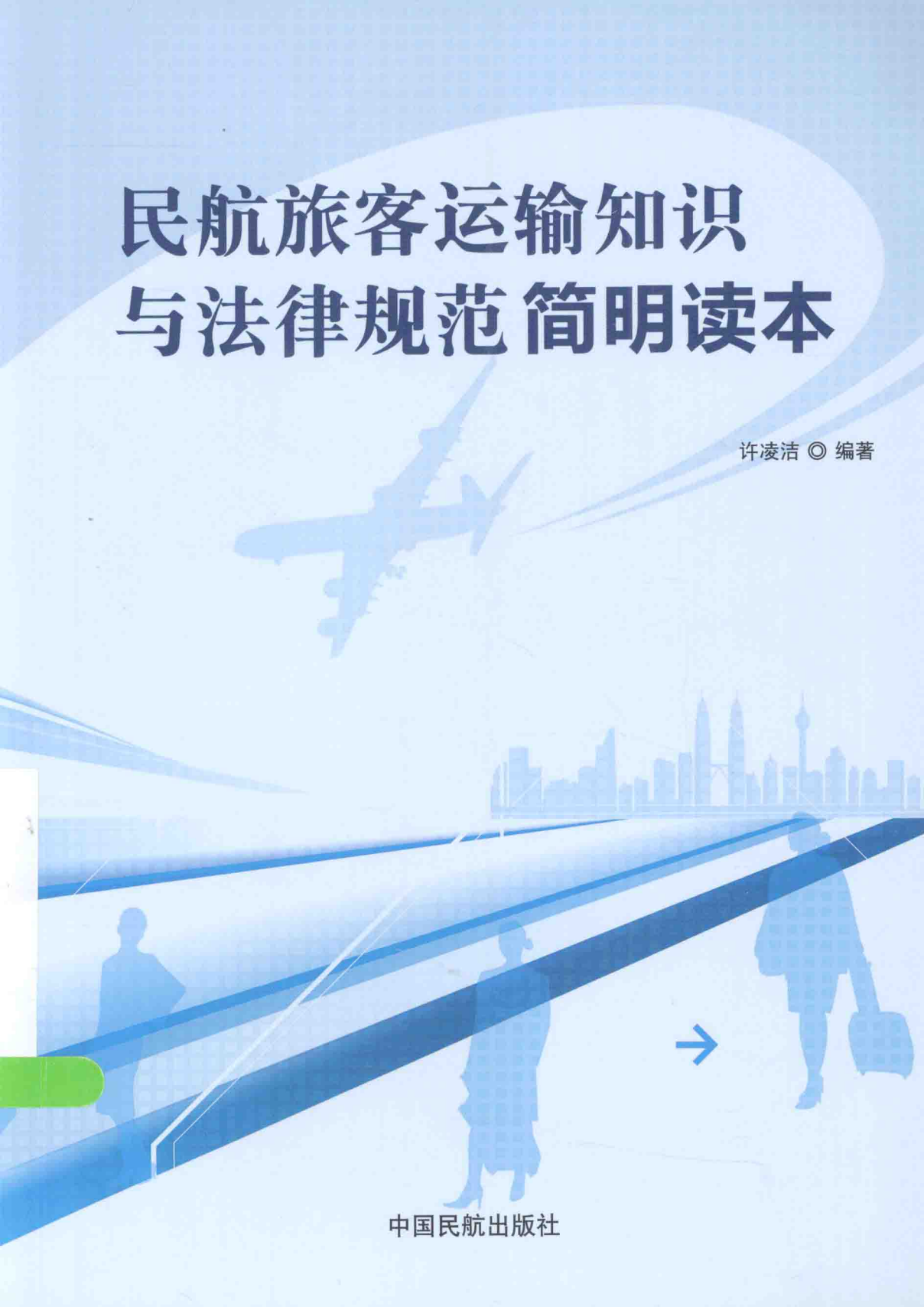


民航旅客运输知识 与法律规范 简明读本

许凌洁 © 编著



中国民航出版社

014060507

F560.83

10

民航旅客运输知识 与法律规范简明读本

许凌洁 编著



中国民航出版社



北航

C1747922

F560.83

10

702030510

图书在版编目 (CIP) 数据

民航旅客运输知识与法律规范简明读本/许凌洁编著.
—北京:中国民航出版社,2014.6
ISBN 978-7-5128-0187-5

I. ①民… II. ①许… III. ①民用航空-旅客运输-
基本知识②民用航空-航空法-基本知识-中国 IV.
①F560.83②D922.296.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 121770 号

