

中等职业教育民航专业系列教材

ZHONGDENG ZHIYE JIAOYU MINHANG ZHUANYE XILIE JIAOCAI



民航 旅客地面服务

主 编◎张秋杰 冯 利

*Minhang Lüke Dimian
Fuwu*



重庆大学出版社

民航旅客地面服务

主 编 张秋杰 冯 利

副主编 胡 瑶 彭 毅

参 编 王榕兰 邓治芳 陆芙蓉
罗一鸣 熊 巧

重庆大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

民航旅客地面服务 / 张秋杰, 冯利主编. --重庆:
重庆大学出版社, 2022.8

ISBN 978-7-5689-3288-2

I. ①民… II. ①张… ②冯… III. ①民用航空—乘务人员—礼仪—中等专业学校—教材 IV. ①F560.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2022)第070805号

中等职业教育民航专业系列教材
民航旅客地面服务

主 编: 张秋杰 冯 利

责任编辑: 杨 漫 版式设计: 杨 漫

责任校对: 刘志刚 责任印制: 赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人: 饶帮华

社址: 重庆市沙坪坝区大学城西路21号

邮 编: 401331

电话: (023) 88617190 88617185 (中小学)

传真: (023) 88617186 88617166

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

重庆五洲海斯特印务有限公司印刷

*

开本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 5.5 字数: 139千

2022年8月第1版 2022年8月第1次印刷

ISBN 978-7-5689-3288-2 定价: 29.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题, 本社负责调换

版权所有, 请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书, 违者必究



前言

本书对应的课程是中等职业学校航空服务专业中的空港地面服务的一门专业技能课程，也是从事民航地面服务岗位工作的一门必修课程。其主要目的是使学生掌握地面服务、航班延误处置、行李运输等方面的知识与技能，进一步提高未来航空服务专业从业人员的综合素质。

本书采用“项目—任务”的形式编排，分为6个项目，14个任务。本书的主要特点如下：内容丰富，本书在编写过程中参考了航空公司、机场内部资料，能够同时满足教学 and 实际工作的双重需要；通俗易懂，本书在编写过程中充分考虑到了学生的年龄特征和专业基础，对新知识做了详细介绍。

本书由张秋杰、冯利任主编，胡瑶、彭毅任副主编。项目一民航职业道德与法律、项目二民航基础知识由胡瑶、罗一鸣编写，项目三旅客地面服务、项目六旅客、航班运输不正常的服务由张秋杰、熊巧负责，项目四值机服务由冯利编写，项目五行李服务由彭毅编写。全书统稿由张秋杰、胡瑶负责，内容校对由王樱兰、邓治芳、陆芙蓉负责。

本书在编写过程中，参阅了大量专家、学者的论著，也借鉴了很多业内外人士的观点，在此向他们表示真诚的感谢。由于教材编写时间紧，疏漏和不足之处在所难免，谨恳请各位专家、各院校教师 and 同学们不吝赐教，我们将认真对待，及时修正。

《民航旅客地面服务》编写组

2021年12月



目 录

项目一 民航职业道德与法律	1
任务一 民航职业道德与守则	1
任务二 民航相关法律法规	3
项目二 民航基础知识	15
任务一 中国民航发展概况	15
任务二 国内机场及航空公司	19
项目三 旅客地面服务	29
任务一 候机楼服务	29
任务二 旅客服务	34
项目四 值机服务	49
任务一 值机服务基础知识	49
任务二 办理值机手续	52
项目五 行李服务	59
任务一 行李运输的一般规定	59
任务二 行李运输的流程	65
任务三 行李的不正常运输	70
任务四 行李赔偿	73
项目六 旅客、航班运输不正常的服务	77
任务一 旅客运输不正常的服务	77
任务二 航班运输不正常的服务	79

项目一 民航职业道德与法律



任务一 | 民航职业道德与守则

任务描述

候机大厅，原计划 20:40 起飞的航班因航空公司原因延误到 22:30 才开始登机，登机时，旅客看到地面工作人员有说有笑且在调侃旅客，引来旅客投诉。作为机场值机服务人员应具备怎样的职业素养，为旅客提供良好的服务呢？

