

**北京首都航空有限公司  
旅客、行李国内运输总条件**



# 声 明

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国民用航空法》、《公共航空运输旅客服务管理规定》，结合中国民航运行惯例，为明确旅客与北京首都航空有限公司（以下简称“首都航空”）之间的各项权利、义务，特制定《北京首都航空有限公司旅客、行李国内运输总条件》（以下简称“本条件”）。

## 特别提示：

因航空运输行业特殊性以及国家有关规定，本条件由首都航空预先拟定并报民航运输司批准备案后向社会公布。请旅客事先仔细阅读本条件所有内容，如对其中部分条款存在疑问，或认为需要修改部分条款，可在购票前以书面形式向首都航空提出。任何直接或通过第三方间接向首都航空提出购票申请的旅客，或虽未向首都航空提出购票申请但实际乘坐首都航空航班的旅客，均表示其愿意接受和遵守本条件的全部内容。

《北京首都航空有限公司旅客、行李国内运输总条件》（2021版一次修订）于2021年11月7日（含）起施行。

特此声明

北京首都航空有限公司

二〇二一年十一月二日

# 目 录

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| 第一章 定义.....                        | 1   |
| 第二章 适用范围.....                      | 6   |
| 第三章 客票.....                        | 6   |
| 第四章 票价和税费.....                     | 10  |
| 第五章 定座.....                        | 11  |
| 第六章 拒绝运输和限制运输.....                 | 12  |
| 第七章 购票.....                        | 14  |
| 第八章 班期时刻、航班取消与变更.....              | 15  |
| 第九章 客票变更.....                      | 16  |
| 第十一章 退票.....                       | 17  |
| 第十二章 团体旅客.....                     | 19  |
| 第十三章 超售.....                       | 20  |
| 第十四章 代码共享航班.....                   | 21  |
| 第十五章 乘机.....                       | 22  |
| 第十六章 行李运输.....                     | 23  |
| 第十七章 旅客服务.....                     | 34  |
| 第十八章 飞机上的行为.....                   | 35  |
| 第十九章 行政手续.....                     | 36  |
| 第二十章 连续承运人.....                    | 37  |
| 第二十一章 损失责任及赔偿限额.....               | 37  |
| 第二十二章 其它规定.....                    | 39  |
| 第二十三章 生效与修改.....                   | 40  |
| 附录 1 北京首都航空国内航班多等级舱位管理规定及使用规则..... | 41  |
| 附录 2 北京首都航空限制旅客运输管理规定.....         | 58  |
| 附录 3 国内航线不正常航班客票管理规定.....          | 92  |
| 附录 4 首都航空特殊行李运输管理规定.....           | 98  |
| 附录 5 航班延误、取消、超售证明.....             | 142 |

## 第一章 定义

**第一条** 《北京首都航空有限公司旅客、行李国内运输总条件》（以下简称“总条件”）是旅客与首都航空之间订立的航空运输合同文本，是双方设立航空运输合同法律关系、明确双方权利和义务的法律文件。经由首都航空签发的包括但不限于客票、航空运输电子客票行程单等，同为航空运输合同的一部分，与本条件具有同等法律效力。总条件中的下列用语，除具体条款中有其他要求或另有明确规定外，含义如下：

（一）国内航空运输，指根据旅客运输合同，其出发地点、约定经停地点和目的地均在中华人民共和国境内的航空运输。

（二）首都航空，是北京首都航空有限公司的简称（英文名称：Beijing Capital Airlines CO., LTD. 国际航空运输协会 IATA 两字代码：JD，国际民用航空组织 ICAO 指定代码：CBJ，国际航空运输协会 IATA 结算代码 898，网址：www.jdair.net。

（三）承运人，是指以营利为目的，使用民用航空器运送旅客、行李的公共航空运输企业。

（四）缔约承运人，是指使用本企业票证和票号，与旅客签订航空运输合同的承运人。

（五）实际承运人，是指根据缔约承运人的授权，旅行相关运输的承运人。

（六）承运人规定，指除本条件外，首都航空依法制定、公布的并于客票填开之日起有效的关于对旅客及其行李运输管理的规定，包括有效的适用票价及适用条件等。

（七）航空销售代理人，是指依照中华人民共和国法律成立的，与承运人签订销售代理协议，从事公共航空运输旅客服务销售业务的企业。

（八）航空销售网络平台经营者，是指依照中华人民共和国法律成立的，在电子商务中为承运人或者航空销售代理人提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务，供其独立开展公共航空运输旅客服务销售活动的企业。

（九）机场管理机构，是指依法组建的或者受委托的负责机场安全和运营管理的具有法人资格的机构。

（十）地面服务代理人，是指依照中华人民共和国法律成立的，与承运人签订地面代理协议，在中华人民共和国境内机场从事公共航空运输地面服务代理业务的

企业。

（十一）航空信息企业，是指为公共航空运输提供旅客订座、乘机登记等相关系统的企业。

（十二）民航行政机关，是指民航局和民航地区管理局。

（十三）公共航空运输旅客服务，是指承运人使用民用航空器将旅客由出发地机场运送至目的地机场的服务。

（十四）首都航空地面服务代理人，指已被首都航空指定为其航班提供地面服务的地面服务代理人。

（十五）旅客，指除机组成员以外经首都航空同意在飞机上载运或已经载运的任何人。

（十六）儿童，指旅行开始之日年龄满两周岁（含）但不满 12 周岁的人。

（十七）无成人陪伴儿童，指年龄满 5 周岁（含）但不满 12 周岁，且没有年满 18 周岁且有民事行为能力的成年人陪伴乘机的儿童。

（十八）婴儿，指旅行开始之日年龄不满两周岁的人；出于医学、安全等原因的考虑，首都航空不接受出生未满 14 天的婴儿乘机。

（十九）小动物，是指旅客托运的小型动物，包括家庭饲养的猫、狗或者其他类别的小动物。

（二十）宠物，是指在重量限制范围内，可随主人同机托运的家庭驯养的猫、狗。野生动物、体型过大、易于伤人等特性的动物如蛇、狼狗、藏獒等，不属于宠物范围，不能作为行李运输。在满足首都航空规定时，可作为货物运输。

（二十一）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。

（二十二）航班，指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。

（二十三）超售，是指承运人为了避免座位虚耗，在某一航班上销售座位数超过实际可利用座位数的行为。

（二十四）代码共享航班，指承运人通过协议在另一承运人实际承运的航班上使用自己公司航班号或多家公司通过协议在同一个航班上使用各自的航班号的航班。

（二十五）旅客定座单，指旅客在首航售票柜台现场购票前必须填写的供承运人据以办理定座和填开客票的业务单据。

（二十六）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：中国大陆地区居民的居民身份证、临时居民身份证、护照、军官证、文职干部证、义务兵证、士官证、文职人员证、职工证、武警警官证、武警士兵证、海员证，香港、澳门地区居民的港澳居民来往内地通行证，台湾地区居民的台湾居民来往大陆通行证，港澳台居民居住证；外籍旅客的护照、外交部签发的驻华外交人员证、外国人永久居留身份证及尚在有效期内的外国人永久居留证；民航局规定的其他有效乘机身份证件。十六周岁以下的中国大陆地区居民的有效乘机身份证件，还包括出生医学证明、户口簿、学生证或户口所在地公安机关出具的身份证明。

（二十七）客票，是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。

（二十八）客票使用条件，是指定座舱位代码或者票价种类所适用的票价规则。

（二十九）纸质客票，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。

（三十）已购票，是指根据法律规定或者双方当事人约定，航空运输合同成立的状态。

（三十一）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。

（三十二）旅客联，指纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。

（三十三）电子客票，是指由承运人或销售代理人销售并赋予运输权利的以电子数据形式体现的有效运输凭证，是纸客票的电子替代品。

（三十四）航空运输电子客票行程单，是指旅客购买承运人民用航空运输电子客票的付款凭证或报销凭证，同时具备提示旅客行程的作用。“航空运输电子客票行程单”右下角的“填开日期”指旅客实际打印电子客票行程单的日期。与客票本身的有效期没有关联。

（三十五）联程航班，是指被列明在单一运输合同中的两个（含）以上的航班。

（三十六）联程客票，指在同一运输合同内，由不同航班连接两个（含）以上连续航程的客票。

（三十七）来回程客票，指在同一运输合同内从出发地点至目的地点并按原航程返回原出发地点的客票。

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

（三十九）日，指日历日，一周包括七日。工作日，是指除国家法定节假日以

外，正常上班的自然日。

（四十）本规定以工作日计算的时限均不包括当日，从次日起计算。

（四十一）定期客票，指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

（四十二）不定期客票，指在首次销售时未列明航班、乘机日期或未定妥座位的客票。

（四十三）票价，是指承运人使用民用航空器将旅客由出发地机场运送至目的地机场的航空运输服务的价格，不包含按照国家规定收取的税费。

（四十四）普通票价，指在票价适用期内的头等、公务、经济各舱位等级中成人的最高票价。普通票价以旅客购票时承运人公布的票价为准。

（四十五）优惠票价，指不属于普通票价的其他票价。“优惠票价”，属于浮动票价，以旅客购票时承运人当日展示的票价为准。

（四十六）免费运输，指首都航空以航空器运送旅客、行李但不收取报酬（税费除外）的国内航空运输，包括但不限于首都航空因礼遇、市场促销、雇员因私或因公出行、常旅客奖励等的免费运输。

（四十七）误机，指旅客未按规定时间办妥乘机手续或者因身份证件不符合规定而未能乘机。

（四十八）漏乘，是指旅客办妥乘机手续后或者在经停站过站时未能搭乘其客票列明的航班。

（四十九）错乘，是指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。

（五十）行李，是指承运人同意运输的、旅客在旅行中携带的物品，包括托运行李和非托运行李。

（五十一）托运行李，是指旅客交由承运人负责照管和运输并出具行李运输凭证的行李。

（五十二）非托运行李，是指旅客自行负责照管的行李。

（五十三）免费随身携带物品，指在首都航空限定的品种和数量范围内并经首都航空同意，在旅行期间包括经停站停留期间，免费由旅客自行携带乘机的零星小件物品。

（五十四）行李票，指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。

（五十五）行李牌识别联，指首都航空专为识别托运行李出具给旅客的凭据。

（五十六）办理乘机手续，指首都航空或其地面服务代理为旅客办理登机牌和托运行李手续的过程。

(五十七) 乘机登记截止时间，指航班停止办理乘机手续时间。乘机登记截止时间按各机场或首航下发的规定执行。

(五十八) 离站时间，指航班旅客登机后，关机门的时间。

(五十九) 计划出港时间，是指航班时刻管理部门批准的离港时间。

(六十) 计划到港时间，是指航班时刻管理部门批准的到港时间。

(六十一) 经停地点，是指除出发地点和目的地点以外，作为旅客旅行路线上预定经停的地点。

(六十二) 中途分程地，是指经承运人事先同意，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。

(六十三) 转机，旅客在出发地点和目的地点间旅行时，在中间地点乘坐同一承运人的其它航班或其它承运人的航班到达目的地。

(六十四) 损失，指在运输中或与运输有关或在承运人提供的其他服务时发生的损失，包括死亡、受伤、延误、丢失、部分丢失或其他损坏。

(六十五) 签转，是指客票列明承运人的变更。

(六十六) 客票变更，是指对客票改期、变更舱位、签转等情形。

(六十七) 客票改期，是指客票列明同一承运人的航班时刻、航班日期的变更。

(六十八) 舱位差价，指旅客自愿从低等级舱位变更到高等级舱位，或者从较低票价改为较高票价的差价。

(六十九) 自愿退票，是指旅客因其自身原因要求退票。

(七十) 非自愿退票，指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客退票的情形。航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更等定义参见本条件**附录 3**。

(七十一) 自愿变更客票，是指旅客因其自身原因要求变更客票。

(七十二) 非自愿变更客票，是指因航空取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客变更客票的情形。

(七十三) 退票费，指旅客自愿退票，承运人依照规定所收取的费用。

(七十四) 不可抗力，是指非正常的，无法预见的并且无法控制的情况，即使采取一切可能的措施，仍不能避免其后果的发生。

(七十五) 承运人原因，是指承运人内部管理原因，包括机务维护、航班调配、机组调配等。

(七十六) 非承运人原因，是指与承运人内部管理无关的其他原因，包括天气、突发事件、空中交通管制、安检、旅客等因素。

(七十七) 上、下首都航空飞机过程，是指旅客在登机口跨入廊桥或者在停机坪跨上舷梯直至进入首都航空飞机、旅客走出首都航空飞机直至跨出廊桥或者跨下舷梯时止的过程。

## 第二章 适用范围

### 第二条

(一) 除本条第(二)、(三)、(四)、(五)款中另有规定外，本条件适用于首都航空以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国内航空运输；特殊管理的国内航线除外。

(二) 除免费运输条件和特种票价使用条件、合同、票证另有规定外，本条件亦适用于免费运输。在二者不一致的情形下，特殊条件和运价规则优先于本条件。

(三) 根据首都航空包机合同提供的运输服务，接受包机运输服务的旅客及行李应遵守首都航空包机合同条款规定，包机合同未约定的内容，以本条件规定为准。

(四) 在本条件中如果含有与国家法律、政府规定、命令或要求不一致的条款，以国家法律、政府规定、命令或要求为准；本条件的其余条款仍然有效。

(五) 在本条件中如果含有与首都航空最新颁布的规定不一致的条款，一律以首都航空最新颁布的规定为准；除不一致的条款外，本条件的其余条款仍然有效。

## 第三章 客票

### 第一节 一般规定

**第三条** 客票是承运人和客票上所列姓名的旅客之间运输合同的初步证据。客票中的合同条件是首都航空运输总条件部分条款的概述。客票包括纸质客票和电子客票。

**第四条** 客票为记名式，只限客票上所列旅客姓名与身份证件信息一致的旅客本人使用。

**第五条** 票不得转让。转让的客票无效，票款不退。如客票不是由有权乘机

或退票的人出示,而首都航空非故意、非过失向出示该客票的人提供了运输或退款,首都航空对原客票有权乘机或退票的人,不承担责任。

**第六条** 未经首都航空允许客票不得涂改。涂改的客票无效,票款不退。

**第七条** 客票销售的折扣或价格不同,客票使用条件及自愿退改签费用也存在差异。旅客应在购票前仔细阅读客票使用条件及规则,并根据出行需求选择最适合您的价格或折扣。

**第八条** 客票始终是缔约承运人的财产。

**第九条** 客票使用要求

(一) 每一位旅客应单独持有客票。

(二) 旅客要求乘机时,应出示有效乘机身份证件,并遵守以下规定:

1. 持纸质客票的旅客未能出示根据首都航空规定填开的并包括所乘航班的乘机联和所有其它未使用的乘机联和旅客联的有效客票,无权要求乘机。旅客出示残缺客票或非首都航空或其授权的销售代理人更改的客票,也无权要求乘机。

2. 电子客票经首都航空或其地面服务代理人验证其电子客票状态有效后,方可要求乘机。《航空运输电子客票行程单》仅作为旅客购买电子客票的报销凭证,具备提示旅客行程的作用,不作为机场办理乘机手续和安全检查的必要凭证。

(三) 除首都航空另有规定外,客票上所有的票联必须按照客票填开时规定的顺序使用,如未按顺序使用,我们需要根据旅客的实际行程重新计算票价。

(四) 如果旅客要改变客票或运输服务的任何一项内容,应当事先与首都航空联系。我们将尽力协助旅客的变更需求,由此产生的票价差额及变更费用,需要旅客自行承担。旅客可选择接受变更,或维持不变。

(五) 如果旅客未经我们同意而改变运输,我们将按照旅客实际的行程确定票价。基于实际行程所要求旅客支付的票价,是指旅客就该实际行程进行客票预订所应产生的票价。如果该票价高于旅客目前客票所支付的金额,旅客应当支付原票价与运输变更后适用票价之间的差额,我们将基于旅客对额外费用的后续支付,向旅客提供后续运输服务。且旅客客票未使用的航段将不能再使用。

(六) 每一航段必须列明舱位等级,并在航班上定妥座位和日期后方可由首都航空接受运输。对未定妥座位的航段,首都航空应按旅客的申请,根据适用的票价和所申请航班的座位可利用情况为旅客预定座位。

(七) 旅客应在客票有效期内,完成客票上列明的全部航程或办理客票变更、签转,退票手续。

（八）含有国内航段的国际联程客票，其国内航段的乘机联可直接使用，不需换开成国内客票。

（九）旅客在我国境外购买的用纸质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。国际 IET 电子客票，不需要换开成我国国内客票，可直接使用。

（十）定期客票只适用于客票上列明的承运人、乘机日期、航班和舱位等级；不定期客票应在定妥座位后方能使用；定期客票取消定座后，再次使用时，也需定妥座位方能使用。

**第十条** 客票销售、退票、改期、签转具体规定可参见本条件**附录 1**

## 第二节 客票的有效期

**第十一条** 客票有效期的识别

（一）除另有约定外，客票有效期的计算，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。

（二）除另有约定外，定期客票的有效期限自旅行开始之日的次日起，一年内运输有效；不定期客票、定期客票取消订座后全部未使用，客票的有效期限从购买客票之日的次日起，一年内运输有效。

（三）优惠票价的客票有效期，按照首都航空优惠票价客票使用规定计算。

（四）除另有规定外，变更后客票的有效期限与原客票相同。

## 第三节 客票有效期的延长

**第十二条** 客票有效期的延长

（一）由于首都航空的下列原因之一，致使旅客未能在客票有效期内旅行，其客票有效期将延长至首都航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止：