民航旅客运输知识与法律规范简明读本

许凌洁 编著

责任编辑 刘庆胜

出 版 中国民航出版社 (010) 64279457

地 址 北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)

排 版 中国民航出版社录排室

印 刷 中国电影出版社印刷厂昌平分厂

发 行 中国民航出版社 (010) 64297307 64290477

开 本 787×960 1/16

印 张 12

字 数 161 千字

版 印 次 2014 年 7 月第 1 版 2014 年 7 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5128-0187-5

定 价 29.00 元

官方微博: <http://weibo.com/phcaac>

淘宝网店: <http://shop106992650.taobao.com>

E-mail: phcaac@sina.com

前 言

在国民经济发展和人民需求提高的推动下，我国民航运输发展迅猛，自 2005 年起，我国民航运输总周转量一直位居世界第二位。目前，航空运输已经成为人民日常出行的重要交通方式。2011 年，民航完成旅客运输 2.9 亿人次，2012 年为 3.2 亿人次，2013 年为 3.54 亿人次，逐年攀升。预计到 2020 年，民航强国初步建成时，民航年旅客运输量为 7 亿人次；2030 年，全面建成安全、高效、优质、绿色的现代化民用航空体系时，民航旅客运输量会达到 15 亿人次。

巨大的增幅表明我国民航运输大众化时代已经来临。然而，对照我国约 14 亿的人口总数，以及旅客抽样调查显示，初次乘坐飞机或很少乘坐飞机的旅客占了很大比例。以 2013 年上半年数据为例，民航运输旅客人次增长了 12.5%，而按照身份证进行归纳识别的乘机人数却增长了 13.9%，人数的增长大于人次的增长，人均乘机次数从 2012 年的 2.63 次下降为 2.59 次。这说明高频次的公商务旅客比例下降，新增的旅客都是乘机次数较少的或初次乘机的旅客。如果说公商务旅客通过多次乘坐实践已经基本了解了民航旅客运输知识和规则，那么初次乘机的旅客则缺乏实践认知，他们只能“摸着石头过河”。然而，航空运输的特殊性

使得旅客难以套用公路、铁路运输的认知和规则处理航空运输问题，航空公司的行业规定与旅客的权益容易发生冲突，产生纠纷。这一切除了航空公司服务不到位的原因外，也源于旅客缺乏对航空运输知识和规则的足够了解。

民航运输是以空中位移的方式提供旅客、行李、货物或邮件的运送服务，较之陆地运输和海上运输而言，其科技含量更高，风险更高，也更具特殊性。这种高风险性和特殊性也对旅客提出了更多的要求，如飞机上须关闭手机等电子设备，不能随意调换座位等，这些似乎限制旅客行为、有损旅行自由和舒适的规定，正是航空运输安全至上追求的需要。从1903年莱特兄弟研发的第一架飞机升空，至今不过百余年，航空运输迅猛发展既是科技发达的结果，亦是人文（思想、规则和制度）进步的显现。因此，面对民航运输的大众化，面对剧增的旅客运输量，普及民航运输知识和法律规范无疑是确保旅客权利、促进民航发展、实现航旅关系和谐的有利举措。

本书从航空旅客运输（主要以国内航空运输为主）的视角入手，按照航空旅行流程，介绍流程中各环节所涉行为的民航运输知识和法律规范。首先，针对航空旅行流程设计了四章：购票、乘机、客舱服务与安全、到达，囊括了从定座购票、乘机、客舱服务和安全，直至下机提取行李各环节的主要内容，介绍相关的知识和法律规范；其次，针对近年来民航旅客反映突出的问题，专门增设了旅客权益保障和实现一章，介绍了航班延误、取消和机票超售时旅客的权利，以及旅客投诉的实现；最后，以专章的形式列出了调整航旅关系的主要法律规范，以备读者阅读和查找。另外，为进一步增加可读性和实用性，本书又选编了一些新闻报道或文章作为每一章后的扩展阅读，以帮助读者理解和运用。

鉴于民航运输的具体规定会随着社会经济、文化、法律的发展有所变化，且民航行政主管部门会不定期颁布或修改具体的管理规定，故建

议读者阅读和使用参考最新的民航管理规定和航空公司发布的运输总条件。面对纷繁复杂的运输实务，本书难免挂万漏一，如有不妥之处敬请读者见谅。

本书是为航空旅客准备的参考读物，同时也适宜民航院校的学生阅读，尤其是将来要从事民航服务行业的准民航人，因为只有了解和掌握与旅客运输相关的法律法规知识，在服务过程中，才能既保障旅客的权利，又维护自己的职权，为提高行业服务质量、实现航旅和谐打下坚实基础。