任务目标

1. 能了解民航职业道德。
2. 能根据民航职业道德守则要求自己，并成为一名合格的民航员工。

任务探究

一、民航职业道德

1. 职业道德

职业道德，是人们在职业活动中应遵循的特定职业规范和行为准则，即正确处理职业内部、职业之间、职业与社会之间、人与人之间关系时应当遵循的思想和行为的规范。它是一般社会道德在不同职业中的特殊表现形式。职业道德是在相应的职业环境和职业实践中形成和发展的。职业道德不仅是从业人员在职业活动中的行为标准和要求，而且是本行业对社会所承担的道德责任和义务。职业道德是社会道德在职业生活中的具体化。

2. 民航旅客地面服务工作职业道德素养

民航旅客地面服务工作的职业道德素养是职业道德在民航职业活动中的具体体现，既是民航旅客地面服务人员处理职业活动中各种关系的行为准则，也是衡量其行为优劣的标准。

二、民航职业守则

1. 遵纪守法、诚实守信

遵纪守法是个公民都应当履行的基本义务。现代社会要求每个公民都应学法、懂法、守法、护法，我们的一切活动都应纳入法律的轨道，这是保证社会稳定发展的前提条件。对每一个从业人员来说，遵纪守法主要指的是要遵守职业纪律和与职业活动相关的法律法规。作为一名民航旅客地面服务工作者要严格遵守本国的法律法规。诚实守信既是一种道德品质和道德信念，也是每个公民的道德责任，更是一种崇高的人格力量。民航旅客地面服务工作者应诚信对旅客、信对同事、诚信对国家、诚信对社会。

2. 爱岗敬业、忠于职守

爱岗敬业、忠于职守是民航地面服务人员最基本的职业道德，它的基本要求是：民航

地面服务人员要以忠诚于国家和人民为己任，认真履行自己的职业责任和职业义务。具体要求如下：一是认真履行岗位职责，认真做好本职工作，不论是值机服务还是旅客服务，都要做到兢兢业业、忠于职守；二是正确认识个人与民航整体间的关系，先国后家，先公后私，积极建言献策，主动担当，时刻牢记为人民服务的宗旨，对旅客负责，维护国家形象；三是要做好以苦为伴的思想准备，筑建“牺牲小我，奉献大众”的民航意识；四是杜绝玩忽职守、麻痹大意。

3. 钻研业务，提升技能

职业技能，也称为职业能力，是人们在职业活动中必须具备的业务能力，具体包括处理业务的能力，实际操作的能力、技术能力及相应的理论知识。不断提高个人的职业技能并积极推进整体从业人员职业技能的提升是我们每一名民航客运人员的责任和使命，也是履行职业责任，实现职业理想的具体体现。

勤于钻研是民航职业道德要求的一个重要方面。中国的航空业方兴未艾，市场发展速度空前。民航旅客地面服务工作者只有不断丰富自己，提高自己才能适应行业的发展。在业务上，一方面要不断拓展自己的知识面，博学多闻，以此来提升服务的品质和应对特殊问题和情况、处理应急事件的能力；另一方面，要注意知识的深化和细化，不能仅仅局限于一般性的了解。

4. 保证安全，优质服务

保证安全，优质服务是对民航旅客运输工作的基本要求，也是民航旅客地面服务工作者职业道德要求的具体内容。安全与服务之间不是矛盾的，而是一个问题的两个方面。保证安全是提供优质服务的前提，而优质服务也包括旅客在接受服务过程中的安全体验。保证安全，提供优质服务体现在以下几个方面：一是树立安全意识和服务意识，端正服务态度；二是掌握安全规章和服务标准，提升服务质量。

5. 团结友爱，协作配合

团结友爱，协作配合有利于营造和谐的工作围，增强团队的凝聚力。要遵循团结友爱、协作配合的职业道德规范，必须做到平等尊重、顾全大局、互相学习、加强协作。

任务实训

1. 收集相关民航地勤职业道德服务案例。
2. 识记民航职业守则的内容。

知识链接

民航人的三个敬畏是指敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责。敬畏生命体现了民航业的价值追求，是党的根本宗旨和民航业内在要求的高度统一；敬畏规章体现了民航业的运行规律，是安全的理论与实践经验的高度统一；敬畏职责体现了民航人的职业操守，是岗位责任和专业能力的高度统一。