1. 取消旅客已经定妥座位的航班；
2. 取消的航班约定经停地点中含有旅客的出发地点、目的地点；
3. 未能在合理的时间内按照班期时刻进行飞行；
4. 造成旅客已定妥座位的航班衔接错失；

5. 更换了旅客的舱位等级；
6. 未能提供事先已定妥的座位。

(二) 持普通票价客票或与普通票价客票有效期相同的优惠票价客票的旅客未能在客票有效期内旅行，是由于首都航空在旅客定座时未能按其客票的舱位等级提供航班座位，其客票有效期可以延长至首都航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止，但延长期不得超过七天。

(三) 持与普通票价客票有效期不同的优惠票价的有效期按首都航空优惠票价客票使用规定执行。

(四) 旅客在其持有的客票有效期内因病使旅行受阻时，除首都航空对所付票价另有规定外，首都航空可将该旅客的客票有效期延长至根据医生诊断证明确定该旅客适宜旅行之日，且承运人能够按照该旅客已付票价的舱位（若延期航班销售的舱位价格高于旅客已付票价的舱位，须补交票价差额）提供座位的第一个航班为止。但未使用客票包含的一个或多个航段，该客票有效期的延长不能超过自该医生诊断证明出具之日起3个月。首都航空也可同等延长患病旅客的陪伴人员客票有效期，需与病患旅客同时提出，陪伴人员限两名。

(五) 如旅客在旅途中死亡，该旅客陪同人员的客票可用延长客票有效期的方法予以更改。如已开始旅行旅客的直系亲属死亡，该旅客及其陪同的直系亲属的客票也可予以更改。此种更改应在收到死亡证明书后办理，此种客票有效期的延长不得超过死亡之日起45日。

## 第四节 客票遗失

### 第十三条 纸质遗失客票的挂失

(一) 旅客的客票全部或部分遗失或残损，或旅客出示的客票未能包括旅客联和所有未使用的乘机联，旅客应以书面形式向首都航空或其授权的销售代理人申请挂失。

(二) 旅客申请挂失，不需提供公安机关出具的遗失证明，但须出示其有效身份证件；如申请挂失者不是旅客本人，需出示旅客本人和挂失者的有效身份证件，并提供书面申请、原购票的出票人联及足以证明该客票遗失的其他资料或证明。

(三) 在旅客申请挂失前，客票如全部或部分已被冒用或冒退，首都航空不承担责任。

### 第十四条 重新购票

纸质定期客票遗失后，如旅客要求继续乘坐遗失客票上列明的航班或后续航班，需重新购买客票。

#### **第十五条 遗失纸质客票的退款**

（一）不定期客票遗失，旅客应当及时按本章第十三条第（一）款规定的手续以书面形式向首都航空申请挂失。经查证该客票未被冒用、冒退，待客票有效期满后 30 日内，凭符合本条件第十三条第（二）款规定的资料与证明办理退款手续。

（二）定期客票遗失应在遗失客票有效期满后 30 日内，经首都航空查证后，凭符合本条件第十三条第（二）款规定的资料与证明以及重新购票的旅客联，予以办理遗失客票的退款手续。

#### **第十六条 电子客票行程单的遗失**

（一）电子客票行程单遗失不补，旅客以书面形式向首都航空提出申请，可凭有效身份证件在原购票地点或首都航空售票处办理购票证明。

（二）购票证明只证明旅客的购票行为，不是有效的旅行证件和报销凭证。

## **第四章 票价和税费**

#### **第十七条 票价**

（一）票价为旅客购票当日适用的票价。首都航空有权利根据市场变化，适时调整销售价格。客票出售后，如票价调整，首都航空、及旅客均不得要求，补收或补退票款差价。

（二）使用优惠票价的旅客，应遵守该优惠票价规定的条件。

#### **第十八条 票款**

（一）旅客应按国家规定的货币和付款方式交付票款，除首都航空与旅客另有协议外，票款一律现付。

（二）当收取的票款与适用的票价不符或计算有错误时，应按照首都航空规定，由旅客补付不足的票款或由首都航空退还多收的票款。

（三）首都航空票价以人民币 10 元为计算单位（首都航空官网和旗舰店部分产品除外），尾数一律四舍五入。首都航空收取或支付的任何其他费用均以首都航空的规定为准。

#### **第十九条 革命伤残军人、因公致残的人民警察、儿童、婴儿票价**

(一) 革命伤残军人和因公致残的人民警察凭民政部颁发的《中华人民共和国残疾军人证》和《中华人民共和国伤残人民警察证》，按照同一航班成人适用普通票价的 50% 购票。

(二) 儿童按照同一航班成人适用普通票价的 50% 购买儿童票，并提供座位。有成人陪伴儿童及婴儿应购买与其陪伴人相同舱位服务等级的客票。

(三) 婴儿按照同一航班成人适用普通票价的 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。每一名年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客携带婴儿的数量不能超过 2 名（含 2 名），旅客携带 2 名婴儿成行时，1 名婴儿按规定购买婴儿票，另 1 名婴儿应购买儿童票。

(四) 军警残、儿童、婴儿购买首航其他优惠票价客票，具体规定可参见本条件附录 1。

## **第二十条 税费**

政府、有关当局或机场经营人规定的对旅客或由旅客享用的任何服务或设施而征收的税款或费用不包括在票价之内。该项税款或费用应由旅客支付。

# **第五章 定座**

## **第二十一条 定座基本要求**

(一) 定座只有在旅客按照首都航空规定的手续和购票时限内交付票款，经首都航空或其销售代理人确认，并将该定座列入客票有关乘机联内交给旅客以后或以任何方式支付票款成功后，方能认为座位已经定妥和有效；未经首都航空或其销售代理人记录认可，不得认为定座已确认。

(二) 按照首都航空规定，优惠票价可以附有限制或排除旅客签转、更改、退票、取消定座权利的条件。

(三) 旅客出示的客票经证实其定座记录是无效的，首都航空不保证旅客乘坐原定航班成行，但可视情况协助旅客成行，产生的费用由造成定座记录无效的责任人承担。

## **第二十二条 购票时限**

已经预订的座位，旅客应在首都航空规定或预先约定的时限内购买客票。否则，原预订座位不予保留。

### **第二十三条 个人资料**

旅客认可向首都航空提供的个人资料，旨在用于定座和安排相关的运输服务。为此，旅客授权首都航空保留其个人资料并善加保密且可将必须的资料传递给政府机构、首都航空有关部门、其他相关承运人或相关服务的提供者。旅客有责任按照首都航空规定提供真实、准确、完整的有效身份信息、联系电话等。

### **第二十四条 定座优先权**

(一) 非自愿改变航程的旅客，在航班有可利用座位的条件下，可优先定座。

(二) 旅客持没有定妥座位的全部或部分航段的客票要求定座，或持已定妥座位的全部或部分航段的客票要求更改定座，均无定座优先权。

### **第二十五条 机上座位安排**

首都航空将尽力满足旅客预先申请机上座位的要求。但是，首都航空不能保证提供任何指定的座位。出于运行、安全或安保的需要，首航始终保留分配或者重新分配机上座位的权利，即使在旅客登机之后。

### **第二十六条 更改或取消定座**

旅客更改或者取消定座，应当在首都航空规定的时限内提出。票价附有条件的，旅客更改或者取消定座，应当符合该条件的规定。

## **第六章 拒绝运输和限制运输**

### **第二十七条 拒绝运输权**

首都航空出于安全原因或根据自己合理的判断，认为属下列情形之一时，有权拒绝运输旅客及其行李：

(一) 旅客不遵守国家的有关法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定，或不遵守承运人的规定；

(二) 旅客的年龄、精神或身体状况不适合航空旅行，包括但不限于以下情况：

1、没有提前申请并获得首航同意运输许可，到机场后现场临时申请需要使用担架或保育箱的旅客。

2、经首航合理判断，在没有额外医疗服务措施情况下，无法安全完成旅行，并且无法提供或者拒绝提供符合要求的医疗诊断证明书的旅客。

3、患有传染疾病，且传染疾病对其他旅客的身体健康或安全造成直接威胁，

无法通过有效措施控制传染的旅客。

4、处于昏迷状态的吸氧旅客及在地面候机期间也需要用氧的旅客。

5、怀孕 36 周（含）以上的孕妇旅客。

6、出生未满 14 天的婴儿和出生不足 90 天的早产儿旅客。

7、旅客属于数量受限制的残疾人，且该航班上承运的该类人员数量已经达到限制数量；

8、旅客受酒精或药物的影响，使旅客可能对其本人、其他旅客、机组人员或财产造成危险或危害；

（三）旅客或旅客的行李，可能危及或者影响其他旅客或者机组人员的安全、健康、便利或舒适；

（四）陌生人要求由旅客为其携带的任何行李或物品；

（五）旅客以前在航空运输过程中有过不良行为，并且首航有理由相信此种不良行为仍有可能再次发生；

（六）旅客拒绝接受安全检查；

（七）旅客未支付适用的票价、费用以及（或）未承兑其与首都航空或有关承运人之间的信用付款；

（八）旅客未能出示本人的有效身份证件或者出示的有效身份证件与购买电子客票时使用的不是同一证件；

（九）旅客出示的客票经证明是非法获得或不是在出票承运人或其销售代理企业处购买的、或属已挂失或被盗的、或是伪造的、或不是由首都航空或其销售代理人更改的乘机联或乘机联被涂改的；

（十）出示客票的人不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内列明的人。

（十一）旅客未能遵守机上禁烟或使用电子设备的规定；

（十二）旅客未能或拒绝遵守机组人员的指示。

（十三）旅客没有遵守首航有关安全或安保方面的指令；

**第二十八条** 对被拒绝运输旅客的，承运人按下列规定办理：

（一）属本章第二十七条第（一）、（二）款情形的旅客，已购客票按非自愿退票的规定办理。

（二）属本章第二十七条第（三）至（六）款情形的旅客，已购客票按自愿退票的规定办理。

（三）属本章第二十七条第（七）款情形的旅客，由旅客补付不足的票款或税

费，或按非自愿退票的规定办理，退还旅客已支付的票款。

（四）属本章第二十七条第（八）款情形的旅客，按自愿改变航班、日期或按自愿退票的规定办理。

（五）属本章第二十七条第（九）至（十三）款情形的旅客，首都航空必要时将上报有关主管部门处理，且已购客票按自愿退票的规定办理。

### **第二十九条 限制运输**

（一）无成人陪伴儿童、担架旅客、无自理能力的人、怀孕 32 周（含）-36 周（不含）的孕妇、在飞行途中需使用呼吸辅助设备的旅客、病患旅客、在紧急撤离时需要协助的残疾旅客、或需要特殊帮助的旅客等，由于年龄、身体或精神状况在旅途中需要特殊照顾或在一定条件下才能运输，只有在符合首都航空规定的条件下，经首都航空预先同意并在必要时做出安排后方予载运。

（二）限制运输旅客的数量：出于安全的考虑，首都航空对每一航班限制运输旅客的数量进行相应的控制。

（三）首航遵照民航主管部门关于残疾人航空运输相关法律法规，为具备乘机条件的残疾人提供运输。

（四）首航遵照《人体捐献器官航空运输管理办法》，为符合携带人体捐献器官的旅客提供运输。

（五）限制运输旅客详细规定可参见本条件**附录 2**。

## **第七章 购票**

### **第三十条 一般规定**

（一）旅客可在首都航空或其销售代理人的售票处以及登陆首都航空网站（[www.jdair.net](http://www.jdair.net)）购票，也可通过首都航空热线 95375 进行咨询和购票。

（二）旅客在售票处购票须凭本人有效身份证件或公安机关出具的其他有效身份证件，并填写《旅客定座单》；通过网站或首都航空热线购买客票应按首都航空要求如实提供旅客有效身份证件、联系电话、儿童、婴儿出生日期等信息。旅客应对其提供的证件及信息的真实性、准确性负责，并且确保其与办理乘机登记手续时使用的证件相同，否则由此产生的损失由旅客自行承担。

（三）限制运输旅客购票，应在首都航空直属售票处或首都航空客服 95375 提

出申请，并按首都航空要求提供相关证明，经首都航空同意后，方可购票。

（四）首都航空及其航空销售代理人在售票时应当将旅客联系方式等必要信息准确录入旅客定座系统，并负责及时通知旅客航班变动信息。

**第三十一条** 旅客在购买客票前，须阅读首都航空或其销售代理人提供的本条件各项条款，以便您对所购客票使用条件及规则有明确的了解。

## 第八章 班期时刻、航班取消与变更

### 第三十二条 班期时刻

（一）首都航空应尽力在合理的期限内运送旅客及其行李，遵守公布的在旅行之日内有效的班期时刻。但是，航班时刻表或其他场所所列的时刻或机型仅供参考，在其公布之日与旅客实际开始旅行之日期间有可能发生变动，首航对航班时刻表或其他场所所列的时刻或机型不予保证，而且该航班时刻或机型也并非航空运输合同的组成部分。

（二）除非损失是由于首都航空的故意或明知可能造成损失而轻率地作为或不作为所造成，首都航空对班期时刻表或其它公布的班期时刻中的差错或遗漏不承担责任。首都航空对其雇员、销售代理人或首都航空的代表就始发或到达时间、日期或任何航班飞行所作的解释也不承担责任。

（三）首都航空在接受旅客的订票之前，将告知旅客当时有效的预订航班时刻，并在旅客的客票上列明。在客票售出后，首都航空可能会更改航班时刻，当航班时刻调整超过 15 分钟（不含）时，首都航空将按照客票信息中旅客联系方式，通知旅客航班时刻的变更。旅客的不正常航班客票可按照非自愿退改签的规定办理。

### 第三十三条 航班取消与变更

有下列情形之一的，首都航空可按规定不经事先通知，改变机型或航线、取消、中断、推迟、提前或延期航班飞行：

- （一）为遵守国家的法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定。
- （二）为保证飞行安全。
- （三）其他不可抗力或不可预见的原因。
- （四）其他非首都航空的原因。

**第三十四条** 因航班取消、延误、提前，而未能向旅客提供已定妥的座位（包

括舱位等级), 或未能在旅客的目的地停留, 首都航空可根据旅客客票的使用条件, 为旅客妥善办理退改签手续, 协助采取以下措施之一:

- (一) 为旅客安排有可利用座位的首都航空后续航班。
- (二) 征得旅客及有关承运人的同意后, 办理签转手续。
- (三) 变更原客票列明的航程, 安排首都航空或其他承运人的航班将旅客运达目的地。
- (四) 按非自愿退票的规定办理。
- (五) 如旅客要求出具航班延误或取消书面证明, 首航将及时提供。

## 第九章 客票变更

### 第三十五条 客票变更

客票变更分非自愿变更及自愿变更两类。

### 第三十六条 非自愿变更

因航班取消、延误, 提前、航程改变或不能提供原订座位时, 首都航空应在航班有可利用座位的条件下, 按以下规定办理:

- (一) 为旅客安排有可利用座位的首都航空后续同航段航班。
- (二) 为旅客安排其他承运人的同航段航班将旅客运达目的地。
- (三) 非自愿变更详细规定参见本条件附录 3。

### 第三十七条 自愿变更舱位

旅客购票后, 如从较低舱位等级变更为较高舱位等级, 或从较低票价变更为较高票价, 需向旅客收取票价差价, 及变更手续费。如从较高舱位等级变更为较低舱位等级或从较高票价变更为较低票价, 则按自愿退票处理。详见附录 1。

### 第三十八条 自愿变更航班时刻、航班日期

旅客购票后, 如要求改变航班时刻、航班日期, 首都航空及其销售代理人在航班有可利用座位和时间允许的条件下按自愿变更规定办理。

### 第三十九条 自愿改变航程

旅客如自愿改变航程, 则按自愿退票处理。

## 第十章 客票签转

#### **第四十条 客票签转**

客票签转分自愿签转及非自愿签转两类。

#### **第四十一条 非自愿签转**

(一) 航班取消、延误、提前、航程改变或不能提供原定座位时，首都航空应优先安排旅客乘坐首都航空后续航班。除此之外，首航根据旅客客票的使用条件，在征得旅客及有关承运人同意后，为旅客妥善办理签转手续。

(二) 非自愿签转详细规定参见本条件**附录 3**。

#### **第四十二条 自愿签转**

(一) 一般规定

旅客自愿要求改变承运人，应征得首都航空或其授权代理人的同意，并在新承运人允许及符合下列全部条件下，首都航空可予以签转：

1. 旅客客票的使用条件无签转限制；
2. 旅客的客票变更过舱位，按照变更前客票的使用条件；
3. 所签转的承运人与原承运人存在协议关系或票证结算关系且所签转的承运人航班有相应服务等级可利用。

(二) 若接收签转的承运人票价与首都航空票价不一致，产生的票款差价多退少补。

(三) 凡不符合本条第(一)款规定的旅客要求签转，一律按自愿退票的规定办理。

(四) 首都航空的销售代理人未经授权不得为旅客办理签转手续。

(五) 自愿签转详细规定可参见**附录 1**。

## **第十一章 退票**

#### **第四十三条 一般规定**

(一) 由于首都航空未能按照运输合同提供运输或旅客要求自愿改变其旅行安排，对旅客未能使用的全部或部分首都航空客票，首都航空应按规定办理退票。退票分自愿退票及非自愿退票两类。

(二) 旅客要求退票，应填妥首都航空规定的退款单。除遗失客票的情形外，

购买纸质客票的旅客必须凭客票未使用的全部乘机联和旅客联，方可办理退票；购买电子客票的旅客凭本人有效身份证件办理退票，并交回已打印的电子客票行程单，退票时其电子客票须为有效状态。