让我们一起启程吧！

许凌洁

2014年3月1日

目 录

前言

第一章 购票	1
一、定座与购票	1
二、购票渠道	2
三、电子客票	2
四、特殊旅客购票与乘机要求	3
五、客票类别和价格	4
六、客票有效期	5
七、客票条件	5
八、客票的变更	6
九、退票	7
十、航空旅客人身意外伤害险	8
十一、航班延误险	9
十二、报销凭证——电子客票行程单的取得与识别	10

扩展阅读:

☆伤残军人购半价票遭拒, 状告南航退还票款胜诉·····	12
☆春秋航空引入延误险, 航班延误取消旅客可获赔·····	13
☆打折机票不得退改签引发的诉讼及司法建议·····	13
☆未知机票有效期, 机票作废损失大·····	14
☆伪造航空电子客票行程单获刑·····	14
☆电子客票行程单的四张法律“面孔”·····	15
☆如何购买到便宜机票·····	19

第二章 乘机····· 21

一、国内航班与国际航班·····	21
二、国内出发流程·····	22
三、国际出发流程·····	22
四、办理乘机手续的截止时间·····	22
五、自助办理乘机手续·····	23
六、乘机身份证件要求·····	24
七、身份证件过期或遗失处理·····	25
八、禁止旅客随身携带或者托运的物品·····	26
九、禁止旅客随身携带但可以托运的物品·····	27
十、行李的检查要求·····	28
十一、随身携带物品的要求·····	28
十二、托运行李的包装要求·····	29
十三、不得作为行李托运的物品·····	29
十四、逾重行李收费·····	29
十五、托运行李声明价值·····	30
十六、航空旅客托运行李保险·····	30

十七、免除责任行李牌	32
十八、行李退运	32
十九、行李赔偿限额	32
二十、锂电池运输规定	33
二十一、液态物品运输规定	35
二十二、小动物托运要求	36
二十三、安检常识——如何通过安检	37
二十四、登机牌信息识别	38
二十五、误机、漏乘、错乘的处理	39
二十六、出入境旅客、物品检疫规定	39
二十七、“飞常准”航班信息订制	41
二十八、乘机的三个特别“不能”	44
二十九、机场内禁止行为	45
扩展阅读：	
☆旅客误机怒砸登机口获刑	46
☆少年谎称飞机上放置液体炸弹致航班延误获刑	46
☆“宠物狗跑出航空托运箱被打死”引发关注	47
☆“准妈妈”的航空旅行	47
☆如何托运小动物	49
 第三章 客舱服务与安全	 51
一、对号入座	51
二、取放行李	51
三、及时阅读安全须知	52
四、饮料食品获取	52
五、乘机常见的“为什么”常识	53

六、全程禁止吸烟·····	55
七、客舱内禁止行为及处罚·····	55
八、紧急撤离及其注意事项·····	59
九、机长权力·····	60
扩展阅读:	
☆醉酒旅客闹事被取消乘机资格并予治安处罚·····	63
☆老人发现不合格空中餐后的诉讼·····	63
☆为航空食品立国标,加强航空食品质量规范·····	64
☆市长被机长赶下飞机·····	65
第四章 到达 ·····	66
一、国内旅客到达流程·····	66
二、国际旅客到达流程·····	66
三、提取行李·····	67
四、行李不正常运输处理·····	67
五、行李不正常运输的赔偿原则和赔偿限额·····	68
六、承运人托运行李赔偿责任的限制和免除·····	69
七、托运行李价值过高,旅客获得足额赔付的操作建议·····	70
八、行李不正常运输时,旅客常见的三十个疑问简答·····	71
扩展阅读:	
☆旅客投诉行李遗失索赔时间长·····	78
☆“亿元”瓷器托运损毁后的法律思考·····	78
☆错拿托运行李的法律分析·····	81