任务二 | 民航相关法律法规

任务描述

旅客在网上订购某航空公司机票，网上操作时，由于对流程不够熟悉，付款后发现姓名中名字的部首出错，立即要求航空公司更改，遭到拒绝。航空公司称只能退票后重新购买机票。航空公司的做法符合相关法律法规吗？

任务目标

1. 了解民航运输相关法律法规。
2. 能根据民航相关法律要求自己，并成为了一名合格的民航从业者。

任务探究

一、《中华人民共和国民用航空法》节选

第一百二十四条 因发生在民用航空器上或者在旅客上、下民用航空器过程中的事件，造成客人身伤亡的，承运人应当承担责任，但是旅客的人身伤亡完全是由于本人的健康状况造成的，承运人不承相应责任。

第一百二十五条 因发生在民用航空器上或者在旅客上、下民用航空器过程中的事件，造成旅客随身携带物品毁灭、遗失或者损坏的，承运人应当承担责任。因发生在航空运输期间的事件，造成旅客的托运行李毁灭，遗失或者损坏的，承运人应当承担责任。

旅客随身物品或者托运行李的遗失或者损坏完全是由于行李本身的自然属性、质量或者缺陷造成的，承运人不承担责任。

本章所称行李，包括托运行李和旅客随身携带的物品。

因发生在航空运输期间的事件，造成货物毁灭、遗失或者损坏的，承运人应当承担责任；但是，承运人证明货物的毁灭、遗失或者损坏完全是由于下列原因之一造成的，不承担责任：

- (一) 货物本身的自然属性、质量或者缺陷。
- (二) 承运人或者其受雇人、代理人以外的人包装货物的，货物包装不良。
- (三) 战争或者武装冲突。
- (四) 政府有关部门实施的与货物入境、出境或者过境有关的行为。

本条所称航空运输期间，是指在机场内、民用航空器上或者机场外降落的所有地点，托运行李、货物处于承运人掌管之下的全部期间。

航空运输期间，不包括机场外的任何陆路运输、海上运输、内河运输过程。但是，此种陆路运输、海上运输、内河运输是为了履行航空运输合同而装载、交付或者转运，在没有相反证据的情况下，所发生的损失视为在航空运输期间发生的损失。

第一百二十六条 旅客、行李或者货物在航空运输中因延误造成的损失，承运人应当承担责任；但是，承运人证明本人或者其受雇人、代理人为了避免损失的发生，已经采取一切必要措施或者不可能采取此种措施的，不承担责任。



第一百二十七条 在旅客、行李运输中，经承运人证明，损失是由索赔人的过错造成或者促成的，应当根据造成或者促成此种损失的过错的程度，相应免除或者减轻承运人的责任、旅客以外的其他人就旅客死亡或者受伤提出赔偿请求时，经承运人证明，死亡或者受伤是旅客本人的过错造成或者促成的，同样应当根据造成或者促成此种损失的过错的程度，相应免除或者减轻承运人的责任。

在货物运输中，经承运人证明，损失是由索赔人或者代行权利人的过错造成或者促成的，应当根据造成或者促成此种损失的过错的程度，相应免除或者减轻承运人的责任。

第一百二十八条 国内航空运输承运人的赔偿责任限额由国务院民用航空主管部门制定，报国务院批准后公布执行。

旅客或者托运人在交运托运行李或者货物时，特别声明在目的地点交付时的利益，并在必要时支付附加费的，除承运人证明旅客或者托运人声明的金额高于托运行李或者货物在目的地点交付时的实际利益外，承运人应当在声明金额范围内承担责任；本法第一百二十九条的其他规定，除赔偿责任限额外，适用于国内航空运输。