（三）在非客票上列明的地点发生不正常航班，旅客要求退票，须凭始发站登机牌原件、不正常航班证明及本人有效身份证件办理（纸质客票还须提供旅客联原件或复印件）。

（四）首都航空或者首都航空销售代理应当在收到旅客有效退款申请（办理退票手续时，若需要提交相应的证明材料，以全部材料按照我司规定提交后，视为有效退款申请。）之日的次日起7个工作日内办理完成退款手续，上述时间不含金融机构处理时间。

#### **第四十四条 退票受款人**

（一）首都航空有权向客票上列明姓名的旅客本人办理退票。

（二）首都航空优先按列明的退票限制条件将票款按原支付路径退还至付款账户。特殊情况下，也可退还至旅客本人其他银行账户。

（三）当退票受款人既不是旅客本人，也无法按原支付路径退还至付款账户时，旅客须填写线下退款确认书、退款委托书、提供旅客本人及受款人有效身份证件。

（四）首都航空将票款退给持有未使用航段的有效客票并符合本条第（一）、第（二）、第（三）款规定的人，应被视为正当退票，首都航空也随即解除责任。

#### **第四十五条 退票期限**

除本条件第十三条遗失纸质客票的退款情况以外，旅客要求退票，应在其客票有效期内向首都航空提出并办理退款手续；否则首都航空有权拒绝办理。

#### **第四十六条 退票地点**

（一）旅客非自愿退票，可在原购票地、航班始发地、经停地、终止地首航委托的直属售票处办理。

（二）旅客自愿退票，应在下列地点办理：

1. 在出票地要求退票，只限在原购票处办理；
2. 在出票地以外的航班始发地或终止旅行地要求退票，可在原购票处、首航委托的直属售票处、或致电首航客服热线 95375 协助办理。

#### **第四十七条 非自愿退票**

（一）航班取消、延误、提前航程改变或不能提供原定座位时旅客可办理非自愿退票。始发地应退还旅客所付全部票款；经停地应按旅客的订座舱位退还未使用

航段的票款，但不得超过原付票款金额。均不收取退票费。

（二）持由定期客票更改为不定期客票的旅客再确认座位时，若因首都航空航段取消原因提出退票，按非自愿退票处理，不收取退票手续费。

（三）旅客因病要求退票，需在航班规定离站时间前提出申请并退座，同时提供县级（含）以上医疗单位出具的医生诊断证明，及 200 元以上的医药费单据，免收退票费。患病旅客的陪伴人员（限 2 名）要求退票，应与患病旅客同时办理退票手续，免收退票费。详细规定可参见首都航空病退管理规定。

（四）非自愿退票详见本条件附录 3。

#### **第四十八条 自愿退票**

（一）旅客自愿要求退票，按首都航空现行多等级舱位管理规定及相关产品规定执行。

（二）持不定期客票的旅客要求退票，免收退票费。持由定期客票更改为不定期客票的旅客要求退票，按客票票面列明的订座舱位对应的退票规定收取退票费。

（三）按成人适用普通票价 50%购票的革命伤残军人，因公致残人民警察、自愿退票，免收退票手续费。

（四）持儿童票价客票或持成人票价客票的儿童旅客退票，按附录 1 儿童客票退票规定执行。

（五）持婴儿客票的旅客要求退票，免收退票手续费。

（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。

（八）自愿退票详细规定可详见附录 1。

## **第十二章 团体旅客**

#### **第四十九条 自愿变更**

团队旅客购票后，如自愿改变航班、日期、舱位等级、航程，均按首都航空团体旅客现行规定办理。

#### **第五十条 自愿退票**

团体旅客购票后自愿要求退票，首都航空以定座终端中的退座时间为准，并按现行团队客票退票规定收取退票费办理。

#### **第五十一条 退票地点**

团体旅客自愿退票仅限在原购票处办理。

#### **第五十二条 非自愿变更、退票**

（一）团体旅客非自愿变更、退票，优先按照首都航空现行有效的团队操作管理规定办理，团队旅客规定中未提及的按照首都航空现行国内航线不正常航班客票管理规定执行。详见**附录 3**。

（二）团队旅客因病退票，应在办理乘机手续截止时间前提出并取消座位，同时提供县级（含）以上医疗单位出具的医生诊断证明、200 元（含）以上医药费收费单等材料，免收退票手续费。患病旅客的陪伴人员（限 2 名）要求退票，应与患病旅客同时办理退票手续，详细规定可参见首航现行病退管理规定办理。

#### **第五十三条 团体旅客误机**

团体旅客误机，客票作废，票款不退，仅退税费。

**第五十四条** 团体旅客客票管理规定按照首都航空现行有效的团队操作管理规定执行。

## **第十三章 超售**

**第五十五条** 首都航空根据市场信息以及航班座位销售数据分析，为满足更多旅客成行需求并将航班座位虚耗降到最低，首都航空可能会在某些航班上进行适当的超售。

**第五十六条** 当航班超售时，首都航空在未征集到相应数量自愿放弃行程的旅客时，有权决定超售航班的旅客及行李的载运安排。

#### **第五十七条 超售处理原则**

（一）首都航空应以适当的方式通知旅客航班超售信息以及超售旅客享有的权利。

（二）当航班出现超售时，首都航空将首先寻找自愿放弃座位的旅客，并为旅客办理客票的非自愿退改签手续。

（三）当没有足够的旅客自愿放弃座位时，首都航空可根据以下优先登机原则拒绝部分旅客登机。以下旅客的座位应按顺序优先保障：

1. 执行国家紧急公务的旅客。

2. 经首航同意并事先做出安排的、有特殊服务需求的老、弱、病、残、孕旅客以及无成人陪伴儿童。

3. 公务舱旅客
4. 金鹏白金卡、金卡、银卡会员。
5. 到达站转机衔接时间短的联程旅客。
6. 有特别困难急于成行的旅客。

(四) 首都航空将根据旅客的要求，为旅客开具超售证明，详见附录 5。

**第五十八条** 超售补偿标准：因超售原因导致旅客未能按照客票乘坐航班时，首都航空将补偿 200 元人民币。

## 第十四章 代码共享航班

**第五十九条** 在某些航班上，首航与其它承运人实施了“代码共享”，因此即使旅客定妥了首航的航班并持有载明首航的名称或者航空公司代码（JD）的客票，但是搭乘的可能是另一承运人实际运营的民用航空器。遇此种情形，在旅客定座时，首都航空或其销售代理人在旅客购票时，会将实际运营该航空器的承运人告知旅客。

**第六十条** 首航的运输总条件也将适用于由其它承运人实际运营的代码共享航班。但是每个代码共享航班的实际承运人都有各自的关于其航班运营的运输总条件或运输条款，而且可能部分内容与首航的运输总条件有所差异。实际承运人的这些差异条款与条件，在代码共享航班中将视为首航运输总条件的组成部分，并在由实际承运人运营的代码共享航班上取代首航运输总条件所对应的内容得到优先适用。首航与代码共享航班实际承运人之间可能存在差异的条款和条件，包括但不限于：

- (一) 乘机登记手续截止办理时间。
- (二) 拒绝运输与限制运输。
- (三) 行李运输, 包括但不限于免费托运行李、随身携带物品的额度及超限额行李收费标准等。
- (四) 拒绝登机 and 航班延误的补偿。
- (五) 航班禁烟。

**第六十一条** 销售承运人根据与实际承运人的代码共享协议内容办理旅客客票签转、变更、退票及乘机手续等工作。

## 第十五章 乘机

### 第六十二条 一般规定

#### （一）办理乘机手续

1. 各机场的乘机登记截止时间并不一致，建议旅客自行了解并遵守各机场的乘机登记截止时间。为了旅行的顺畅，旅客应预留充足的时间办理乘机登记手续。如果旅客未在规定的乘机登记截止时间之前办理登记手续，首航有权取消旅客的定座。如果旅客搭乘的第一个航班是首航的航班，首航或首航的授权销售服务代理人将通知旅客办理乘机登记的截止时间。对于旅客旅程中的任意一个后续航班的乘机登记截止时间，旅客应自行查询。

2. 旅客应当在规定的时限内到达机场，凭客票及本人有效乘机身份证件按时办理客票查验、托运行李、领取登机牌及通过机场安全检查等乘机手续。

3. 首都航空及其地面服务代理人应按时开放办理乘机手续柜台，按规定接受旅客出具的客票，快速、准确地办理乘机手续。

4. 旅客除了可在机场乘机手续办理柜台或自助 CUSS 机办理乘机手续外，还可以选择通过首都航空官方授权的网站及首都航空官方授权的其他方式办理乘机手续，方便自由出行。

5. 持未定妥座位客票的旅客，办理乘机手续的部门可不予办理。

#### （二）登机

旅客须按照办理乘机登记手续时首航规定的时间在登机口候机。如旅客未在规定的登机口关闭时间之前到达登机口，首航有权取消座位。

**第六十三条** 乘机前旅客及其行李和免费随身携带物品必须经过安全检查。

### 第六十四条 旅客漏乘

（一）由于旅客原因发生漏乘，按自愿退改签的规定办理。

（二）由于首都航空原因导致旅客漏乘，按非自愿退改签的规定办理。

### 第六十五条 旅客错乘

（一）由于旅客原因发生错乘，首都航空在航班可利用情况下，尽早安排旅客乘坐首都航空后续航班飞往客票上列明的目的地，票款不补不退。旅客要求在错乘的到达站终止旅行，票款差额不补不退。首都航空不负责办理签转外航的业务。

(二) 由于首都航空原因导致旅客错乘，首都航空应尽早安排旅客乘坐后续航班飞往客票上列明的目的地，票款差额不补不退。旅客要求退票或者签转，按非自愿退改签的规定办理。

#### **第六十六条 旅客误机**

(一) 由于旅客原因发生误机，按自愿退改签的规定办理。

(二) 由于首都航空原因导致旅客误机，按非自愿退改签的规定办理。

**第六十七条** 在关舱门滑出后，除不可抗力以及旅客突发急病或威胁到生命的情况外，不允许机上旅客中止行程。

**第六十八条** 对于旅客不遵守本章规定，非首航原因而产生的任何损失或费用，我司不承担责任。

## **第十六章 行李运输**

### **第一节 一般规定**

**第六十九条** 首都航空承运的行李，只限于符合本条件第一条第(五十)款定义范围内的物品。首都航空承运的行李按照运输责任分为托运行李和手提行李。

#### **第七十条 不得作为行李运输的物品**

下列物品不得作为托运行李或夹入行李内托运，也不得作为手提行李物品带入客舱运输：

(一) 能够造成人身严重伤害或者危及航空器安全和对运输秩序构成较大危害的危险物品，主要包括：

1. 爆炸或者燃烧物质和装置或可能被误认为是此类装置(物质)的物品：

(1) 弹药，如炸弹、手榴弹、照明弹、燃烧弹、烟幕弹、信号弹、催泪弹、毒气弹、子弹(除体育类枪支、警务枪支)。

(2) 爆破器材，如炸药、雷管、引信、起爆管，导火索、导爆索、爆破剂。

(3) 烟火制品，如烟花爆竹、烟饼、黄烟、礼花弹。

(4) 上述物品的仿真品。

2. 压缩气体和液化气体，如氢气、甲烷、乙烷、丁烷、天然气、乙烯、丙烯、乙炔(溶于介质的)、一氧化碳、液化石油气、氟利昂、氧气(含液氧装置)、二氧

化碳、水煤气、打火机燃料及打火机等液化气体;

3. 自燃物品, 如黄磷、白磷、硝化纤维(含胶片)、油纸及其制品;
4. 遇湿易燃物品, 如金属钾、钠、锂、碳化钙(电石)、镁铝粉;
5. 易燃液体, 如汽油、煤油、柴油、苯、乙醇(酒精)、丙酮、乙醚、油漆、稀料、松香油及含易燃溶剂制品;
6. 易燃固体, 如红磷、闪光粉、固体酒精、赛璐珞、发泡剂;
7. 氧化剂和有机过氧化物, 如高锰酸钾、氯化钾、过氧化钠、过氧化钾、过氧化铅、过醋酸、双氧水;
8. 毒害物品, 如氰化物、砒霜、剧毒农药等有毒化学品;
9. 腐蚀性物品, 如硫酸、盐酸、硝酸、氢氧化钠、氢氧化钾、汞(水银);
10. 放射性物品, 如放射性同位素(铯 192、放射性同位素等);
11. 其他隐含一种或多种危险品的物品: 如除 DGR3.3.2.6 允许以外的内装锂电池和/或烟火材料等危险品的公文箱、现金箱/袋, 电击武器(如泰瑟枪)。

(二) 枪支等武器(包括主要零部件), 能够发射弹药(包括弹丸及其他物品)并造成人身严重伤害的装置或者可能被误认为是此类装置的物品, 主要包括:

1. 军用枪, 如手枪、步枪、冲锋枪、机枪、防暴枪;
2. 民军枪, 如气枪、猎枪、射击运动枪、麻醉注射枪;
3. 其他枪支, 如道具枪、钢珠枪、境外枪支以及各类非法制造的枪支;
4. 上述物品的仿真品。

(三) 管制器具, 能够造成人身伤害或者对航空安全和运输秩序构成较大危害的管制器具, 主要包括:

1. 管制刀具, 如匕首(带有刀柄、刀格和血槽, 刀尖角度小于 60 度的单刃、双刃或多刃尖刀)、三棱刮刀(具有三个刀刃的机械加工用刀具)、带有自锁装置的弹簧刀或跳刀(刀身展开或弹出后, 可被刀柄内的弹簧或卡锁固定自锁的折叠刀具)、其他相类似的单刃双刃三棱尖刀(刀尖角度小于 60 度刀身长度超过 150 毫米的各类单刃、双刃、多刃刀具)以及其他刀尖角度大于 60 度刀身长度超过 220 毫米的各类单刃、双刃、多刃刀具;
2. 军警械具, 如警棍、警用电击器、军用或警用的匕首、手铐、拇指铐、脚镣、催泪喷射器;
3. 其他属于国家规定的管制器具, 如弩。

(四) 活体动物, 本条件规定的家养型宠物猫、狗及导盲犬、助听犬和救助犬

除外。

(五) 其他物品, 其他能够造成人身伤害或者对航空安全和运输秩序构成较大危害的物品, 主要包括:

1. 传染病病原体, 如乙肝病毒、炭疽杆菌、结核杆菌、艾滋病病毒;
2. 火种 (包括各类点火装置), 如打火机、火柴、点烟器、镁棒 (打火石);
3. 锂含量 > 8 克或额定能量值 > 160WH (瓦特小时) 的充电宝、锂电池和锂电池平衡车等同类产品等等 (电动轮椅使用的锂电池另有规定);
4. 酒精体积百分含量大于 70% 的酒精饮料;
5. 强磁化物、有强烈刺激性气味或者容易引起旅客恐慌情绪的物品以及不能判明性质可能具有危险性的物品;
6. 医用氧气瓶及含有液态氧的个人医疗氧气装置;
7. 安装了锂电池的行李, 电池不可拆卸且超过 0.3g 锂金属含量或 2.7Wh;
8. 可能存在安全缺陷的锂电池, 如废弃锂电池、生产厂家召回的锂电池、破损或鼓包的锂电池等;
9. 装锂电池和烟火装置等危险品的外交公文包、保险公文箱、现金箱、现金袋等;
10. 含有刺激性物质或使人丧失能力的物质的物品如, 梅斯气体 (MACE 喷雾器)、胡椒辣椒喷雾器、酸性喷雾剂、驱除动物喷剂等;
11. 枪式电子干粉灭火器;
12. 自热米饭、自热军粮等自发热食品。

(六) 国家法律、行政法规、规章规定的其他禁止运输的物品。

#### **第七十一条 不得作为托运行李运输的物品**

下列物品不得作为托运行李或在托运行李中夹带, 对托运行李中放置或夹带下述物品的遗失和损坏, 首都航空按一般托运行李承担责任:

- (一) 重要文件、资料、药品。
- (二) 包括但不限于货币、汇票等有价值证券。
- (三) 珠宝、贵金属 (金、银等) 及其制品。
- (四) 古玩字画。
- (五) 易碎和易损坏物品、易腐物品。

(六) 个人自用内含锂金属电池或锂离子电池的便携式电子设备 (且锂金属电池的锂含量不超过 2 克, 锂离子电池的额定能量值不超过 100Wh (瓦特小时), 在

事先经过承运人同意后方可托运;超过 100wh 但不超过 160wh 的电子设备必须手提,不得托运。

(七) 样品。

(八) 电子数码产品 (包括但不限于各种相机、笔记本电脑)。

(九) 旅行证件。

(十) 其它需要专人照管的物品不得作为托运行李或夹入行李内托运的物品,在符合首都航空关于行李重量、体积限制的情况下,可作为自理行李或免费随身携带物品,由旅客带入客舱并自行保管。

### **第七十二条 限制运输的物品**

首都航空对运输下列物品有严格的数量限制和包装要求,只有在符合首都航空运输条件的情况下,并经首都航空同意,方可接受运输:

(一) 精密仪器、电器等类物品,应作为货物托运,如按托运行李运输,必须有符合首都航空要求及该类物品应有妥善包装,并且此类物品的重量不得计算在免费行李额内,按逾重行李费收取运费。

(二) 体育运动器械,包括体育运动枪支和弹药,必须出具枪支运输许可证或者国家体育行政部门的许可证明作为托运行李运输,枪支必须卸下子弹和扣上保险并妥善包装。并且此类物品的重量不得计算在免费行李额内,按逾重行李费收取运费。

