



中国民用航空 旅客、行李 国内运输规则

中国民用航空 旅客、行李国内运输规则

中国民航出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

中国民用航空旅客、行李国内运输规则/中国民用航空总局制订. —北京: 中国民航出版社, 1996.3
ISBN 7-80110-063-8

I. 中…

II. 中…

III. 民用航空-中国-基本知识

IV. F562

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (96) 第 04466 号

中国民用航空旅客、行李国内运输规则

出版	中国民航出版社
社址	北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)
发行	中国民航出版社 新华书店经销
电话	64290477
印刷	北京宏伟胶印厂
照排	中国民航出版社激光照排室
开本	850×1168 1/32
印张	1
字数	15 千字
版次	1996 年 3 月第 1 版 2002 年 7 月第 4 次印刷

书号	ISBN 7-80110-063-8/V·037
定价	2.50 元

(如有印装错误, 本社负责调换)

中国民用航空总局令

第 49 号

现发布《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》
(CCAR-271TR-R₁),自发布之日起施行。

局 长 陈光毅

一九九六年二月二十八日

目 录

中国民用航空旅客、行李国内运输规则	(1)
第一章 总 则	(1)
第二章 定 座	(5)
第三章 客 票	(6)
第四章 票 价	(7)
第五章 购 票	(8)
第六章 客票变更	(9)
第七章 退 票	(10)
第八章 客票遗失	(12)
第九章 团体旅客	(12)
第十章 乘 机	(13)
第十一章 行李运输	(15)
第十二章 旅客服务	(24)
第一节 一般服务	(24)
第二节 不正常航班的服务	(25)
第十三章 附 则	(26)

中国民用航空 旅客、行李国内运输规则

(1985 年 1 月 1 日制定,1996 年 2 月 28 日修订)

第一章 总 则

第一条 为了加强对旅客、行李国内航空运输的管理,保护承运人和旅客的合法权益,维护正常的航空运输秩序,根据《中华人民共和国民用航空法》制定本规则。

第二条 本规则适用于以民用航空器运送旅客、行李而收取报酬的国内航空运输及经承运人同意而办理的免费国内航空运输。

本规则所称“国内航空运输”,是指根据旅客运输合同,其出发地、约定经停地和目的地均在中华人民共和国境内的航空运输。

第三条 本规则中下列用语,除具体条款中有其他要

求或另有明确规定外,含义如下:

(一)“承运人”指包括填开客票的航空承运人和承运或约定承运该客票所列旅客及其行李的所有航空承运人。

(二)“销售代理人”指从事民用航空运输销售代理业的企业。

(三)“地面服务代理人”指从事民用航空运输地面服务代理业务的企业。

(四)“旅客”指经承运人同意在民用航空器上载运除机组成员以外的任何人。

(五)“团体旅客”指统一组织的人数在 10 人以上(含 10 人),航程、乘机日期和航班相同的旅客。

(六)“儿童”指年龄满两周岁但不满十二周岁的人。

(七)“婴儿”指年龄不满两周岁的人。

(八)“定座”指对旅客预定的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。

(九)“合同单位”指与承运人签订定座、购票合同的单位。

(十)“航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。

(十一)“旅客定座单”指旅客购票前必须填写的供承运

人或其销售代理人据以办理定座和填开客票的业务单据。

(十二)“有效身份证件”指旅客购票和乘机时必须出示的由政府主管部门规定的证明其身份的证件。如:居民身份证、按规定可使用的有效护照、军官证、警官证、士兵证、文职干部或离退休干部证明,16 周岁以下未成年人的学生证、户口簿等证件。

(十三)“客票”指由承运人或代表承运人所填开的被称为“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。