第一百二十九条 国际航空运输承运人的赔偿责任限额按照下列规定执行：

（一）对每名旅客的赔偿责任限额为 16 600 计算单位。但是，旅客可以同承运人书面约定高于本项规定的赔偿责任限额。

（二）对托运行李或者货物的赔偿责任限额，每千克为 17 计算单位。旅客或者托运人在交运托运行李或者货物时，特别声明在目的地点交付时的利益，并在必要时支付附加费的，除承运人证明旅客或者托运人声明的金额高于托运行李或者货物在目的地点交付时的实际利益外，承运人应当在声明金额范围内承担责任。

托运行李或者货物的一部分或者托运行李、货物中的任何物件毁灭、遗失、损坏或者延误的，用以确定承运人赔偿责任限额的重量，仅为该一包件或者数包件的总重量。但是，因托运行李或者货物的一部分或者托运行李、货物中的任何物件的毁灭、遗失、损坏或者延误，影响同一份行李票或者同一份航空货运单所列其他包件的价值的，确定承运人的赔偿责任限额时，此种包件的总重量也应当考虑在内。

（三）对每名旅客随身携带的物品的责任限额为 332 计算单位。

第一百三十条 任何旨在免除本法规定的承运人责任或者降低本法规定的赔偿责任限额的条款，均属无效。但是，此种条款的无效，不影响整个航空运输合同的效力。

第一百三十一条 有关航空运输中发生的损失的诉讼，不论其根据如何，只能依照本法定的条件和赔偿责任限额提出，但是不妨碍谁有权提起诉讼以及他们各自的权利。

第一百三十二条 经证明，航空运输中的损失是由于承运人或者其受雇人、代理人的故意或者明知可能造成损失而轻率地作为或者不作为造成的，承运人无权援用本法第一百二十八条、第一百二十九条有关赔偿责任限制的规定；证明承运人的受雇人、代理人有此种作为或者不作为的，还应当证明该受雇人、代理人是在受雇、代理范围内行事。

第一百三十三条 就航空运输中的损失向承运人的受雇人、代理人提起诉讼时，该受雇人、代理人证明他是在受雇、代理范围内行事的，有权援用本法第一百二十八条、第一百二十九条有关赔偿责任限制的规定。

在前款规定情形下，承运人及其受雇人、代理人的赔偿总额不得超过法定的赔偿责任限额。

经证明，航空运输中的损失是由于承运人的受雇人、代理人的故意或者明知可能造成损失而轻率地作为或者不作为造成的，不适用本条第一款和第二款的规定。

第一百三十四条 旅客或者收货人收受托运行李或者货物而未提出异议，为托运行李或者货物已经完好交付并与运输凭证相符的初步证据。

托运行李或者货物发生损失的，旅客或者收货人应当在发现损失后向承运人提出异议。托运行李发生损失的，至迟应当自收到托运行李之日起七日内提出；货物发生损失的，至迟应当自收到货物之日起十四日内提出。托运行李或者货物发生延误的，至迟应当自托运行李或者货物交付旅客或者收货人处置之日起二十一日内提出。

任何异议均应当在前款规定的期间内写在运输凭证上或者另以书面提出。

除承运人有欺诈行为外，旅客或者收货人未在本条第二款规定的期间内提出异议的，不能向承运人提出索赔诉讼。

第一百三十五条 航空运输的诉讼时效期间为两年，自民用航空器到达目的地、应当到达目的地或者运输终止之日起计算。

第一百三十六条 由几个航空承运人办理的连续运输，接受旅客、行李或者货物每一个承运人应当受本法规定的约束，并就其根据合同办理的运输区段作为运输合同的订约一方。

对前款规定的连续运输，除合同明文约定第一承运人应当对全程运输承担责任外，旅客或者其继承人只能对发生事故或者延误的运输区段的承运人提起诉讼。

托运行李或者货物的毁灭、遗失、损坏或者延误，旅客或者托运人有权对第一承运人提起诉讼，旅客或者收货人有权对最后承运人提起诉讼，旅客、托运人和收货人均可以对发生毁灭、遗失、损坏或者延误的运输区段的承运人提起诉讼。上述承运人应当对旅客、托运人或者收货人承担连带责任。

二、《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》于1996年2月28日中国民用航空总局局务会议通过，自1996年3月1日起施行。该规则是为了加强对旅客、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而制定的。