(三) 家养型宠物猫、狗、导盲犬和助听犬等工作犬。

(四) 外交信袋,机要文件。

(五) 旅客旅行途中使用的电动轮椅。

(六) 管制刀具以外的利器、钝器,例如菜刀、水果刀、餐刀、工艺品刀、手术刀、剪刀、镰刀、演出用刀、剑、矛,古董或者作为旅游纪念品的刀、剑以及钢锉、斧子、短棍、锤子等,不能随身携带,应放入托运行李内运输。

(七) 干冰、液态物品 (包括酒类物品及含有酒精的饮料等)、旅客旅行途中所需的烟具、药品、化妆品等。液态物品的容积、容量应符合政府当局、首都航空及有关承运人、机场的限制要求,酒类物品含有酒精的饮料不得随身携带须作为托运行李运输。

(八) 额定能量值超过 100Wh 但不超过 160Wh 的个人自用消费品设备的备用电池 (含充电宝),需经首航批准,作为手提行李。

(九) 备用锂电池允许放入手提行李中,如下所述:

1. 对于便携医疗电子设备（PMED），体外心脏电击去颤器（AED），便携式集氧器（POC）和持续阳压呼吸辅助器（CPAP）；

（1）超过 100Wh，但不超过 160Wh 瓦时额定值的锂离子电池或锂含量超过 2g 但不超过 8g 的锂金属电池不超过 2 个可以携带；

（2）电池必须单独做防短路保护（放入原零售包装或将电极分别绝缘保护，如，用胶带缠住暴露的电极或将每个电池分别放入塑料袋或保护袋；

（3）电池必须是符合联合国试验与标准手册第Ⅲ部分 38.3 节要求的型号。每人可以携带不多于两个的分别保护的备用电池。

2. 对于轻便电子设备，如电动工具、摄像机和笔记本电脑和用于提供能源的备用电池，如充电宝。

（1）超过 100Wh，但不超过 160Wh 瓦时额定值的锂离子电池，不超过 2 个可以携带；

（2）备用电池必须单个做防短路保护（放入原零售包装或将电极分别绝缘保护，如，用胶带缠住暴露的电极或将每个电池分别放入塑料袋或保护袋；

（3）电池必须是符合联合国试验与标准手册第Ⅲ部分 38.3 节要求的型号。每人可以携带不超过 2 个单独保护的备用电池。

（十）限制运输行李详细规定参见附录 4。

## 第二节 行李包装及体积、重量限制

### 第七十三条 托运行李

（一）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：

1. 旅行箱、旅行袋和手提包等必须加锁；
2. 两件以上的包件，不能捆为一件；
3. 行李上不能附插、栓挂其他物品；
4. 竹篮、网兜、草绳、草袋等不能作为行李的外包装物；
5. 带有危险品标记、标签的包装件一般不能作为行李的外包装物；
6. 行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码；
7. 行李包装内不能用锯末、谷壳、草屑等作衬垫物；行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码。

(二)托运行李每件重量不能超过 50 公斤，体积不能超过 40×60×100 厘米。超过上述规定的行李，应事先征得首都航空的同意才能托运。

#### **第七十四条 手提行李**

手提行李的重量，持公务舱客票（或其他首都航空服务产品有明确规定）的旅客以每件 5 公斤为限，每人可随身携带两件物品，每件随身携带物品的体积不得超过 20×40×55 厘米；持经济舱客票的旅客以每件 7 公斤为限，每人只能随身携带一件物品，每件随身携带物品的体积不得超过 20×30×40 厘米；且应能置于旅客的前排座位之下或封闭式行李架内。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。

### **第三节 免费行李额及逾重行李费**

#### **第七十五条 免费行李额**

(一) 每位旅客的免费托运行李额：

1. 持公务舱客票的成人或儿童旅客为 30 公斤；
2. 持经济舱普通票价的旅客为 25 公斤；
3. 持经济舱 5.4 折（含）及以上票价（除普通票价外）的旅客为 10 公斤；
4. 持经济舱 5.4 折（不含）以下票价的旅客，无免费托运行李额；
5. 持经济舱客票的儿童旅客，5.4 折（含）以上票价为 25 公斤，5.4 折（不含）以下按照对应舱位规定执行；
6. 按适用成人普通票价 10%购票的婴儿旅客为 10 公斤；
7. 持免票舱客票的旅客为 20 公斤；
8. 持上述票价以外的其他经济舱特价及产品客票的旅客，其免费托运行李额以首航制定的服务产品规定为准；
9. 如首航服务产品有明确规定，则以首航现行服务产品规定为准；

(二) 搭乘同一航班前往同一目的地的两个（含）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。

(三) 旅客非自愿改变舱位等级，应按原舱位等级享受免费行李额。

(四) 构成国际运输联程客票的国内航段，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。

（五）非国际运输联程客票的国内航段：对于国内、国际航班同为首都航空运输，但客票分别填开不属于同一运输合同，且在国内转机点转机时间在 24 小时以内的，国内航段按照国际段标准运输规定执行；对于国际航班为非首都航空运输，客票分别填开不属于同一运输合同，则国内航段按照票面行李额度执行。

（六）限制旅客乘坐民航班机，对其必须携带的辅助器具（折叠轮椅、手杖、假肢等）给予免费携带，担架旅客的免费行李额为所占座位的免费行李额总和。

（七）额外占座旅客的免费行李额，按其所占座位的票价等级和占用座位数确定。手提行李占座的客票没有免费行李额。

（八）要客、金鹏贵宾会员旅客在享受客票对应正常免费行李额的同时，额外增加免费行李额如下：白金卡、金卡会员可享受额外 30KG 免费行李，银卡会员可享受额外 20KG 免费行李。VVIP 旅客免费行李额无限制，VIP 旅客可享受额外 20KG 免费行李，CIP 旅客可享受额外 10KG 免费行李。

#### **第七十六条 逾重行李费**

（一）旅客的托运行李和手提行李中超过该旅客免费行李额的部分及无人陪伴的行李，称为逾重行李。旅客携带逾重行李乘机，应当支付逾重行李费。

（二）收取逾重行李费，应填开逾重行李票。

（三）国内逾重行李费以每公斤按航程距离所对应的相应收费标准填开逾重行李票，计算至人民币分位，收费总金额以元为单位，尾数四舍五入。

1. 航程距离 800（不含）公里以下，10 元/公斤；
2. 航程距离 800（含）-1600（不含）之间，14 元/公斤；
3. 航程距离 1600（含）以上，18 元/公斤；

4. 登机口办理行李托运，300 元/件（仅限在时间、安全等条件允许的情况下可办理）。

（四）逾重行李收费标准如有其他规定或产品政策，则按照相应的规定或产品政策执行。

### **第四节 行李声明价值**

#### **第七十七条 行李声明价值**

（一）旅客的托运行李，每公斤价值超过人民币 100 元时，可办理行李的声明价值。

(二) 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价值最高限额为人民币 8,000 元。如首都航空对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，首都航空有权拒绝收运。

(三) 首都航空按照旅客声明的价值中超过本条第(一)款规定限额部分的价值的 5%收取声明价值附加费。金额以人民币元为单位，尾数四舍五入。

(四) 办理声明价值的行李不包含在免费行李额内。

(五) 旅客办理声明价值的托运行李仅限于整包件行李。行李中的任何单个物品不得办理声明价值。

(六) 旅客手提行李不办理声明价值。

(七) 声明价值的办理：

1. 旅客办理行李声明价值，应支付声明价值附加费；

2. 收取声明价值附加费时应填开收费票据；

3. 声明价值附加费按照旅客声明的每千克价值超过人民币 100 元限额部分价值的 5%收取。计算公式：声明价值附加费=(旅客声明价值-100 元/千克)×办理声明价值的行李重量×5%；

例：旅客托运行李 10 千克，办理声明价值。声明价值为每千克 750 元，其声明价值附加费应为： $(750-100) \times 10 \times 5\% = 32.5$  (元)。

4. 对于办理声明价值的行李，若同时满足首航其它收费规定时，应按照相关规定收取费用，不与声明价值附加费合并计算。

## 第五节 行李的收运

### 第七十八条 拒绝运输权

(一) 旅客的托运行李、手提行李，如属于或夹带有不得作为行李运输的物品，首都航空有权拒绝接受该行李的运输，或在发现后拒绝继续运输。

(二) 旅客携带了属于限制运输的物品，如旅客没有或拒绝遵守首都航空的限制运输条件，首都航空有权拒绝接受该物品的运输。

(三) 旅客的托运行李、手提行李，如因其尺寸、形状、重量、内容、特性或出于安全运行上的原因，或为了其他旅客的舒适和便利而不适合运输的，首都航空应请旅客加以改善，如旅客不能或拒绝改善，首都航空有权拒绝接受该行李的运输。

### 第七十九条 检查权

首都航空为了运输安全和安保需要，有权要求旅客接受对其本身进行安全检查，对其行李进行检查、扫描或者 X 射线检查；必要时，也可以在旅客没有到场的情况下，对其行李进行检查。如果旅客拒绝接受检查或发现其不遵守首航规定要求，首都航空有权拒绝接受该行李的运输。如果检查或扫描给旅客造成损坏，或 X 射线或扫描给旅客的行李造成损坏，首航将不承担任何责任，除非该伤害或损坏是由于首航的过失造成的。

#### **第八十条 收运要求**

（一）旅客必须凭有效客票托运行李。首都航空应在客票及行李票上填写托运行李的件数和重量，或者在行李识别联上填写托运行李的件数。

（二）首都航空只在航班离站当日办理乘机手续时收运行李。

（三）首都航空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。旅客的托运行李与手提行李应分别称重，计算重量，行李重量以千克为单位，不足 1 千克的，尾数四舍五入。

（四）旅客托运有运输责任争议的行李时，首都航空应向旅客说明情况，应经旅客同意后，拴挂免除责任行李牌，以免除首都航空相应的运输责任。

1. 易碎易损坏行李物品；
2. 包装不符合要求的行李；
3. 家养型宠物猫狗、鲜活、易腐物品或者夹带有易腐物品的行李；
4. 旅客交运行李过晚；
5. 行李有破损和残迹；
6. 超过规定的重量和体积限制的超重或者超大行李；
7. 无锁或者锁已失效；
8. 登机口拉下的超过规定限制的非托运行李。

（五）首航只承运旅客本人的托运行李，拒绝承运值机旅客帮他人托运的行李。因安保原因或拒绝接受安全检查而不准登机的旅客，其托运行李必须从飞机上卸下。

#### **第八十一条 行李载运**

（一）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，首都航空应向旅客说明，并优先安排在载量允许的后续航班上运送。

（二）旅客的逾重行李在飞机载量允许的条件下，应与旅客同机运送。如载量不允许，而旅客又拒绝使用后续可利用航班运送，首都航空可拒绝收运旅客的逾重行李。

## **第八十二条 特殊行李物品运输**

(一) 特殊行李物品包含：体育用品类、电子电器类、乐器类、限制旅客用品类、液态物品类、户外用品类、宠物运输、水产品类、榴莲、人体器官、及其他物品类。

(二) 详细规定参见本条件**附录 4**。

(三) 若旅客携带的行李物品未在以上类别里有明确说明，旅客对于所携带物品存在疑问的请在购票前咨询首航客服 95375，首航将尽力为您解答，并提供服务。

## **第八十三条 违章行李**

旅客的托运行李、手提行李中，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，首都航空按下列规定处理：

(一) 在始发地发现违章行李，首都航空拒绝收运；如已承运，有权取消运输，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。

## **第八十四条 行李退运**

(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，已收运的行李也必须同时退运。以上退运，均退还已收逾重行李费。

(二) 旅客在经停地退运行李，如时间允许，可予以办理。但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。

(四) 由于首都航空的原因，需要安排旅客改乘首都航空其他航班，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；如安排旅客签转其他承运人航班，应办理行李退运，退还已收逾重行李费和已交付的声明价值附加费。

# **第六节 行李交付**

## **第八十五条 行李交付**

（一）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。

（二）如旅客未立即领取行李，首都航空从行李到达的次日 8 时起向旅客收取行李保管费。对于旅客行李中的易腐物品，首都航空有权在行李到达 24 小时后予以处理。

（三）首都航空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。

（四）旅客的托运行李延误到达后，首都航空应立即通知旅客领取。对于非旅客原因造成的托运行李延误到达，旅客要求送达指定地点时，首都航空免费将托运行李按照约定方案送达旅客，对延误行李不收取保管费。

（五）旅客在领取行李时，未提出书面异议，即认为该行李已经按照运输合同完好交付。

（六）旅客遗失行李牌的识别联，应立即向首都航空挂失。旅客如要求领取行李，应向首都航空提供足够的证明，并在领取行李时出具收据。如在声明挂失前行李已被冒领，首都航空不承担责任。

#### **第八十六条 无法交付的行李**

行李自到达的次日起，超过 90 日仍无人认领，表明旅客已遗弃该行李，首都航空按无法交付的行李处理。

#### **第八十七条 行李不正常运输的处理**

（一）行李运输发生延误、遗失或损坏，首都航空或其授权地面服务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，可在始发地、经停地或目的地办理。

（二）因首都航空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，可根据实际情况，给予旅客临时生活补偿费供旅客在等候行李到达期间临时购买必须的日用品，公务舱旅客为 500 元/每晚，经济舱旅客为 100 元/每晚，最多不超过两晚。

#### **第八十八条 行李运输事故索赔**

（一）旅客在领取托运行李时，发现有毁灭、遗失或者损坏的，应当场提出异议，取得《行李运输事故记录》，作为提出索赔的原始依据。旅客在领取行李时未提出异议，即应认为行李已经按照运输合同完好交付。

（二）确认由航空运输企业责任造成的托运行李发生毁灭、遗失或者损坏，旅

客最迟应当自取得《行李运输事故记录》之日起七日内提出索赔要求；旅客在领取托运行李时未提出异议，但事后发现托运行李有损失的，应当及时向首航提出异议，对于确实有证据证明，系首航原因造成的损失，旅客最迟应当在收到托运行李7日内书面向首航提出。托运行李发生延误的，最迟应自托运行李到达目的地机场之日起二十一日内提出异议或索赔要求；旅客逾期未提出异议或索赔的，视为放弃延误损失索赔或没有造成损失。

（三）提出异议或索赔要求时应附客票（或复印件）、身份证件（或复印件）、行李牌的识别联、《行李运输事故记录》、证明行李内容和价格的凭证以及其他有关的证明。

## 第十七章 旅客服务

### 第一节 一般服务

**第八十九条** 首都航空应以保证飞机安全和航班正常，提供良好服务为准则，以文明礼貌、热情周到的服务态度，认真做好空中和地面的旅客运输的各项服务工作。

**第九十条** 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。

**第九十一条** 在航空运输过程中，旅客发生急病、分娩、遇险时，首都航空应积极采取措施，尽力救助。

**第九十二条** 空中飞行过程中，首都航空按规定向旅客提供饮料或餐食。旅客要求提供超过规定的其他服务，首都航空可在允许的范围内提供，并收取相应的费用。

**第九十三条** 首都航空服务投诉受理方式

- （一） 投诉受理电子邮件地址：sdhktsjdx@hnair.com。
- （二） 投诉受理服务热线：95375

### 第二节 不正常航班的服务

**第九十四条** 发生航班出港延误或者取消后，首都航空或者地面服务代理人应

当按以下情形为旅客提供食宿服务：

（一）由于首都航空机务维护、航班调配、机组等承运人自身原因，造成航班在始发地延误或取消，首都航空应当根据实际情况向旅客提供餐食或住宿或免费办理客票退改签手续等服务。

（二）由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非首都航空原因，造成航班在始发地出港延误或者取消，首都航空应当协助旅客安排餐食和住宿，费用由旅客自理。

（三）国内航班在经停地延误或者取消，无论何种原因，首都航空均应当向经停旅客提供餐食或者住宿服务。

（四）国内航班发生备降，无论何种原因，首都航空均应当向备降旅客提供餐食或者住宿服务。

**第九十五条** 航班延误或取消，首都航空及其地面服务代理人应做好解释工作，并及时将航班延误或取消等信息通知旅客。

**第九十六条** 首都航空和其他各保障部门应相互配合，认真负责，共同保障航班正常，避免不必要的航班延误。

**第九十七条** 在航班出港延误或者取消时，首都航空、销售代理人或者地面服务代理人应当优先为残疾人、老年人、孕妇、无成人陪伴儿童等需特别照料的旅客提供服务。

**第九十八条** 由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非首都航空原因造成的航班延误或取消，首都航空不给予旅客经济补偿；由于机务维护、航班调配、机组等属首航原因造成的国内航班延误，首航将根据航班延误时间的实际情况，向旅客提供经济补偿。首航原因导致航班延误4（含）至8小时之内，成人旅客补偿人民币100元，儿童旅客补偿人民币50元，婴儿旅客无补偿款；首航原因导致航班延误8小时（含）以上或取消，成人旅客补偿人民币200元，儿童旅客补偿人民币100元，婴儿旅客无补偿款。多种原因导致航班持续延误，以其中首航原因所致延误时段计算延误时间，并按照前述标准提供经济补偿。不正常航班经济补偿方式原则上以现金等方式为主。

## 第十八章 飞机上的行为

**第九十九条** 如果旅客在飞机上的行为危及到飞机或飞机上任何人或财产的

安全, 或妨碍机组人员履行职责, 或不遵守机组的指示, 或有其他旅客有理由反对的行为, 首都航空可以采取其认为必要的措施, 以阻止该行为的继续, 包括对该旅客实施管束。