(十四)“联程客票”指列明有两个(含)以上航班的客票。

(十五)“来回程客票”指从出发地至目的地并按原航程返回原出发地的客票。

(十六)“定期客票”指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

(十七)“不定期客票”指未列明航班、乘机日期和未定妥座位的客票。

(十八)“乘机联”指客票中标明“适用于运输”的部分,表示该乘机联适用于指定的两个地点之间的运输。

(十九)“旅客联”指客票中标明“旅客联”的部分,始终

由旅客持有。

(二十)“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。

(二十一)“漏乘”指旅客在航班始发站办理乘机手续后或在经停站过站时未搭乘上指定的航班。

(二十二)“错乘”指旅客乘坐了不是客票上列明的航班。

(二十三)“行李”指旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或方便的需要而携带的物品和其他个人财物。除另有规定者外,包括旅客的托运行李和自理行李。

(二十四)“托运行李”指旅客交由承运人负责照管和运输并填开行李票的行李。

(二十五)“自理行李”指经承运人同意由旅客自行负责照管的行李。

(二十六)“随身携带物品”指经承运人同意由旅客自行携带乘机的零星小件物品。

(二十七)“行李牌”指识别行李的标志和旅客领取托运行李的凭证。

(二十八)“离站时间”指航班旅客登机后,关机门的时间。

第四条 承运人的航班班期时刻应在实施前对外公布。承运人的航班班期时刻不得任意变更。但承运人为保证飞行安全、急救等特殊需要，可依照规定的程序进行调整。

第二章 定 座

第五条 旅客在定妥座位后，凭该定妥座位的客票乘机。

承运人可规定航班开始和截止接受定座的时限，必要时可暂停接受某一航班的定座。

不定期客票应在向承运人定妥座位后才能使用。

合同单位应按合同的约定定座。

第六条 已经定妥的座位，旅客应在承运人规定或预先约定的时限内购买客票，承运人对所定座位在规定或预先约定的时限内应予以保留。

承运人应按旅客已经定妥的航班和舱位等级提供座位。

第七条 旅客持有定妥座位的联程或来回程客票，如在该联程或回程地点停留 72 小时以上，须在联程或回程航班离站前两天中午 12 点以前，办理座位再证实手续，否则

原定座位不予保留。如旅客到达联程或回程地点的时间离航班离站时间不超过 72 小时,则不需办理座位再证实手续。

第三章 客 票

第八条 客票为记名式,只限客票上所列姓名的旅客本人使用,不得转让和涂改,否则客票无效,票款不退。

客票应当至少包括下列内容:

- (一)承运人名称;
- (二)出票人名称、时间和地点;
- (三)旅客姓名;
- (四)航班始发地点、经停地点和目的地点;
- (五)航班号、舱位等级、日期和离站时间;
- (六)票价和付款方式;
- (七)票号;
- (八)运输说明事项。

第九条 旅客应在客票有效期内,完成客票上列明的全部航程。

旅客使用客票时,应交验有效客票,包括乘机航段的乘

机联和全部未使用并保留在客票上的其他乘机联和旅客联,缺少上述任何一联,客票即为无效。

国际和国内联程客票,其国内联程段的乘机联可在国内联程航段使用,不需换开成国内客票;旅客在我国境外购买的用国际客票填开的国内航空运输客票,应换开成我国国内客票后才能使用。

承运人及其销售代理人不得在我国境外使用国内航空运输客票进行销售。

定期客票只适用于客票上列明的乘机日期和航班。

第十条 客票的有效期为:

(一)客票自旅行开始之日起,一年内运输有效。如果客票全部未使用,则从填开客票之日起,一年内运输有效。

(二)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。

第十一条 承运人及其代理人售票时应该认真负责。

由于承运人的原因,造成旅客未能在客票有效期内旅行,其客票有效期将延长到承运人能够安排旅客乘机为止。

第四章 票 价

第十二条 客票价指旅客由出发地机场至目的地机场

的航空运输价格,不包括机场与市区之间的地面运输费用。

客票价为旅客开始乘机之日适用的票价。客票出售后,如票价调整,票款不作变动。

运价表中公布的票价,适用于直达航班运输。如旅客要求经停或转乘其他航班时,应按实际航段分段相加计算票价。

第十三条 旅客应按国家规定的货币和付款方式交付票款,除承运人与旅客另有协议外,票款一律现付。

第五章 购 票

第十四条 旅客应在承运人或其销售代理人的售票处购票。

旅客购票凭本人有效身份证件或公安机关出具的其他身份证件,并填写《旅客定座单》。

购买儿童票、婴儿票,应提供儿童、婴儿出生年月的有效证明。

重病旅客购票,应持有医疗单位出具的适于乘机的证明,经承运人同意后方可购票。

每一旅客均应单独填开一本客票。

第十五条 革命残废军人凭《革命残废军人抚恤证》，按适用票价的 80% 购票。

儿童按适用成人票价的 50% 购买儿童票，提供座位。

婴儿按适用成人票价的 10% 购买婴儿票，不提供座位；如需要单独占用座位时，应购买儿童票。

每一成人旅客携带婴儿超过一名时，超过的人数应购儿童票。

第十六条 承运人或其销售代理人应根据旅客的要求，出售联程、来回程客票。

第十七条 售票场所应设置班期时刻表、航线图、航空运价表和旅客须知等必备资料。

第六章 客票变更

第十八条 旅客购票后，如要求改变航班、日期、舱位等级，承运人及其销售代理人应根据实际可能积极办理。

第十九条 航班取消、提前、延误、航程改变或不能提供原定座位时，承运人应优先安排旅客乘坐后续航班或签转其他承运人的航班。

因承运人的原因，旅客的舱位等级变更时，票款的差额

多退少不补。

第二十条 旅客要求改变承运人,应征得原承运人或出票人的同意,并在新的承运人航班座位允许的条件予以签转。

本规则第十九条第一款所列情况要求旅客变更承运人时,应征得旅客及被签转承运人的同意后,方可签转。

第七章 退 票

第二十一条 由于承运人或旅客原因,旅客不能在客票有效期内完成部分或全部航程,可以在客票有效期内要求退票。

旅客要求退票,应凭客票或客票未使用部分的“乘机联”和“旅客联”办理。

退票只限在出票地、航班始发地、终止旅行地的承运人或其销售代理人售票处办理。

票款只能退给客票上列明的旅客本人或客票的付款人。

第二十二条 旅客自愿退票,除凭有效客票外,还应提供旅客本人的有效身份证件,分别按下列条款办理:

(一)旅客在航班规定离站时间 24 小时以内、两小时以前要求退票,收取客票价 10%的退票费;在航班规定离站时间前两小时以内要求退票,收取客票价 20%的退票费;在航班规定离站时间后要求退票,按误机处理。

(二)持联程、来回程客票的旅客要求退票,按本条第一款规定办理。

(三)革命残废军人要求退票,免收退票费。

(四)持婴儿客票的旅客要求退票,免收退票费。

(五)持不定期客票的旅客要求退票,应在客票的有效期内到原购票地点办理退票手续。

(六)旅客在航班的经停地自动终止旅行,该航班未使用航段的票款不退。

第二十三条 航班取消、提前、延误、航程改变或承运人不能提供原定座位时,旅客要求退票,始发站应退还全部票款,经停地应退还未使用航段的全部票款,均不收取退票费。

第二十四条 旅客因病要求退票,需提供医疗单位的证明,始发地应退还全部票款,经停地应退还未使用航段的全部票款,均不收取退票费。

患病旅客的陪伴人员要求退票,按本条第一款规定办

理。

第八章 客票遗失

第二十五条 旅客遗失客票,应以书面形式向承运人或其销售代理人申请挂失。

在旅客申请挂失前,客票如已被冒用或冒退,承运人不承担责任。

第二十六条 定期客票遗失,旅客应在所乘航班规定离站时间一小时前向承运人提供证明后,承运人可以补发原定航班的新客票。补开的客票不能办理退票。

第二十七条 不定期客票遗失,旅客应及时向原购票的售票地点提供证明后申请挂失,该售票点应及时通告各有关承运人。经查证客票未被冒用、冒退,待客票有效期满后的 30 天内,办理退款手续。

第九章 团体旅客

第二十八条 团体旅客定妥座位后,应在规定或预先约定的时限内购票,否则,所定座位不予保留。