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或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其负责。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原价。客票出售后，如票价调整，票款不做变动。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，应持有医方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。每一成人的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，并在新的承运航班座位允许的条件下予以签转。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，该售票点应及时通知有关承运人。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。

第二十九条 团体旅客购票后自愿退票，按下列规定收取退票费：

(一) 团体旅客在航班规定离站时间72小时以前要求退票，收取客票价10%的退票费。

(二) 团体旅客在航班规定离站时间72小时以内至规定离站时间前一天中午12点前要求退票，收取客票价30%的退票费。

(三) 团体旅客在航班规定离站时间前一天中午12点以后至航班离站前要求退票，收取客票价50%的退票费。

(四) 持联程、来回程客票的团体旅客要求退票，分别按本条第(一)、(二)、(三)项的规定办理。

(五) 团体旅客误机，客票作废，票款不退。

第三十条 团体旅客中部分成员要求退票，按照本规则第二十九条的规定收取该部分成员的退票费。

第三十一条 团体旅客非自愿或团体旅客中部分成员因病要求变更或退票，分别按照本规则第十九条、第二十三条或第二十四条的规定办理。

第十章 乘机

第三十二条 旅客应当在承运人规定的时限内到达机场，凭客票及本人有效身份证件按时办理客票查验、托运行李、领取登机牌等乘机手续。承运人规定的停止办理乘机手续的时间，应以适当方式告知旅客。承运人应按时开放值机柜台，按规定接受旅客出具的客票，快速、准确地办理值机手续。

第三十三条 乘机前，旅客及其行李必须经过安全检查。

第三十四条 无成人陪伴儿童、病残旅客、孕妇、盲人、聋人或犯人等特殊旅客，只有在符合承运人规定的条件下经承运人预先同意并在必要时做出安排后方予承运。传染病患者、精神病患者或健康情况可能危及自身或影响其他旅客安全的旅客，承运人不予承运。根据国家有关规定不能乘机的旅客，承运人有权拒绝其乘机，已购客票按自愿退票处理。

第三十五条 旅客误机按下列规定处理：

(一) 旅客如发生误机，应到乘机机场或原购票地点办理改乘航班、退票手续。

(二) 旅客误机后，如要求改乘后续航班，在后续航班有空余座位的情况下，承运人应积极予以安排，不收误机费。



(三) 旅客误机后, 如要求退票, 承运人可以收取适当的误机费。

旅客漏乘按下列规定处理:

(一) 由于旅客原因发生漏乘, 旅客要求退票, 按本条第一款的有关规定办理。

(二) 由于承运人原因旅客漏乘, 承运人应尽早安排旅客乘坐后续航班成行。如旅客要求退票, 按本规则第二十三条规定办理。

旅客错乘按下列规定处理:

(一) 旅客错乘飞机, 承运人应安排错乘旅客搭乘最早的航班飞往旅客客票上的目的地, 票款不补不退。

(二) 由于承运人原因旅客错乘, 承运人应尽早安排旅客乘坐后续航班成行。如旅客要求退票, 按本规则第二十三条规定办理。

第十一章 行李运输

第三十六条 承运人承运的行李, 只限于符合本规则第三条、第二十三条定义范围内的物品。承运人承运的行李, 按照运输责任分为托运行李、自理行李和随身携带物品。重要文件和资料、外交信袋、证券、货币、汇票、贵重物品、易碎易腐物品, 以及其他需要专人照管的物品, 不得夹入行李内托运。承运人对托运行李内夹带上述物品的遗失或损坏按一般托运行李承担赔偿责任。国家规定的禁运物品、限制运输物品、危险物品, 以及具有异味或容易污损飞机的其他物品, 不能作为行李或夹入行李内托运。承运人在收运行李前或在运输过程中, 发现行李中装有不得作为行李或夹入行李内运输的任何物品, 可以拒绝收运或随时终止运输。旅客不得携带管制刀具乘机, 管制刀具以外的利器或钝器应随托运行李托运, 不能随身携带。

第三十七条 托运行李必须包装完善、锁扣完好、捆扎牢固, 能承受一定的压力, 能够在正常的操作条件下安全装卸和运输, 并应符合下列条件, 否则, 承运人可以拒绝收运:

(一) 旅行箱、旅行袋和手提包等必须加锁。

(二) 两件以上的包件, 不能捆为一件。

(三) 行李上不能附插其他物品。

(四) 竹篮、网兜、草绳、草袋不能作为行李的外包装物。

(五) 行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码。托运行李的重量每件不能超过 50 千克, 体积不能超过 40 厘米 × 60 厘米 × 100 厘米, 超过上述规定的行李, 须事先征得承运人的同意才能托运。自理行李的重量不能超过 10 千克, 体积每件不超过 20 厘米 × 40 厘米 × 55 厘米。随身携带物品的重量, 每位旅客以 5 千克为限。持头等舱客票的旅客, 每人可随身携带两件物品; 持公务舱或经济舱客票的旅客, 每人只能随身携带一件物品。每件随身携带物品的体积均不得超过 20 厘米 × 40 厘米 × 55 厘米。超过上述重量、件数或体积限制的随身携带物品, 应作为托运行李托运。

第三十八条 每位旅客的免费行李额 (包括托运和自理行李); 持成人或儿童票的头等舱旅客为 40 千克, 公务舱旅客为 30 千克, 经济舱旅客为 20 千克。持婴儿票的旅客, 无免费行李额。搭乘同一航班前往同一目的地两个以上的同行旅客, 如在同一时间、同一地点办理行李托运手续, 其免费行李额可以按照各自的客票价等级标准合并计算。构成国际运输的国内航段, 每位旅客的免费行李额按适用的国际航线免费行李额计算。

第三十九条 旅客必须凭有效客票托运行李。承运人应在客票及行李票上注明托运行

行李的件数和重量。承运人一般应在航班离站当日办理乘机手续时收运行李；如团体旅客的行李过多，或因其他原因需要提前托运时，可与旅客约定时间、地点收运。承运人对旅客托运的每件行李应拴挂行李牌，并将其中的识别联交给旅客。经承运人同意的自理行李应与托运行李合并计重后，交由旅客带入客舱自行照管，并在行李上拴挂自理行李牌。不属于行李的物品应按货物托运，不能作为行李托运。

第四十条 旅客的逾重行李在其所乘飞机载量允许的情况下，应与旅客同机运送。旅客应对逾重行李付逾重行李费，逾重行李费率以每千克按经济舱票价的1.5%计算，金额以元为单位。

第四十一条 承运人为了运输安全，可以会同旅客对其行李进行检查；必要时，可会同有关部门进行检查。如果旅客拒绝接受检查，承运人对该行李有权拒绝运输。

第四十二条 旅客的托运行李，应与旅客同机运送，特殊情况下不能同机运送时，承运人应向旅客说明，并优先安排在后续的航班上运送。

第四十三条 旅客的托运行李，每千克价值超过人民币50元时，可办理行李的声明价值。承运人应按旅客声明的价值中超过本条第一项规定限额部分的价值的5‰收取声明价值附加费，金额以元为单位。托运行李的声明价值不能超过行李本身的实际价值。每一旅客的行李声明最高限额为人民币8000元。如承运人对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，承运人有权拒绝收运。

第四十四条 小动物是指家庭饲养的猫、狗或其他小动物。小动物运输，应按下列规定办理。

旅客必须在定座或购票时提出，并提供动物检疫证明，经承运人同意后方可托运。旅客应在乘机的当日，按承运人指定的时间，将小动物自行运到机场办理托运手续。装运小动物的容器应符合下列要求：

（一）能防止小动物破坏、逃逸和伸出容器以外损伤旅客、行李或货物。

（二）保证空气流通，不致使小动物窒息。

（三）能防止粪便渗溢，以免污染飞机、机上设备及其他物品。旅客携带的小动物，除经承运人特许外，一律不能放在客舱内运输。小动物及其容器的重量应按逾重行李费的标准单独收费。

第四十五条 外交信袋应当由外交信使随身携带，自行照管。根据外交信使的要求，承运人也可以按照托运行李办理，但承运人只承担一般托运行李的责任。

外交信使携带的外交信袋和行李，可以合并计重或计件，超过免费行李额部分，按照逾重行李的规定办理。外交信袋运输需要占用座位时，必须在定座时提出，并经承运人同意。外交信袋占用每一座位的重量限额不得超过75千克，每件体积和重量的限制与行李相同。占用座位的外交信袋没有免费行李额，运费按下列两种办法计算，取其高者：