**第一百条** 未经首都航空许可, 旅客不得在飞机上开启和使用与飞机正常飞行无关的主动发射无线电信号的便携式电子设备, 这些设备包括: 无法通过“飞行模式”关闭信号传输功能的移动电话、便携式电视、无线电接收机、无线电发射机、具有无线遥控器的玩具和其他带遥控装置的电子设备、必须开启蓝牙功能的电子设备、充电宝等便携式移动电源等其他局方或公司认定干扰飞机安全运行的其他无线电发射装置。允许使用下列设备: 助听器、心脏起搏器等医学辅助用电子设备类; 电动剃须刀、电子计算器、没有无线遥控器的小型电动玩具、便携式随身听(光盘/光碟机、盒式磁带播放机)、便携式语音记录器以及其他不具备无线电发射功能的便携式电子设备; 可单手掌握的小型 PED(移动电话、电子书、平板电脑、MP3/MP4、电子游戏机、电子词典、照相机、智能手表等), 如选择“停止传输功能”或“飞行模式”并且关闭移动数据发射功能、WIFI 功能及蓝牙功能情况下, 可全程使用。

**第一百零一条** 首都航空所有的航班均已禁烟, 机上所有区域均不允许吸烟。

**第一百零二条** 飞机上, 除首都航空供应的含酒精饮料外, 不得饮用其他含酒精饮料。

**第一百零三条** 当旅客在机上就座时, 应按要求系好安全带。

## 第十九章 行政手续

**第一百零四条** 旅客必须遵守中华人民共和国的法律、政府规定、命令、要求和旅行条件的各项规定, 并应服从政府或机场管理和首都航空的任何安全检查。

**第一百零五条** 旅客应出示国家的法律、政府规定、命令、要求或旅行条件所要求的有效证件。首都航空对未遵守国家法律、规定、命令、或旅行条件或其证件不符合要求的旅客, 保留拒绝载运的权利。

**第一百零六条** 政府有关主管部门检查旅客的托运行李或自理行李时, 旅客应当到场。对旅客未到场接受检查而发生的任何损失, 首都航空不承担责任。

**第一百零七条** 旅客应当接受政府官员、机场工作人员、其它承运人或首航所要求或需要执行的任何安全检查。首航对此种检查给旅客造成的任何身体伤害、物

品丢失或损坏, 不承担责任, 除非此种伤害、损坏或丢失是由首航的过错造成的。

## 第二十章 连续承运人

**第一百零八条** 根据一本客票或一本客票和与其有关而填开的连续客票由几个连续的承运人共同承担的运输, 应视为是一个单一运输。

## 第二十一章 损失责任及赔偿限额

### 第一百零九条 损害赔偿责任

(一) 首航对旅客的损害赔偿受本运输条件约束, 与旅客航程有关的其它承运人对旅客的运输责任受其各自的运输条件约束。

(二) 首航仅对首航的航空运输活动中导致的损害依法承担赔偿责任。如果首航为其它承运人的航班运输填开客票或者办理托运行李, 则仅作为该承运人的代理人。但对于托运行李, 旅客可以向客票及行李票上列明的第一或者最后承运人索赔。

(三) 对于因首航遵守适用的法律、法规、政府规章和规定或由于旅客不遵守上述法律、法规、政府规章和规定而引起的任何损失, 首航不承担责任。

(四) 除本条件另有规定外, 按照适用的法律法规, 首航对旅客承担的责任仅限于经证实的损失和费用。首航对间接的或随之引发的损失不承担责任。

(五) 如果损害是由于旅客的过错造成或促成的, 应按照适用的法律法规, 相应免除或者减轻首航的赔偿责任。

(六) 首航的运输合同, 包括本条件以及免除或限制责任的条款, 同样适用于首航的代理人和受雇人。任何情况下, 从首航及首航的代理人和受雇人获取的赔偿总额不得超过规定的责任限额。

(七) 除非有明确规定, 本条件不应使首航放弃适用的法律法规有关免除或限制首航责任的任何规定。

### 第一百一十条 旅客人身伤亡

(一) 因发生在飞机上或者在旅客上下飞机过程中的事件, 造成旅客人身伤

亡的，首航应当承担损害赔偿责任；但旅客由于其年龄、精神或身体状况在运输中造成或促成其本人的任何疾病、受伤、残废或死亡，首航不承担赔偿责任。

（二）除了属于有意或明知可能产生损害而轻率地作为或不作为造成或促成的损害外，对于每一旅客的死亡、损伤或其它身体伤害，首航按照实际损害承担赔偿责任，所承担的赔偿责任限额按我国政府批准公布后的有效政策执行。

### **第一百一十一条 行李损失**

（一）因发生在首航飞机上或者在旅客上、下首航飞机过程中的事件造成旅客随身携带物品毁灭、遗失或者损坏，首航有过错的，应当承担损害赔偿责任。

（二）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，首航应当承担损害赔偿责任。但该托运行李的毁灭、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，首航不承担责任。

（三）旅客行李毁灭、遗失或者损坏的，首航按照行李降低的价值赔偿或负担修理费用。

首航对托运行李损失的赔偿金额每公斤不超过人民币 100 元，如行李的价值每公斤低于 100 元时，按实际价值赔偿；首航对旅客的自理行李和免费随身携带物品损失的赔偿金额为每位旅客不超过人民币 3,000 元，如行李的价值低于上述限额时，按实际价值赔偿。

旅客如已办理行李声明价值，首航应按声明的价值赔偿。行李的声明价值高于实际价值时，应按实际价值赔偿。

（四）旅客的行李或行李中任何物件的重量只能以该受损行李或物件的实际重量为限；如果无法确定受损行李或物件重量，每一旅客的受损行李最多只能按该旅客享受的免费行李额来计算。

（五）由于旅客行李对他人造成伤害或对他人物品或首航财产造成损失，旅客应赔偿首航的所有损失和由此支付的一切费用。

（六）对于旅客在托运行李内夹带的（限制运输的物品）的丢失或损坏，只按一般托运行李承担赔偿责任。

（七）在联程运输中，首航仅对发生在其实际承运的航段上的行李损失承担赔偿责任。

（八）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。

（九）已赔偿的丢失行李找到后，首航应尽快通知旅客。旅客可将自己的行李

领回，退还全部赔偿，临时生活用品补偿费不退。

### **第一百一十二条 航班延误**

（一）因首都航空过错造成旅客、行李运输延误造的，首都航空应当承担赔偿责任。

（二）由于天气原因、空管原因、军事活动、公共安全、场区次序、机场设施、安全检查、联检、油料保障、离港系统、旅客原因等非首都航空原因造成旅客、行李运输延误的，首都航空不承担赔偿责任，但应尽力为旅客提供必要的帮助。

（三）首都航空为了避免运输延误损失的发生，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。

（四）首都航空安排一架飞机执行多段任务，当出现首次延误并导致后续航段全部延误时，后续原因均与首次延误时原因相同。如后续某航段转为正常，但其后续航段又再次延误，则后续延误原因与正常航段后发生的首次延误原因相同(注：航班每一次起降为一个航段班次)。

### **第一百一十三条 其他规定**

（一）在旅客、行李运输中，经证明，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，相应免除或者减轻首都航空的责任。旅客以外的其他人就旅客死亡或者受伤提出赔偿要求时，经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，相应免除或者减轻首都航空的责任。

（二）首都航空的责任的任何免除或限制适用于首都航空的代理人、雇员和代表以及将飞机提供给首都航空使用的任何人及其代理人、雇员和代表。承运人和上述代理人、雇员、代表以及任何人可以支付的赔偿总额，不得超过首都航空的责任限额。

## **第二十二章 其它规定**

### **第一百一十四条**

（一）承运旅客和旅客的行李，旅客还应当遵守首航其它适用的规定和条件。这些规定可能会变动，而且非常重要，其中包括无成人陪伴儿童、孕妇、患病旅客的运输规定，电子设备的限制等使用规定等。

(二) 本条件中每一条款下的短标题仅为方便使用,并不用于解释条款内容。

(三) 本条件适用中华人民共和国法律。

(四) 本条件使用中文书写,并翻译成英文,当中文与英文版本不一致时,以中文版本为准。

## 第二十三章 生效与修改

**第一百一十五条** 本条件于 2021 年 11 月 7 日(含)起生效并施行。《北京首都航空有限公司旅客、行李国内运输总条件》(2021 版)同时废止。

**第一百一十六条** 首都航空有权依照中国民用航空总局规定的程序,不经通知修改其运输条件、运输规定、票价和费用。但此类修改不适用于修改前已经开始的运输。首都航空的工作人员、销售代理人或雇员都无权更改或违反首都航空适用的运输条件、运输规定、票价和费用。

## 附录 1

### 北京首都航空国内航班多等级舱位管理规定及使用规则

#### 一、适用时间

(一) 适用出票日期: 2021 年 11 月 7 日 (含) 起。

(二) 适用航班日期: 2021 年 11 月 7 日 (含) 起。

#### 二、适用范围

(一) 适用于由首都航空承运的使用“898”国内运输凭证填开的国内航线运输。

注: 此规则仍适用于首都航空国内包机航班, 除包机航班有特殊合同、文件要求外。

(二) 与我司签署的互相销售多等级舱位客票协议的航空公司, 其销售的 JD 国内航线运输。

#### 三、舱位设置

##### (一) 公务舱: C 舱

1. 公务舱子舱位为: D 舱、Z 舱、I 舱、J 舱

##### (二) 超级经济舱: W 舱

1. 超级经济舱子舱位为: Q 舱

##### (三) 经济舱: Y 舱

1. 经济舱子舱位为: B、H、K、L、M、X、V、N、E、P、A、U、T、S、R、G、

0;

各舱位定义如下:

|      |        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |          |        |     |    |    |   |
|------|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----------|--------|-----|----|----|---|
| 代码   | Y      | B | H | K | L | M | X | V | N | A | U | T | S        | R      | E   | P  | G  | O |
| 舱位定义 | 固定折扣舱位 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | 特价/常旅客免票 | 特价/产品舱 | 产品舱 | 团队 | 免票 |   |

注：若后续发生舱位变化，则以最新下发的文件为准

#### (四) 舱位设置说明

1. Z、I、W、Q、E、P、R 舱为产品销售舱位，使用规定按照产品规则执行。

若无产品规则，则按对应的主舱规则执行。

2. C、D 为自定义公务舱。

3. J、O、S 舱为免票舱位，使用规定按对应舱位免票规则执行。

4. S、R 舱为自定义特价舱位。

5. N、A、U、T、S 舱的子舱位（N2、A2、U2、T1、T2、S1、S2）为自定义特价舱位，使用规定按照对应的主舱位规则执行。若有特定规则限制，则按对应的限制规则办理。

6. G 舱为团队舱。

#### (五) 舱位免费行李额

| 服务等级  | 舱位代码              | 免费托运行李额 |
|-------|-------------------|---------|
| 公务舱   | C/D/J             | 30KG    |
|       | Z/I               | 按产品规则执行 |
| 超级经济舱 | W/Q               | 按产品规则执行 |
| 经济舱   | Y                 | 25KG    |
|       | B/H/K/L/M/X       | 10KG    |
|       | E/P/R             | 按产品规则执行 |
|       | V/N/A/U/T/S/R（特价） | 无免费行李额  |
|       | S（常旅客免票）          | 无免费行李额  |
|       | G                 | 10KG    |
|       | O                 | 20KG    |

注：以上各舱位免费行李额度，若有单独文件特定规则时，优先按照特定文

件执行。若无其它规则时，按照本文件执行。

1. 持经济舱客票的儿童旅客，5.4折（含）以上票价为25公斤，5.4折（不含）以下按照对应舱位规定执行。

2. 按适用成人票价10%购票的婴儿旅客为10公斤。

3. 持免票舱客票的旅客为20公斤。

#### 四、销售注意事项

(一) 航班日期在2021年11月7日（不含）前的客票：若发生客票退改签业务按BCA-MK-Notice-2020-199关于下发北京首都航空国内航班多等级舱位管理规定的通知办理。

(二) 航班日期在2021年11月7日（含）以后，若发生客票退改签业务按本文件办理。

(三) 本文件自2021年11月7日（含）起开始执行，原BCA-MK-Notice-2021-199关于下发北京首都航空国内航班多等级舱位管理规定的通知同时废止。未尽事宜，另行文下发明确。

#### 五、一般规定

(一) 购票地点：首都航空B2C网站（[www.jdair.net](http://www.jdair.net)）、代理人销售的B2B网站（<http://b2b.jdair.net>）、OTA渠道的首航旗舰店、BSP代理、首航呼叫中心、首航委托的直属售票处（海南航空、天津航空、祥鹏航空市区或机场等）、首都航空指定的代理人。

(二) 票证形式：包括定期和不定期的首都航空本票电子客票、本票纸质客票、与首都航空签有子舱位互售协议的航空公司本票电子客票、本票纸质客票及BSP电子客票。

(三) 特殊旅客（含怀孕超过 32 周不足 36 周的健康孕妇、无成人陪伴儿童、盲人旅客、残疾旅客、病患旅客、犯人等）购票，必须在首航 95375 呼叫中心或首航直属售票处办理；担架旅客必须提前向我司申报，经我司批准后，方可在首航 95375 呼叫中心或首航直属售票处办理；未经授权的售票处无权销售，否则，由此产生的一切不良后果均由出票单位承担。详细乘机规定可参见**附录 2**。

(四) 来回程、联程航班可相互组合使用于一张客票，使用条件按照相应的舱位等级执行。

(五) 客票的所有航段必须按照客票所列明的航程，从始发地点开始顺序使用。

以下客票可不按顺序使用：

1. 国内航班各服务等级对应的免票舱位客票（即各类公务、宾客、候补、协议免票等）。

2. 国内航班散客 T 舱（含）以上，对应舱位公布普通票价销售的客票，且无享受任何优惠政策的客票。

3. 国内航班产品及自定义特价舱位 D、Z、I、W、Q、S、R、E、P 舱客票，如有特定规则，则按其对应规则办理。

4. 除上述客票外，若其它客票未按顺序使用则运输无效，不予接受运输。但可以按未使用客票上对应定座舱位的退票规定办理退票。（注：各类产品参照其对应规则办理，若无对应规则，则必须按顺序使用，不得颠倒使用，否则运输无效）

5. G 舱（团队客票）按照首航团队处理操作规定执行。

(六) 通过首航 95375 呼叫中心购买电子客票的旅客，在柜台办理支付、领取行程单时，可由取票人凭旅客身份证原件办理相关手续；使用身份附加证明购买优惠票的旅客（如：军/警残、教师、学生、金鹿卡持卡人等），须提供身份附加证

明原件，否则不得享受相应优惠政策。

(七) 正常销售的 C、Y 舱客票允许填开 OPEN 票。

1. 本文件中的 OPEN 票指的是在首次销售时未列明航班、乘机日期及未定妥座位的“不定期客票”。旅客购买定期客票后取消定座情况不属于 OPEN 票范畴。

2. OPEN 票在使用时，需定妥座位和日期后首航方可接受运输。对未定妥座位的 OPEN 票，首航可按旅客的申请，根据适用的票价和所申请航班的座位可利用情况为旅客预定座位。

3. OPEN 票有效期：从填开客票之日起，一年内运输有效。

4. OPEN 票填开可在首航委托的直属售票处购买。

5. OPEN 票退改签规定

(1) OPEN 票首次定座时，如客票价发生变化，多退少补。OPEN 定座后即视为定期客票，后续再发生退改签，均按定期客票的规定处理。

(2) OPEN 票首次签转，如外航与我司客票价不同，多退少补。签转后客票视为定期客票，后续再发生退改签，均按接收方规则办理。

(3) OPEN 票退票，免收退票费。OPEN 票定座后退票，按定期客票规定收取退票手续费。

(4) 定期客票取消定座后，如旅客要求退票，按客票票面列明的订座舱位对应的退票规定收取退票费；定期客票取消定座后，再次确认座位时，若首航航段取消按“非自愿退票”处理，不收退票手续费。

(八) 当旅客购买经停航班客票，在经停站提出自愿退票时，即旅客在航班经停站自动终止旅行，该航班的客票即告失效，未使用航段的票款不退。

(九) 已经办理退票的客票，视为已与首航解除运输合同，后续不得再以任何理

由提出办理客票的退改签业务。

(十) 每名儿童所购客票必须与随行成人同服务等级购票就坐，否则按无成人陪伴儿童办理，若不满足无陪儿童办理标准，不予以售票、及承运。儿童旅客年龄以乘机当日为准，若儿童旅客去程乘机当日符合儿童年龄标准，回程乘机当日已超过儿童年龄标准，则旅客需要分别购买去程儿童客票、回程成人客票。

(十一) 婴儿必须与成人同行，不得单独成行，且每名婴儿所购客票必须与随行成人同服务等级就坐。

(十二) 散客退票时间均以退座时间为准，并以此时间作为审核客票的退票依据；团队退票以网站提交退票时间为准。

(十三) 未作特别规定的其他国内客运业务一律按照承运人的《旅客、行李国内运输总条件》及首航最新业务规定执行。

## 六、票价

(一) 各舱位价格以购票当日订座终端中公布及出票时系统显示的运价为准。除另有规定外，票价以人民币十元为单位，票款个位四舍五入。

(二) 革命伤残军人和因公致残的人民警察凭民政部或军队有关部颁发的《中华人民共和国残疾军人证》和《中华人民共和国伤残人民警察证》，按照同一航班成人适用普通票价的 50% 购票；儿童按照同一航班成人适用普通票价的 50% 购买儿童票，并提供座位；婴儿按照同一航班成人适用普通票价的 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。