第五章 旅客权益保障和实现	87
一、航班延误时旅客享有的权利	87
二、航班取消时旅客享有的权利	89
三、机票超售时旅客享有的权利	91
四、旅客投诉	95
扩展阅读:	
☆ 国际航班延误、取消的法律适用	99
☆ 南航机票超售, 乘客起诉获赔	100
☆ 旅客知情权的保障	103
☆ 旅客投诉航空公司未依照“经济补偿指导意见”进行延误补偿	106
☆ 旅客投诉外航拒绝受理中文投诉	107
☆ 承诺不兑现, 误了旅客损了己	108
第六章 法律规范指引	109
一、《中华人民共和国刑法》节选	113
二、《中华人民共和国治安管理处罚法》节选	116
三、《中华人民共和国民用航空法》节选	118
四、《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》 (国务院令第 201 号)	133
五、《中国民用航空安全检查规则》(CCAR-339) 节选	139
六、《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》 (CCAR-271R2)	143
七、《中国民用航空旅客、行李国际运输规则》	

(CCAR-272R1)	158
八、《国内航空运输承运人赔偿责任限额规定》 (中国民用航空总局令第 164 号)	175
九、《中国民用航空总局关于限制携带液态物品乘坐民航飞机 的公告》(民航总局〔2007〕1 号)	176
十、《关于禁止旅客随身携带液态物品乘坐国内航班的公告》 (民航局〔2008〕2 号)	177
十一、《关于禁止旅客随身携带打火机火柴乘坐民航飞机的公告》 (民航局〔2008〕3 号)	178

编后语

第一章 购票

一、定座与购票

较之其他公共交通运输方式而言，航空运输在建立运输合同关系时往往需要定座与购票两个程序。所谓“定座”，是指航空公司对旅客预定的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。购票即旅客支付机票价格、购买机票，与航空公司建立航空运输合同关系。旅客只有在定妥座位后，才能凭该定妥座位的客票乘机。旅客可以先定座后购票，也可以定座和购票同时进行。先定座后购票的，旅客应在航空公司规定或预先约定的时限内购买客票，航空公司对所定座位在规定或预先约定的时限内予以保留，超过购票时间，定座自动取消。各航空公司根据季节、航线、票价等的不同，对最后出票（购票）时限有不同的规定。旅客往往有这样的经验：在网站购票，先定妥了指定日期、航班、舱位等级的客票后，会收到提示，要求在一定的时间内支付票款，购买机票，否则定座被取消。

购票时，旅客应留下准确的联系方式，以便在出现航班不正常等特殊情况时，航空公司能及时通知旅客。

二、购票渠道

机票购买的方式主要包括销售网点购票、电话购票和网络购票。

传统的购票方式是线下销售，即旅客通过航空公司直营的代理点（航空公司营业网点）或者从机票销售代理人处（如旅行社、旅游服务公司等）进行购买，包括网点现场购买或者电话购买。

随着电子客票完全取代纸质机票，以及互联网的发达，我国网络购票人数比例日趋增大。从纸质客票到电子客票，从计算机定座系统（CRS）到全球分销系统（GDS），从机票销售总代理（GSA）到机票竞价平台，信息技术带来了机票销售领域环境的改变以及购票习惯的变迁。

目前，各大航空公司都提供了网上直销购票业务，即旅客登陆航空公司网站，可以查询并购买机票，业界称之为 B2B、B2C 的直销模式；旅客也可以通过各在线销售代理商，如携程、艺龙、淘宝等进行购票，业界称为 OTA 分销模式。为了简化购票人一家家航空公司或代理商处查询、比对机票的繁琐，去哪儿网构建了一个集查询、比价并链接到销售网站的第三方平台。通过去哪儿网机票销售服务平台，可以看到指定日期指定航线上的所有航空公司机票价格，以及该航空公司该航线上历史正点率信息，以供旅客选择航空公司、航班时刻和票价。通过对比时刻、票价确定出票人，旅客点击“订票”即可链接进入相应出票人网站进行购买。

三、电子客票

客票是旅客和航空公司建立运输合同关系的凭证，包括运输合同条件、声明、通知以及乘机联和旅客联等内容。传统纸张形式的是纸质客票，而存放在确认定座的航空公司数据库内，以电子文档的形式，将客

票所包含的信息记录在内的虚拟客票即电子客票。电子客票具有纸质客票不能比拟的不易丢失、购买方便、使用方便等特点,目前已在我国民航运输中全面使用。正因为电子客票是储存在航空公司数据系统中,因此,旅客购买客票、定妥座位后,无须再打印纸质客票或者行程单即可以凭有效身份证件办理乘机手续。