（一）根据占用座位的外交信袋实际重量，按照逾重行李费率计算运费。

（二）根据占用座位的外交信袋占用的座数，按照运输起讫地点之间，与该外交信使所持客票票价级别相同的票价计算运费。

第四十六条 旅客的托运行李、自理行李和随身携带物品中，凡夹带国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品等，其整件行李称为违章行李。对违章行李的处理规定如下：

（一）在始发地发现违章行李，应拒绝收运；如已承运，应取消运输，或将违章夹带



物品取出后运输，已收逾重行李费不退。

(二) 在经停地发现违章行李，应立即停运，已收逾重行李费不退。

(三) 对违章行李中夹带的国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品，交有关部门处理。

第四十七条 由于承运人的原因，需要安排旅客改乘其他航班，行李运输应随旅客作相应的变更，已收逾重行李费多退少不补；已交付的声明价值附加费不退。行李的退运按如下规定办理：

(一) 旅客在始发地要求退运行李，必须在行李装机前提出。如旅客退票，已托运行李也必须同时退运。以上退运，均应退还已收逾重行李费。

(二) 旅客在经停地退运行李，该航班未使用航段的已收逾重行李费不退。

(三) 办理声明价值的行李退运时，在始发地退还已交付的声明价值附加费，在经停地不退已交付的声明价值附加费。

第四十八条 旅客应在航班到达后立即在机场凭行李牌的识别联领取行李。必要时，应交验客票。承运人凭行李牌的识别联交付行李，对于领取行李的人是否确系旅客本人，以及由此造成的损失及费用，不承担责任。旅客行李延误到达后，承运人应立即通知旅客领取，也可直接送达旅客。旅客在领取行李时，如果没有提出异议，即为托运行李已经完好交付。旅客遗失行李牌的识别联，应立即向承运人挂失，旅客如要求领取行李，应向承运人提供足够的证明，并在领取行李时出具收据。如在声明挂失前行李已被冒领，承运人不承担责任。

第四十九条 无法交付的行李，自行李到达的次日起，超过 90 天仍无人领取，承运人可按照无法交付行李的有关规定处理。

第五十条 行李运输发生延误、丢失或损失，该航班经停地或目的地的承运人或其代理人应会同旅客填写《行李运输事故记录》，尽快查明情况和原因，并将调查结果答复旅客和有关单位。如发生行李赔偿，在经停地或目的地办理。因承运人原因使旅客的托运行李未能与旅客同机到达，造成旅客旅途生活的不便，在经停地或目的地应给予旅客适当的临时生活用品补偿费。

第五十一条 旅客的托运行李全部或部分损坏、丢失，赔偿金额每千克不超过人民币 50 元。如行李的价值每千克低于 50 元时，按实际价值赔偿，已收逾重行李费退还。旅客丢失行李的重量按实际托运行李的重量计算，无法确定重量时，每一旅客的丢失行李最多只能按该旅客享受的免费行李额赔偿。旅客的丢失行李如已办理行李声明价值，应按声明的价值赔偿，声明价值附加费不退。行李的声明价值高于实际价值时，应按实际价值赔偿。行李损坏时，按照行李降低的价值赔偿或负担修理费用。由于发生在上、下航空器期间或航空器上的事件造成旅客的自理行李和随身携带物品灭失，承运人承担的最高赔偿金额每位旅客不超过人民币 2 000 元。构成国际运输的国内航段，行李赔偿按适用的国际运输行李赔偿规定办理。已赔偿的旅客丢失行李找到后，承运人应迅速通知旅客领取，旅客应将自己的行李领回，退回全部赔款。临时生活用品补偿费不退。发现旅客有明显的欺诈行为，承运人有权追回全部赔款。

第五十二条 旅客的托运行李丢失或损坏，应按法定时限向承运人或其代理人提出赔偿要求，并随附客票（或影印件）、行李牌的识别联、《行李运输事故记录》、证明行李