## 七、客票有效期

(一) 除另有规定外，已使用或部分使用的客票有效期自旅行之日的次日起，一年内承运有效；如果客票全部未使用，则从购买客票之日的次日期起，一年内承

运有效。变更后客票的有效期限仍以原客票有效期限为准。

(二) 除另有约定外，客票有效期的计算，从旅行之日或购买客票之日的次日零时起至有效期限之日的次日零时为止。

(三) 公司优惠票价的客票有效期，按照首都航空优惠票价客票使用规定计算。若无特定规则，则按本文件执行。

## **八、税费（燃油附加费以原始出票日期的金额为准，换开客票时，燃油附加费不退不补）**

(一) 根据民航局规定向购买客票的旅客征收有关税费，可享受减、免优惠的旅客类型如下：

1. 儿童无论使用何种票价，免征收民航发展基金费，燃油减半。
2. 婴儿无论使用何种票价，免征收民航发展基金费，免燃油。
3. 以成人公布普通票价 50%计费的革命伤残军人和因公致残的人民警察，征收民航发展基金费，燃油减半。

(二) 若民航局规定发生变化则按民航局最新规定办理。

## **九、定座与出票**

1. 教师、学生可视航班销售情况，提前 3 天在 K 舱、M 舱上申请订座。
2. 军残、警残优惠票在 C、Y 舱订座，享受 5 折优惠；若在 C、Y 舱的子舱位中订座，视同为普通旅客购票。

3. 儿童旅客购买首航国内航班客票，普通儿童姓名后打印 CHD 标识，无成人陪伴儿童姓名后打印 UM+年龄标识（如 UM5, 其中 5 表示年龄，UM 表示无陪标识），可直接在 C/Y/B/H/K/L/M/X 舱位出票，并按民航局规定的公务舱、经济舱公布普通票价 50%享受优惠。除此以外，若在 D/V/N/A/U//T/S/R 舱位及其子舱位或其它

产品舱中订座出票时,儿童客票一律执行价格与舱位必须相符的规则,按照舱位对应价格出票。

例:一名成人与儿童旅客一起购买昆明=丽江的航班,成人购买L舱1040元的价格,儿童客票如同成人一起购买L舱,此时儿童票价格是700元(YB价格1390\*50%),若成人购买N舱580元的价格,儿童客票如同成人一起购买N舱,此时儿童票价格是580元。

4. 儿童要求与同行成人在同一服务等级购票,在首航官网购买儿童票须与大人一起,不得单独订票,如选择为成人客票,原票按自愿退票扣除退票费处理,重新购票。由此产生的费用由旅客自行承担。若儿童所购客票与随行成人不在同一服务等级就坐,则按无成人陪伴儿童办理,若不满足无陪儿童办理标准,不予售票、及承运。

5. 每一名年满18周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客可携带5名儿童旅客(含:婴儿客票及购买儿童客票婴儿),超过5名儿童的其他儿童旅客按无成人陪伴儿童进行购票。

6. 婴儿按照同一航班成人适用普通票价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。每一名年满18周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客可携带最多不能超过2名(含)婴儿旅客(携带两名婴儿旅客时,其中一名婴儿旅客购买成人适用普通票价10%客票,另一名婴儿旅客购儿童客票,燃油按婴儿标准执行。婴儿购买儿童客票时,必须备注婴儿的出生日期。婴儿旅客需持有户口簿、出生证或其他有效身份证件办理乘机手续。

例如:一名成人最多可携带5名2-12岁的儿童旅客,或者携带3名2-12岁的儿童旅客及2名婴儿旅客。其中婴儿旅客最多可携带2名。

7. 婴儿购买儿童票，每个国内航班最多允许 3 名婴儿购买儿童占座客票，此类客票仅能在首航 95375 呼叫中心或首航直属售票处出票。

注：国内航班占座婴儿购买儿童客票，参照儿童旅客购票规则办理（如：我司自定义特价舱位开放时，占座婴儿视同儿童旅客可购买自定义特价舱位客票）。

8. 儿童、婴儿旅客购买多航段客票时，以各航段乘机日期为判定标准计算旅客类型，若行程中涉及旅客类型的变更，须分段按照旅客乘机当日实际类型单独购票。

例如：旅客为婴儿，行程为北京-海口，海口-北京。选择购票时，若旅客去程及返程乘机日期年龄均不超过 2 岁，则去程、返程均购买婴儿票即可；若旅客去程乘机时年龄为不满 2 岁，返程乘机时年龄已超过 2 岁（含）属于儿童旅客，则去程购买婴儿客票，返程需购买儿童客票。

## 十、自愿签转

(一) 在订座终端操作签转业务时，一律以退座时间为判断依据。

(二) 允许自愿签转的客票

1. 无签转限制且未改变过舱位等级的 C、Y 舱（不含其子舱位）成人客票，按各舱位对应规则收取变更费；

2. 在 C/Y/B/H/K/L/M/X 舱中订座，并按对应服务等级 C/Y 舱公布普通票价 50%销售的儿童客票，且未改变过舱位等级的客票允许自愿签转，按首航现行有效的多等级舱位管理规定中对应的 C/Y 舱位规则收取变更费。

3. 成人和儿童客票当自愿签转与外航舱位价格存在差额时，须重新购票，产生的票款差额多退少补，同时收取变更费；

注：允许自愿签转条件

- 旅客使用的票价无签转限制；
- 旅客的客票未改变过舱位等级；
- 所签转的外航须与我司签署互售协议；
- 凡不符合以上条件的客票，一律按自愿退票规定办理。

4. 同一城市不同机场，允许签转，签转业务视为一地。

例：北京-浦东的客票，签转至北京-虹桥，不存在票款差额时，退旧票重出新票或换开，同时收取变更费；若自愿签转存在舱位价格差额时，退旧票重出新票或换开，票款差额多退少补，同时收取变更费。

5. 按民航局规定适用普通票价购买的婴儿客票提出自愿签转时，若自愿签转与外航舱位价格存在差额时，须按客票换开处理，重新出票，产生的票款差额多退少补，不收取变更费。

#### (三) 不得自愿签转的客票

1. 除“十、(二)”条款规定之外，凡不允许自愿签转的客票（免票不得签转）要求自愿签转，按自愿退票处理。

2. 军残/警残客票不得自愿签转外航，如旅客提出签转外航，我司客票可按全退处理，请旅客至外航重购军残/警残客票。

### 十一、自愿变更

(一) 在订座终端操作变更业务时，一律以退座时间为判断依据。

(二) 变更费及升舱差额均按适用的客票票面价计算，变更费小数点后面四舍五入到个位。官网变更费收取以首航官网退改签规定中的费率计算为准。各舱位费率详见“十四、北京首都航空国内航班多等级舱位设置表”。

(三) 使用C、Y舱票价计算的婴儿、军/警残客票，免收变更费。

(四) 同一城市不同机场，允许自愿变更，变更业务视为一地。

举例：北京-浦东的客票，变更至北京-虹桥，若不存在票款差额时，退旧票重出新票或OI换开，同时收取变更费；若自愿变更存在舱位价格差额时，退旧票重出新票或OI换开，票款差额多退少补，同时收取变更费。

(五) 成人客票变更，按照客票所列舱位对应的变更费率收取变更费。

(六) 儿童客票舱位为C/Y/B/H/K/L/M/X时，且客票价格为对应服务等级C/Y舱公布普通票价的50%时，按照多等级舱位管理规定中C/Y舱位对应的变更费率收取变更费。儿童客票舱位为D/V/N/A/U/T/S/R舱位及其子舱或其它产品舱时，须按照舱位对应价格出票，且按照其对应舱位规则办理（即，此时儿童客票变更规则同成人客票。）。

(七) 对于同舱变更若存在高票价改低票价，按自愿退票办理，重购客票；若低票价改高票价，按换开客票办理，收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额，同时按原舱位对应规则收取变更费；

(八) 舱位间的变更（含服务等级间的变更）

1. 从高票价变更至低票价，按自愿退票办理，重购客票；从低票价变更至高票价，收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额，同时按原舱位对应规则收取变更费；

2. 若舱位升高或降低但价格一致时，按原舱位对应规则收取变更费。

3. 变更后客票的变更规定按照变更后舱位的对应规则执行，但变更过舱位的客票不得自愿签转至外航航班。

4. 旅客购票后提出同日期同航班自愿变更时（含旅客在航班截载前取消座位，后又提出再订回原航班、原日期的情况），按本条款“(七)1./2./3.”办理，但不收

取变更费（高价票改为低价票，按照自愿退票办理，收取退票费。）。

(九) 原票为首航官网购买在办理变更时，允许不限次数免费同舱变更的客票，可直接在官网操作变更。同舱同价、升舱（含同舱补差，即价格由低票价变更为高票价）变更，点击官网升舱改期按钮，按系统提示依次操作。系统会验证改期后的客票出票完成，对原票进行退票。若在官网购买的大人带婴儿或大人带儿童客票，办理婴儿或儿童变更时，只能重新购票。原票点击退票，并在退票原因注明“变更重购客票及新客票的票号”。我司审核新票已使用后，按原舱位变更收费规定扣除变更费后退回余额。

## 十二、自愿退票

(一) 在订座终端操作退票业务时，一律以退座时间为判断依据。

(二) 使用 C、Y 舱票价计算的婴儿、军/警残客票，免收退票费。

(三) 成人客票退票，按照客票所列舱位对应的退票费率收取退票费。

(四) 儿童客票舱位为 C/Y/B/H/K/L/M/X 时，且按对应服务等级 C/Y 舱公布普通票价的 50%购买的客票，按照首航多等级舱位管理规定中 C/Y 舱对应的规则办理自愿退票。儿童客票舱位为 D/V/N/A/U/T/S/R 舱位及其子舱或其它产品舱时，且客票价格按其对应舱位价格出票时，按照首航多等级舱位管理规定中对应舱位规则办理自愿退票。

(五) 各舱位退票费率详见“十四、北京首都航空国内航班多等级舱位设置表”。

(六) 升舱（含同舱补差，即价格由低票价变更为高票价）后的客票，如旅客提出退票，须提取原客票信息，将票价价差部分退回旅客，不收取退票费，剩余部分按原客票舱位（即第一张客票）及新票退座时间收取退票费。

(七) 已经办理退票的客票，视为与首航已解除运输合同，后续不得再以任何理

由提出办理客票的退改签业务。

### 十三、退改签业务办理地点

| 原销售地       | 变更类型                  | 可办理地点                              |
|------------|-----------------------|------------------------------------|
| 代理人        | 升舱补差变更（含同舱不同价）、同舱同价变更 | 原出票地、首航委托的直属售票处、95375 呼叫中心（限电话支付）。 |
| 我司官网       | 升舱补差变更（含同舱不同价）、同舱同价变更 | 我司官网、95375 呼叫中心（限电话支付）             |
| 首航委托的直属售票处 | 升舱补差变更（含同舱不同价）、同舱同价变更 | 首航委托的直属售票处、95375 呼叫中心（限电话支付）       |

(一)

客票签改退业务原则上须在原购票地办理。

(二) 客票变更的特殊情况分类：

(三) 不正常航班时，退改签业务不受以上条款限制。

### 十二、非自愿签转、变更、退票

(一) 办理退改签业务时查询到航班不正常，方可按照非自愿退改签规则办理。

旅客在办理退改签业务时，航班为正常航班，则按照自愿退改签办理。若旅客在办理自愿退改签过程中或者办理结束后，航班发生不正常，则办理过程中或者办理结束后的客票，不得以航班不正常为由，申请办理非自愿退改签或补退手续费

(二) 非自愿签转、变更、退票条款参照现行不正常航班票务管理规定办理。

### 十三、其他注意事项

(一) 已办理完变更、签转的客票，后续再办理退、改、签业务时，所收取的变更费一律不再退回。

(二) 旅客在办理退改签业务时，须同时取消航班座位，退改签费用的收取，以您取消座位的时间为判定标准。

(三) 发生航变时，按照**附录 3** 规定办理。

十四、北京首都航空国内航班多等级舱位设置表

| (2021年11月7日(含)起生效执行) |      |                     |                      |                      |                        |                 |                      |                      |                        |                 |       |      |      |
|----------------------|------|---------------------|----------------------|----------------------|------------------------|-----------------|----------------------|----------------------|------------------------|-----------------|-------|------|------|
| 舱位等级                 | 舱位代码 | 票价级别                | 使用条件                 |                      |                        |                 |                      |                      |                        |                 | OPEN票 | 签转规定 | 适用旅客 |
|                      |      |                     | 变更费                  |                      |                        |                 | 退票费                  |                      |                        |                 |       |      |      |
|                      |      |                     | 离站时间前4小时(不含)以内至航班起飞后 | 离站时间前4小时(含)至72(不含)小时 | 离站时间前72小时(含)至336小时(不含) | 离站时间前336小时(含)以外 | 离站时间前4小时(不含)以内至航班起飞后 | 离站时间前4小时(含)至72(不含)小时 | 离站时间前72小时(含)至336小时(不含) | 离站时间前336小时(含)以外 |       |      |      |
| 公务舱                  | C    | 公务舱普通舱位             | 20%                  | 10%                  | 5%                     | 免费              | 30%                  | 20%                  | 10%                    | 免费              | 允许    | 允许   | 散客   |
|                      | D    | 公务舱折扣舱位             | 30%                  | 20%                  | 10%                    | 5%              | 40%                  | 30%                  | 20%                    | 10%             | 不允许   | 不允许  |      |
|                      | Z    | 公务舱折扣舱位             | 依据产品规则执行             |                      |                        |                 |                      |                      |                        |                 |       |      |      |
|                      | I    | 公务舱折扣舱位             |                      |                      |                        |                 |                      |                      |                        |                 |       |      |      |
|                      | J    | 免票<br>(PCK/FBS/FPB) | 依据产品规则执行             |                      |                        |                 |                      |                      |                        |                 |       |      |      |
| 超级                   | W    | 产品舱                 | 依据产品规则执行             |                      |                        |                 |                      |                      |                        |                 |       |      | 散客   |

|     |    |        |          |     |     |     |      |     |     |     |     |     |       |
|-----|----|--------|----------|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 经济舱 | Q  |        |          |     |     |     |      |     |     |     |     |     |       |
|     | Y  | 100%   | 20%      | 10% | 5%  | 5%  | 30%  | 20% | 10% | 10% | 允许  | 允许  |       |
|     | B  | 92%    | 50%      | 35% | 10% | 5%  | 60%  | 45% | 20% | 10% | 不允许 | 不允许 |       |
|     | H  | 84%    |          |     |     |     |      |     |     |     |     |     |       |
|     | K  | 76%    |          |     |     |     |      |     |     |     |     |     |       |
|     | L  | 68%    |          |     |     |     |      |     |     |     |     |     |       |
|     | M  | 60%    |          |     |     |     |      |     |     |     |     |     |       |
|     | X  | 54%    |          |     |     |     |      |     |     |     |     |     |       |
|     | V  | 48%    | 90%      | 80% | 60% | 50% | 100% | 85% | 70% | 60% | 不允许 | 不允许 |       |
|     | N  | 42%    |          |     |     |     |      |     |     |     |     |     |       |
|     | N1 | 39%    |          |     |     |     |      |     |     |     |     |     |       |
|     | A  | 35%    |          |     |     |     |      |     |     |     |     |     |       |
|     | A1 | 32%    |          |     |     |     |      |     |     |     |     |     |       |
|     | U  | 30%    |          |     |     |     |      |     |     |     |     |     |       |
|     | U1 | 26%    |          |     |     |     |      |     |     |     |     |     |       |
|     | T  | 24%    |          |     |     |     |      |     |     |     |     |     |       |
|     | S  | 自定义特价  |          |     |     |     |      |     |     |     |     |     |       |
|     | R  |        |          |     |     |     |      |     |     |     |     |     |       |
|     | R  | 产品舱    | 依据产品规则执行 |     |     |     |      |     |     |     |     |     |       |
|     | E  |        |          |     |     |     |      |     |     |     |     |     |       |
| 经济舱 | P  |        |          |     |     |     |      |     |     |     |     |     |       |
|     | G  | 团队、机+酒 | 依据产品规定执行 |     |     |     |      |     |     |     | 不允许 | 不允许 | 团队、散客 |

|  |   |                   |  |     |     |                            |
|--|---|-------------------|--|-----|-----|----------------------------|
|  | O | 免票舱位              |  | 不允许 | 不允许 | 持海航集团内部优惠票、免票；协议优惠票、免票的旅客等 |
|  | S | 常旅客免票舱位<br>(积分兑换) |  | 允许  | 不允许 | 金鹿卡持卡人及其亲友免票               |

## 附录 2

### 北京首都航空限制旅客运输管理规定

#### 一、定义

(一) 限制旅客定义：任何有永久性或暂时性身体或精神损伤，实际限制其一项或多项主要生活能力的旅客。

(二) 身体或精神损伤：影响下列一个或多个身体系统的任何生理障碍或症状、外形缺陷或身体残缺。神经系统(与神经有关的系统)、肌肉骨骼系统(肌肉与骨骼)、特殊感觉器官(视觉、听觉、触觉、味觉、嗅觉器官)、呼吸系统(包括发音器官、呼吸)、心血管系统(心脏和血管)、生殖系统、消化系统(分解食物)、泌尿生殖系统(生殖与泌尿器官)、血液淋巴系统、皮肤、内分泌系统，或任何精神或心理障碍，例如智障、器质性脑综合症、情绪或精神疾病以及特定学习障碍。