四、特殊旅客购票与乘机要求

对于无成人陪伴儿童、病残旅客、盲人、聋人、孕妇(怀孕32周以上)等特殊旅客,需经航空公司预先同意后才能购票并乘机。各航空公司对于特殊旅客的购票与乘机要求不同,具体可见各航空公司的运输总条件。如中国国际航空公司规定的特殊旅客包括孕产妇、婴儿、无成人陪伴儿童、轮椅旅客、担架旅客、携带服务犬的旅客、视力或听力障碍旅客、伤病旅客及智力或精神障碍的旅客、申请特殊餐食的旅客、携带小动物旅行的旅客。要求上述旅客购票时提前告知自身情况,并出示一定的证明材料,获得航空公司同意方能乘机。如其中对于孕产妇的要求是:^①

“乘机须知:怀孕不足32周的孕妇乘机,除医生诊断不适宜乘机者外,按一般旅客运输。怀孕满32周(含)未满35周的孕妇,且预产期确定并超过4周,并已知不是多胎或没有分娩并发症的旅客如需乘机,应在订票时告知我们的直属售票部门。基于安全方面的考虑,对于以下旅客我们不提供航空运输服务,建议您选择其他方式出行:(1)怀孕满35周(含)以上的孕妇。(2)预产期在4周(含)之内的孕妇。(3)预产期临近但无法确定准确日期,已知为多胎分娩或预计有分娩并发症的孕妇。(4)产后不足7天者。

医疗证明要求:您在购票时须向我们提供由县级或二类甲等及以上

^① http://www.airchina.com.cn/cn/travel_prep/pregnant_c4.shtml。

医院出具的医疗证明。医疗证明的开具日期应不早于最早乘机日期前 7 天（不含起飞当日）。

机上服务：请您将安全带系在大腿根部位置。”

五、客票类别和价格

根据不同的分类方式，客票可以进行如下分类：

- (1) 纸质客票和电子客票。
- (2) 全价票和折扣票。
- (3) 儿童票和婴儿票。

“儿童”是指年龄满 2 周岁但不满 12 周岁的人。“婴儿”是指年龄不满 2 周岁的人。儿童按照同一航班成人普通票价的 50% 购买儿童票，提供座位。婴儿按照同一航班成人普通票价的 10% 购买婴儿票，不提供座位；如需要单独占座位时，应购买儿童票。

- (4) 单程票、联程票和来回程客票。

单程票是指只有一个航程（始发地和目的地）的客票。联程客票是指列明有两个（含）以上航班的客票。来回程客票是指从出发地至目的地按原航程返回原出发地的客票。

- (5) 定期客票和不定期客票。

定期客票是指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。不定期客票是指未列明航班、乘机日期和未定妥座位的客票。

- (6) 国内运输客票和国际运输客票。

对旅客而言很重要的是了解客票的价格，即票价，这是旅客为获得航空公司提供的运输服务所应支付的“对价”。票价分为普通票价和特种票价。普通票价即航空公司公布的销售票价，通常称为全价票。特种票价包括两类，一类是适用于政府规定的特定人群的票价，如革命伤残军人和因公致残的人民警察等。另一类是较常见的，航空公司根据市场

淡旺季、购票人数、购票时间等情况推出的适用于经济舱的低于普通票价，并附有使用限制条件的票价，通常也称为折扣客票。

价格决定享受的服务和使用的条件。对于全价票，航空公司在签转、变更或退票方面限制很少；对于折扣票，航空公司则给予旅客较多的使用限制。因此，购买客票不一定是价格越低越好，必须考虑出行计划变更的可能及自己的需要，选择合适价格、合适条件的机票。

六、客票有效期

普通票价的客票，其有效期自实际出发之日起，一年内有效；如果客票未曾使用，则自填开客票之日起一年内有效。有效期的计算，从旅行开始或填开客票之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时为止。折扣票的有效期适用航空公司公布的条件。在有效期内，旅客可以依据航空公司运输条件进行退票或改期、改签等，但折扣票往往有较大限制。

七、客票条件

客票条件即客票的使用条件。由于不同舱位等级的客票价格不同，其使用的条件也不同。使用的条件包括有效期、退票、改签、转签的要求和费用、免费行李的重量等。一般而言，全价票使用条件少，限制小，而折扣票使用条件多，限制大。客票条件与客票价格的密切相关，显示出价格高、服务多、限制少，价格低、服务少、限制多的市场规律。

如国航 2011 年 10 月 9 日变更其国内客票使用条件，见表 1-1。^①

^① 参见民航资源网网站 <http://news.carnoc.com/list/202/202445.html> 及中国国际航空公司网站 http://www.airchina.com.cn/www/html/index/travelInfo/service_notice/lasted_travel_notice/2945/。