1. 身体或精神损伤包括但不限于矫形、视力、发音和听力损伤等疾病和症状；脑瘫、癫痫、肌肉萎缩、多发性硬化、癌症、心脏病、糖尿病、智障、情绪疾病、药物依赖和酗酒。

2. 智障特征是精神或智力测试的得分远远低于平均分数，且日常生活如交流、自理和参与社会环境和学校的活动的的能力有限。智力障碍有时也被称为认知障碍或智障。器质性脑综合症——泛指导致智力下降的身体疾病。情绪性精神疾病，例如忧郁、焦虑；特定学习障碍，例如阅读障碍。

(三) 主要生活能力是指诸如自理(例如清洁、着装、饮食)、动手活动、行

走、视、听、说话、呼吸、学习和工作等功能。

（四）有损伤记录是指有精神或身体损伤历史或误归为有此类损伤并实际限制其一项或多项生活能力。

（五）被认为有损伤是指①拥有的身体或精神损伤不会限制其主要生活能力，但航空承运人却认为构成限制；②拥有的身体或精神损伤仅被其他人视为实际限制主要生活能力；③或没有此定义中说明的损伤，但航空承运人却认为有损伤。损伤不是永久性的，如肢体残缺或视力受损。障碍也可以是暂时性的，如腿部骨折。

（六）限制旅客团体：是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具备乘机条件的限制旅客。

（七）具备乘机条件的限制旅客：是指购买或持有有效客票，为乘坐客票所列航班到达机场，利用承运人、机场和机场地面服务代理人提供的设施和服务，符合适用于所有旅客的、合理的、无歧视运输合同要求的限制旅客。

（八）直接威胁——对他人健康或安全造成严重威胁，且无法通过修改政策、惯例或程序或通过提供辅助器材或服务来消除危险。

（九）医疗证明：是指由医院出具的、说明该限制人在航空旅行中不需要额外医疗协助能安全完成其旅行的书面证明。

（十）传染性疾病——可在人与人之间传播的疾病。

（十一）合理怀疑——推理或合理判断下的不确定性。例如：乘客呼吸困难或剧痛，需要进一步医疗检查。

（十二）特殊医疗救助：承运人工作人员受过培训，为飞机上发生意外医疗事件的旅客提供“意外”急救和先遣急救员救生程序，但限制旅客所需常规医疗救

助和程序需要由专业医疗人员提供。

(十三) WCHC (WHEELCHAIR—C FOR CABIN SEAT) 轮椅：用以到达或者离开客舱座位。即旅客自己完全不能行动，需要一定的工具帮助其从候机室到达或者离开飞机，上下客梯和到达或者离开客舱座位（此类使用轮椅旅客被视为无自理能力使用轮椅旅客，运输受到严格限制）。

(十四) WCHS (WHEELCHAIR—S FOR STEP) 轮椅：用以上下客梯。即旅客可以自己走到或者离开客舱座位，需要一定的工具帮助他上下客梯和从候机室到达或者离开飞机（此类使用轮椅旅客被视为有半自理能力使用轮椅旅客）。

(十五) WCHR (WHEELCHAIR—R FOR RAMP) 轮椅：用以通过停机坪。旅客可以自己走到或者离开客舱座位和上下客梯，仅需一定的工具，帮助他从候机室到达或者离开飞机（此类使用轮椅旅客被视为有自理能力使用轮椅旅客，运输不受限制）。

## 二、限制旅客运输原则

(一) 以下情况被认为不符合安全运输的条件

1. 如果认为旅客的情况构成直接威胁、或允许其登机是违反中国民用航空局规章或其他政府管理机构的条例，则可以认定为不适宜运输的情况。

2. 旅客对自身、机组人员、首航员工及代理人员工或其他旅客的安全及健康状况造成直接威胁。备注：对于被认为是直接威胁的疾病，旅客可以出示“医疗诊断证明书”说明自己能够带病安全旅行以及需要采取其他预防措施，则可以运输。

3. 对于没有提前申请并获得首航同意运输许可，旅客到机场后现场临时申请需要使用担架或保育箱。

4. 经合理判断在没有额外医疗服务措施情况下，旅客无法安全完成旅行，并且旅客无法提供或者拒绝提供符合要求的医疗诊断证明书。

5. 对于旅客的身体状况不稳定的情况下（例如旅客明显呼吸困难或表现疼痛等），首航认为旅客没有额外医疗服务措施情况下无法安全完成安全旅行的范围。额外医疗措施是指可能需要使用机上紧急医疗设备，或者需要旅客选择经过医疗专业培训的人员，或者航班延误/备降时需要必要的医疗救助，或者在航班飞行过程中可能需要额外医疗救助。当承运人认为旅客可能需要额外医疗救助，可以要求旅客提供医疗诊断证明书。医疗诊断证明书应该声明旅客是否适合乘机。医疗诊断证明书应该明确地说明旅客不需要额外医疗救助可以安全地完成航空旅行。旅客可以向航空公司提供有关身体状况以及预计后果的相关信息（例如是否急性病或慢性病）。一般情况下，旅客提供医疗诊断证明书，即表明可以成行。但如果旅客提供医疗诊断证明说明他/她可以安全旅行，但首航发现旅客身体状况与医疗诊断证明书描述明显不同，可以要求旅客再次进行医疗检查。

6. 对于患有传染疾病的旅客，如果传染疾病对其他旅客的身体健康或安全造成直接威胁，无法通过有效措施控制传染。

7. 处于昏迷状态的吸氧旅客及在地面候机期间也需要用氧的旅客。

## （二） 运输文件要求

### 1. 医疗诊断证明书

(1) 以下情况旅客在航行中面临安全风险，必须提供医疗诊断证明书：

- ① 乘客使用担架或保育箱；
- ② 飞行时需要医疗用氧；注：首航暂不提供此设备。
- ③ 可能造成直接威胁的传染病；

- ④ 32-36 周乘机的孕妇;
- ⑤ 存在精神障碍的旅客;
- ⑥ 部分病患旅客;
- ⑦ 对旅客能否在无需特殊医疗救助的情况下安全结束飞行抱有合理怀疑。

(2) 医疗诊断证明书有效日期

① 一般情况下, 医疗证明开具日期距离旅客航班既定起飞日期不超过 10 天才可视为有效。如果需要采取预防措施或步骤以防止疾病传播, 证明中必须予以说明。为保证医疗诊断证明的有效性, 首航将对旅客的实际身体情况进行检查。

② 如果返程航班日期超过 10 天, 则必须重新提供医疗证明。例如: 如果旅客计划境外旅行, 于 1 月 10 日从北京飞往西雅图并于 1 月 26 日返回, 需要出示日期为 1 月 1 日或之后的证明, 返程时则需要出示第二张日期为 1 月 16 日或之后的证明。

③ 对于担架运输或医疗用氧运输的旅客, 有效《医疗诊断证明书》的日期距离旅客计划最初日期必须不超过 10 天。

(3) 《医疗诊断证明书》由中国境内县、市级或者相当于这一级(如国家二甲级)以及以上医疗单位医师签字、医疗单位盖章, 并包含“适宜乘机”字样以及开具日期, 方为有效证明。境外或港澳台地区必须由政府部门认可具备行医资格的医生填写。在非洲地区也可由中资医疗机构出具证明。对于医疗诊断证明书, 在中国地区为中文或英文, 在境外地区, 可以由其他语言填写, 但必须附有英文翻译版本或中文翻译版本, 并注明在 XX 日前适宜乘机有效。

(4) 如果旅客病情自开具医疗证明后显著恶化或证明书明显隐瞒疾病对其他旅客的威胁, 则可以要求旅客接受额外医疗检查, 要求旅客到符合资格要求的医

疗机构再次进行检查。如果医疗检查显示旅客在没有特殊医疗救助的情况下可能无法安全结束飞行，或者允许旅客登机将对其他旅客的健康和安全构成直接威胁，则可以认为旅客的情况不适宜航空旅行。

## 2. 特殊旅客服务需求单

(1) 《特殊旅客服务需求单》分为 A 类、C 类，由旅客在办理值机时填写，提供特殊旅客信息，是售票处、始发站、经停站和目的站为特殊旅客实施服务的依据。《特殊旅客服务需求单》一式两联，第一联为航空公司联，由始发站值机部门留存；第二联为旅客联。

(2) 《特殊旅客服务需求单 A 类》适用对象：使用轮椅旅客（WCHS、WCHR），听力限制旅客，视力限制旅客，语言限制旅客，年长旅客，携带婴儿旅客，特殊餐食旅客等具有一般服务需求的特殊旅客；

(3) 《特殊旅客服务需求单 C 类》适用对象：担架旅客，使用轮椅旅客（WCHC），32 周≤孕期<36 周的孕妇旅客，在航空旅途过程需要进行医学护理而要用到某种医疗设备（如医疗氧气等）的旅客，患病或肢体病伤的旅客等特殊服务需求的旅客。

(4) 《无成人陪伴儿童乘机申请书》使用对象：无成人陪伴儿童旅客。

(5) 《特殊旅客服务需求单》由存在服务需求的特殊旅客，在向首航直属售票处、授权售票处或值机柜台提出申请时，由旅客或其监护人代为填写。《特殊旅客服务需求单》留存部门专人负责保管，定点存放，留存期为一年。

## 3. 旅客运输声明书

(1) 对于首航工作人员判断认为运输旅客存在风险或可能存在风险时，均可以请旅客提供运输声明书。

(2) 首航工作人员告知旅客航空运输风险，旅客使用空白纸张书写，参考填写内容“北京首都航空有限公司对我已尽到全部提醒义务，我对于航空运输的风险已经知悉，在 XX 年 XX 月 XX 日乘坐航班号为 XX 的航空运输过程中本人身体健康状况发生任何问题，自行承担一切后果”。要求使用空白纸张以自由格式，由旅客本人或家属（监护人）手写，字迹清晰可辨认，并签字确认。旅客本人不能书写的，应由代笔人在声明中说明原因。

(3) 提示旅客机长有最终决定是否承运的权利。

### (三) 申请及办理手续时间限制

1. 以下限制旅客，必须在航班离站前 48 小时以前提出乘机要求，得到首航明确给予承运的答复（24 小时内），并在航班开始办理乘机手续 1 小时前前往柜台办理乘机手续。

- (1) 旅客携带的妥善包装轮椅或者其他辅助设备（电池为危险品材料）；
- (2) 需要携带呼吸辅助设备以及需要呼吸辅助设备的电源的旅客；
- (3) 携带辅助动物的旅客；
- (4) 旅客同时有严重视力和听力损伤；
- (5) 使用担架运输旅客；
- (6) 使用保育箱运输旅客；
- (7) 丙类传染病旅客；
- (8) 具备登机条件的限制旅客团体。

### 三、购票提示

(一) 特殊旅客在购票前可以拨打电话咨询，首航开通 24 小时服务热线 95375。

(二) 首航指定售票处或直属售票处方可销售特殊旅客客票。婴儿、普通儿童、怀孕 32 周以下无服务需求的孕妇、无服务需求的长旅客、无服务需求的视听限制旅客、WCHS 及 WCHR 轮椅旅客购票，没有申请时限和销售渠道限制。

(三) 特殊旅客和陪伴人员应在定座时同时声明陪伴关系，并在同一服务等级购票。若特殊旅客与陪伴人员购买的客票服务等级不同，则视为特殊旅客无陪伴人员。

#### 四、特殊旅客

##### (一) 特殊旅客分类

1. 特殊旅客分为永久性障碍和暂时性障碍。
2. 永久性障碍分为永久性听力障碍、永久性视力障碍、永久性语言障碍、永久性移动障碍（主要包含使用轮椅旅客、担架旅客等）、精神障碍五种情况。
3. 暂时性障碍分为普通病患和传染病两种。传染病分为甲类、乙类、丙类。

##### (二) 特殊旅客运输数量限制（国内、国际不同）

1. 特殊旅客运输数量限制分为在紧急撤离时不需要他人协助与需要他人协助两类。对于在紧急撤离时不需要他人协助的特殊旅客，乘机人数不受限制。对于在紧急撤离时需要他人协助的限制旅客，如有陪人员，数量也不受限制。

2. 根据中国民航局《残疾人航空运输管理办法》规定，对航班上载运在运输过程中没有陪伴人员，但在紧急撤离时需要他人协助的特殊旅客人数为（担架旅客除外）：

航班座位数为 51-100 个时，不得超过 2 名（含 2 名）；

航班座位数为 101-200 个时，不得超过 4 名（含 4 名）；

航班座位数为 201-400 个时，不得超过 6 名（含 6 名）；

航班座位数为 400 个以上时, 不得超过 8 名 (含 8 名);

3. 载运限制旅客数超过上述规定时, 应按 1: 1 的比例增加陪伴人员, 但限制旅客数最多不得超过上述规定的一倍。

4. 本条所述没有陪伴人员但在紧急撤离时需要他人协助的特殊旅客, 包括使用轮椅的旅客、下肢严重限制但未安装假肢的特殊旅客、盲人、携带服务犬乘机的特殊旅客、智力或精神严重受损不能理解机上工作人员指令的特殊旅客。

### (三) 特殊旅客辅助设备

1. 辅助设备是指帮助人们听、看、沟通、移动和实现日常生活功能的设备。辅助设备包括移动设备、处方药、医疗设备。其中移动设备包括轮椅、手杖、拐杖、助行器。医疗设备包括呼吸设备、注射器、自动注射器、视力提高设备 (如放大镜、眼镜)。呼吸设备包括便携式制氧机 (POC)、持续气道正压通气设备 (CPAP)、通气机、呼吸器。

2. 电动轮椅应托运, 具备乘机条件的特殊旅客托运电动轮椅, 应在航班离站时间前 90 分钟办理, 并符合首航运输相关规定 (详细规定参照附录)。

3. 首航地面服务人员对托运的助残设备或移动服务用具 (如轮椅、拐杖等) 会拴挂“优先行李”标识牌, 并将其中的识别联交给具备乘机条件的特殊旅客。

4. 首航允许旅客使用自带助残设备前往登机口。对于在客舱中放置不下, 而必须托运的情况, 在始发站登机口办理托运手续。

### (四) 特殊旅客随行安全助理

1. 安全助理负责协助旅客在紧急疏散时离开飞机或与首航工作人员沟通必须的安全情况。私人护理照顾个人需要, 包括饮食、洗手间内服务、配药服药服务等类似的服务首航无法提供。限制旅客根据个人需要安排私人护理和安全助理

随行，或由私人护理兼负安全助理职责。

2. 安全助理应在定座时应声明陪伴关系，并在同一服务等级购票。安全助理应有能力在旅行过程中照料特殊旅客，并在紧急情况下协助其撤离。

3. 对于以下情况，旅客可不用安排随行安全助理陪伴：

(1) 旅客有弱视力或全盲，但旅客可以理解与安全相关的指令并做出反应执行指令。

(2) 旅客有弱听力或全聋，但旅客可以理解与安全相关的指令并做出反应执行指令。

(3) 限制旅客有精神障碍，但旅客可以理解与安全相关的指令并出反应执行指令。

(4) 对于登机 and /下机时需要帮助的旅客，但该旅客可以自己移动并自行完成紧急撤离。

(5) 对于半身不遂、截瘫、双下肢截肢手术或关节炎旅客，虽然属于为无法行走的范围，旅客可以在一般情况下照顾自己，并且在一定设备的协助下可以自行完成紧急撤离。

(6) 旅客肢体打石膏或肢体骨折，可以自己移动并且可以自行完成紧急撤离。

4. 对于以下情况，旅客必须安排安全助理随行陪伴，首航对于私人护理不做要求。

(1) 乘客旅行时使用担架。

(2) 旅客有精神障碍，对安全情况介绍和安全规章不能理解、领会或做出回应。

(3) 旅客同时有严重听力和视力损伤，不能与航空公司工作人员进行任何方式沟通有关安全说明等信息。如果旅客乘坐直飞航班前将翻译带到机场，在登机门

区域充分沟通运输安全信息并接受紧急疏散指导,则承运人必须允许旅客旅行时不携带安全助理。可通过身体信号建立沟通,例如用特定方式触碰旅客的手以表示疏散或其他紧急情况。旅客也可以向机组成员提供沟通说明表。在上述情况不能实现的情况下,则必须安排安全助理随行。

5. 首都航空没有义务提供安全助理。

#### (五) 客舱运输辅助动物相关要求

##### 1. 制定依据

(1) 国内航班:中国民用航空局〔2014〕105号《残疾人航空运输管理办法》。

(2) 海关总署2019年第5号《关于进一步规范携带宠物入境检疫监管工作的公告》。

2. 服务犬定义:服务犬是指是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。

备注:对于我司国内航线,精神残疾等级为一级及二级的旅客应由年满十八周岁、具有完全民事行为能力的成人陪伴乘机。

##### 3. 运输原则

(1) 对于服务犬是否在客舱或货舱中运输,首航工作人员要考虑以下因素:

① 动物是否过大或过重导致客舱无法容纳;

② 动物是否对其他人的健康或安全造成直接威胁及是否会严重扰乱客舱服务,如在登机口随意跑动、不断对他人嗥叫或者低吠、咬人或者攻击他人、在客舱或者登机门区域大小便等;

③ 如果这上述情形均不涉及,首航允许在客舱内运送服务犬。否则,在货舱中运输。

## (2) 安全前提原则

① 在符合安全规定的前提下，服务犬进入客舱后不能引起混乱或影响安全，不阻碍通道或者其他紧急撤离路线，不对其他旅客造成身体或者安全上的威胁，不影响空中服务。

② 在服务犬对旅客或机组人员造成直接威胁（例如动物表现出危险行为）时，限制服务犬登机。

③ 在为旅客发放座位及在旅客登机后，应尽量考虑其他旅客的担心并采取解决措施，如让携带服务犬的旅客和被服务犬打扰的旅客的座位互相远离。

## (3) 合法合规原则

① 禁止非特殊旅客以需要动物辅助、携带服务犬进入客舱为由，出示造假文件或从事非法动物走私活动从而将宠物带入客舱的行为。

② 特殊旅客携带服务犬进入客舱，需遵守各国出入境及过境政策的要求。

③ 我司允许限制旅客携带符合承运条件的服务犬进入客舱，每名旅客携带服务犬数量以各出、入、过境国政策要求为依据。

## 4. 承运限制

(1) 服务犬品种限制：犬类，具体品种无限制。（若狗的行为存在安全隐患或者体型过大，服务犬可能被限制登机）

(2) 出境中国数量限制：以入境国要求的数量限制为准。

(3) 入境中国数量限制：1 人仅限 1 只。（体型过大/过重限制请参考**附录 4** 宠物托运标准）

(4) 申请时限：至少在航班计划起飞时间前 24 小时申请。

(5) 办理值机时间：旅客携带服务犬和证明文件于航班正常开始办理值机手续

前 90 分钟到达值机柜台办理乘机手续。

(6) 收费标准: 服务犬为免费运输, 不收取运输费用。

#### 5. 服务犬运输证明文件

(1) 有效《动物检疫合格证》, 即动物体检健康证明;

(2) 有效的服务犬身份证明, 如: 《动物工作证》或《动物身份证》、《动物训练合格证明书》。

(3) 服务犬疫苗注射证明。

(4) 旅客本人有效的《中华人民共和国残疾人证》。《中华人民共和国残疾人证》须由旅客本人户口所在地市县(区)级残联颁发, 且可以通过 <http://2dzcxc.cdpf.org.cn/cdpf> 网站有效性的查询到相关信息。(详细信息见附件 1)

备注: 国内航线携带服务犬的旅客必须为残疾旅客且持有《中华人民共和国残疾人证》, 无《中华人民共和国残疾人证》的旅客均不允许办理服务犬进客舱服务。

(5) 如果航行时间超过 8 小时, 需要旅客提供文件证明动物无需排泄或排泄方式不会引起健康或卫生问题。

6. 如服务犬不能进入客舱与旅客同行时, 旅客可选择为服务犬办理货舱同机运输, 相关要求如下:

(1) 必须装在适合其特性的坚固的专用航空运输箱内。

(2) 运输箱要求: 必须由坚固材料制成且顶部固定。至少三面到四面全部通风。所有的运输箱硬件(包括螺母、门闩、铆钉以及锁具等)都必须固定且性能良好。每一个孔都要由螺母和门闩固定。运输箱的门需要上锁。通风口所在的每一面都需要有突出镶边, 便于搬运。轮子固定, 卸下时防止在运输过程中动物箱滚动。

(3) 下列情况不符合要求: 箱外包装为软材料; 组合式或折叠式箱; 完全由铁丝焊接的网或柳条制成; 动物箱上方有门或者通风口; 门由塑料或玻璃纤维制成。

(4) 运输箱尺寸: 空间可以保证宠物自由站立或坐下、转身和以正常姿势躺卧。为防止动物意外受伤, 动物箱的空隙不能太大。运输箱在首航货舱内, 正常垂直方向放置时, 其宽和高不能超过 70cm×100cm (320 机型), 60cm×90cm (330 机型)。

(5) 吸附性材料: 动物箱内须铺上吸水性衬垫。

(6) 标识: 旅客在使用动物箱运输宠物时, 必须在交运前在运输箱上张贴相关标识。在动物箱的外侧贴上指示箭头或者“垂直向上”的标识。

(7) 喂食: 旅客在动物箱内放置食物和水, 供动物自行取用。

#### (六) 永久性障碍旅客

1. 票价: 实行见舱销售 (团散票价、各类优惠票均可)。

2. 对于永久性障碍旅客乘机不需要提供《医疗诊断证明书》。

#### (七) 暂时性障碍普通病患旅客

1. 票价: 实行见舱销售 (团散票价、各类优惠票均可)。

2. 病患旅客需多占座位时, 应按实际占用座位数购票。在飞行途中临时生病需多占座位时, 如有空余座位可以提供, 不需补票。

#### 3. 各类普通病患旅客承运规定。

| 序号 | 种类     | 无法承运的情况   | 承运条件  | 出行建议           | 可自带的医疗用品 | 旅客服务需求和公司可提供设备 |
|----|--------|---|---|----------------|----------|----------------|
| 1  | 各类手术病人 | ①胸腹部手术后不足48小时者禁止乘坐飞机;<br>②头部手术、眼科手术、耳鼻喉科手术(除中耳手术外)、胃肠手术后十五天内;<br>③破伤风、气性坏疽患者;<br>④因脑炎或肿瘤或30天内 | 病情平期;<br>医疗诊断证明书;<br>有专护人员陪同;<br>手写运输申明书;<br>满足以上条件者可承运 | 自带担架或轮椅购票时提出需求 | 根据医嘱     | 担架或轮椅氧气设备下肢支架  |

|   |         |  |  |                            |              |               |
|---|---------|--|--|----------------------------|--------------|---------------|
|   |         | 做过气脑者；<br>以上情况均不宜乘坐民航飞机。   |  |                            |              |               |
| 2 | 耳鼻喉科疾病  | ①扁桃体摘除术；<br>②严重中耳炎伴有耳咽管堵塞；<br>③耳鼻有急性渗出性炎症；<br>④三十天内做过中耳手术的病人；<br>⑤严重鼻窦炎伴有鼻腔通气障碍者；<br>⑥龋齿或拔牙后创面未愈合者；<br>以上情况均不宜乘坐民航飞机。  | 病情平期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申明书；<br>满足以上条件者可承运  | 购票时提出需求                    | 根据医嘱         |               |
| 3 | 心血管系统疾病 | ①高血压病收缩压超过24KPa (180mmHg)、舒张压超过17.4KPa (130mmHg)者；<br>②重度心力衰竭、心肌炎病后一个月以内；<br>③六周内曾发生心肌梗塞；<br>④三十天内心绞痛频繁发作、严重心律失常者；<br>⑤脑血管病意外后两周内；<br>⑥因空中轻度缺氧，可能使心血管病人旧病复发或加重病情，特别是心功能不全、心肌缺氧、心肌梗塞及严重高血压病人；<br>以上情况均不宜乘坐民航飞机。 | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人陪同；<br>手写运输申明书；<br>满足以上条件者可承运  | 需自带降压药、速效救心丸、硝酸甘油等药购票时提出需求 | 血压计；<br>根据医嘱 | 担架或轮椅氧气设备下肢支架 |
| 4 | 脑血管系统疾病 | 脑栓塞、脑出血、脑肿瘤、颅脑损伤、颅骨骨折伴有昏迷或呼吸节律不整者，脑的炎症、肿瘤和三十天内做过气脑者，由于飞机起降的轰鸣、震动及缺氧等可使病情加重，不宜乘坐飞机。   | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申明书；<br>满足以上条件者可承运 | 购票时提出需求                    | 根据医嘱         | 担架或轮椅氧气设备下肢支架 |
| 5 | 呼吸系统疾病  | 重度支气管哮喘、肺结核空洞、肺气肿、肺功能不全的肺心病，大纵隔肿瘤、设计先天性肺囊胸、肺叶切除者，飞行途中可能因气体膨胀而加重病情。三十天内患自发性气胸、气胸、血气胸、渗出性胸膜炎伴有呼吸功能障碍者；以上情况均不宜乘坐民航飞机。   | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申明书；<br>满足以上条件者可承运 | 购票时提出需求                    | 根据医嘱         | 担架或轮椅氧气设备下肢支架 |
| 6 | 消化系统疾病  | 上消化道出血、溃疡面很深的胃肠道溃疡、急性阑尾炎不宜乘坐民航飞机。消化道出血病人要在出血停止三周后才能乘飞机。  | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申明书；<br>满足以上条件者可承运 | 购票时提出需求                    | 根据医嘱         |               |
| 7 | 骨折      | 骨折用管型石膏固定和吊重锤牵引者、固定下颚骨手术者禁止乘坐民航飞机。   | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；                           | 自带担架或轮椅购票时提出需求             | 根据医嘱         | 担架或轮椅下肢支架     |

|    |      |   |  |                |                   |           |
|----|------|---|--|----------------|-------------------|-----------|
|    |      |   | 手写运输申请书；<br>满足以上条件者可承运                                   |                |                   |           |
| 8  | 假肢   | 有些假肢是以小型二氧化碳气筒来驱动的，按照国际航协危险品规定穿戴这类假肢的旅客禁止乘坐民航班机。              | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申请书；<br>满足以上条件者可承运 | 自带担架或轮椅购票时提出需求 | 根据医嘱              |           |
| 9  | 瘫痪   | 四肢瘫痪、高位截瘫病人急性期不宜乘坐民航班机。                                       | 病情平稳期；<br>医疗诊断证书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申请书；<br>满足以上条件者可承运  | 自带担架或轮椅购票时提出需求 | 根据医嘱              | 担架或轮椅下肢支架 |
| 10 | 糖尿病  | 因糖尿病昏迷病人不宜乘坐民航班机。   | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申请书；<br>满足以上条件者可承运 | 自备特殊饮食购票时提出需求  | 便携式血糖测试仪<br>余根据医嘱 | 低糖饮食      |
| 11 | 低血糖  | 因低血糖昏倒病人不宜乘坐民航班机。   | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>手写运输申请书；<br>满足以上条件者可承运             | 购票时提出需求        | 根据医嘱              | 含糖饮料      |
| 12 | 严重贫血 | 重度贫血、外伤性大出血、血红蛋白在60G/L 以下者不宜乘坐民航班机。                           | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申请书；<br>满足以上条件者可承运 | 购票时提出需求        | 根据医嘱              | 担架或轮椅下肢支架 |
| 13 | 精神失常 | 狂躁型精神病可能对其他旅客造成威胁禁止乘坐民航班机；其他精神病人，因航空环境气氛容易诱发疾病急性发作，故不宜乘坐民航班机。 | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申请书；<br>满足以上条件者可承运 | 购票时提出需求        | 根据医嘱              | 担架或轮椅下肢支架 |
| 14 | 癫痫病  | 因航空环境气氛容易诱发疾病急性发作，故不宜乘坐民航班机。                                  | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申请书；<br>满足以上条件者可承运 | 购票时提出需求        | 根据医嘱              | 担架或轮椅下肢支架 |
| 15 | 中毒   | 酒醉或麻醉品及其它毒品中毒者不宜乘坐民航班机。                                       | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申请书；<br>满足以上条件者可承运 | 购票时提出需求        | 根据医嘱              | 担架或轮椅下肢支架 |
| 16 | 其他   | 1. 带有严重咯血、吐血、出血及呻吟症状的病人；<br>2. 面布严重创伤、有特殊情况可能引起其他旅客厌恶者；       | 病情平期；<br>医疗诊断证明书；有专护人员陪同；手写运输申请书；满足以上条件者可承               | 购票时提出需求        | 根据医嘱              | 担架或轮椅下肢支架 |

|  |   |   |  |  |  |
|--|---|---|--|--|--|
|  | <p>3. 处于抢救状态的休克、昏迷、颅内压增高病人；<br/>4. 特大肿瘤伴有积气者、肠梗阻、颅脑、腹部、眼球等脏器或组织损伤<br/>5. 颅脑损伤、颅骨骨折伴有昏迷或呼吸节律不整者；<br/>以上情况不宜乘坐民航飞机。</p> | 运 |  |  |  |
|--|---|---|--|--|--|

(八) 暂时性障碍传染病旅客

1. 传染病分类

(1) 甲类传染病是指：鼠疫、霍乱、天花。

(2) 乙类传染病是指：传染性非典型肺炎、艾滋病、病毒性肝炎、脊髓灰质炎、人感染高致病性禽流感、麻疹、流行性出血热、狂犬病、流行性乙型脑炎、登革热、炭疽、细菌性和阿米巴性痢疾、肺结核、伤寒和副伤寒、流行性脑脊髓膜炎、百日咳、白喉、新生儿破伤风、猩红热、布鲁氏菌病、淋病、梅毒、钩端螺旋体病、血吸虫病、疟疾。

(3) 丙类传染病是指：流行性感冒、流行性腮腺炎、风疹、急性出血性结膜炎、麻风病、流行性和地方性斑疹伤寒、黑热病、包虫病、丝虫病，除霍乱、细菌性和阿米巴性痢疾、伤寒和副伤寒以外的感染性腹泻病、手足口病。

(4) 上述规定以外的其他传染病，根据其暴发、流行情况和危害程度，需要列入乙类、丙类传染病的，由国务院卫生行政部门决定并予以公布。

2. 承运规定

(1) 对于甲、乙类传染病的病人或者病原携带者，在病发期间，则认为不适合航空运输。经过治疗痊愈后，提供医疗诊断证明书，说明该疾病已经痊愈，而且不具有传染性，方可运输。

(2) 对于丙类传染病旅客，提供“医疗诊断证明书”，说明该旅客疾病已经痊

愈，而且不具有传染性或者有传染病虽没有治愈，但已采取防护措施不传染给其他旅客，说明采取的具体措施。

(3) 在航空运输各环节，如发现旅客有以下症状的，首航有理由怀疑旅客有传染病：

- ① 持续发热并伴有衰竭；
- ② 出现急性皮疹或发痒伴或伴有发热；
- ③ 严重腹泻伴有其他症状或虚脱；
- ④ 高热，伴有皮肤、白眼珠明显发黄。

3. 票价:实行见舱销售（团散票价、各类优惠票均可）。

## 五、担架旅客

### （一）定义

担架旅客（STCR-STRETCHER），是指因患重病或者受重伤的原因，在旅行中不能使用飞机上的座椅而只能躺卧在担架上，或者不能在飞机座椅上坐着而必须躺着乘机的重病伤旅客。

### （二）运输条件

1. 担架旅客受严格的载运限制。首都航空每一航班的每一航段上，只限载运一名担架旅客。

2. 如旅客为病患等其他特殊情况，必须满足首都航空有关病患等其他特殊情况乘机条件。

3. 担架旅客至少应提前 48 小时向首都航空直属售票处，或拨打 95375 客服电话提出申请。

4. 担架旅客必须至少有一名医生或者护理人员陪同旅行。

5. 处于休克状态的担架旅客拒绝承运。

6. 当航班上有VVIP时，不承运担架旅客。

7. 担架旅客运输需满足首都航空担架旅客运输机型及相干航站担架拆卸能力条件：

(1) 考虑到航空运输安全性，原则上不接受旅客提出的使用头等舱座位运输担架旅客或旅客直接躺在经济舱联排座椅上而不适用担架设备运输。

(2) 担架运输应安排在经济舱。

(3) 担架旅客若有其他特殊保障需要，只能在出票时提出。

(4) 目前首都航空无专业担架，需旅客自行提供运输时所用的专业担架。

8. 担架旅客不办理联程航班业务。

9. 根据中国民航CCAR121.574条的规定，不允许旅客私自携带氧气袋乘机，需要时可使用机上专用医疗氧气设备。目前首都航空飞机上没有配备专用医疗氧气设备。在专用医疗氧气设备没有到位前，如旅客需要使用机上氧气瓶的应在定座购票时事先提出申请，须经首都航空同意并预先做出安排，首都航空视情在飞机上可多配或者目的地补充氧气的方式，以确保飞机到达目的地后的适航性。

10. 旅客及家属需要提前准备的其他内容如下，如准备不充分，首都航空有权拒绝运输。

(1) 旅客自行准备担架要求如下：

①自备担架长度不超过200CM，宽度不超过60CM；

②自备担架硬质平板（可以在板上铺垫子）；

③自备担架四角须有拴住或圆环等用于绑定的地方；

④旅客在接到首都航空通知自备担架后，必须提前进行准备，在乘机当日带

至机场。

(2) 旅客自行联系医院、安排救护车以及在飞行过程中所需的救护设备，并把具体信息提前告知首都航空售票处。

(3) 担架旅客必须至少有一名医生或者护理人员陪同乘机，该陪同人员要求必须具备医疗急救知识和技能，能够应对和处理担架旅客在飞行过程任何突发医疗问题，具体陪护人员数量及资质内容，要求旅客在《特殊旅客服务需求单 C 类》单据“陪护人员”栏目名列。

(4) 旅客及陪护人员需自行准备枕头、床垫和被子等。

### (三) 购票

1. 担架旅客购票只能由首都航空直属售票处办理，不允许任何其它代理售票点办理首都航空担架旅客机票。

2. 担架旅客须按首航规定时限提前申请，并提供《医疗诊断证明书》、填写《特殊旅客服务需求单 C 类》、以及《旅客运输声明书》等相关规定文件。

3. 担架旅客根据需要占用的座位数收取对应张数的经济舱公布普通票价，陪同人员见舱销售。

4. 担架旅客燃油、机场建设费的收取：燃油附加费以担架旅客实际购票的人数计收；机场建设费以所承运担架旅客的人数计收。担架旅客运输所需担架重量不计入免费行李额内，给予免费运输。担架旅客免费行李额按所购舱位等级座位数免费行李额合并计算。如超出免费行李额部分，按正常的超售或超限行李收费。

5. 对于机场方面提供的机场救护车、机场升降机等机场设施，其服务费用由旅客自行向机场方交费，首都航空不代为收取。

(四) 乘机当日：担架旅客及其随行人员必须提前至少 3 个小时到达机场，

并提前 2 小时办理完乘机手续。

## 五、无成人陪伴儿童

(一) 定义：儿童旅客是指年龄满 2 周岁但不满 12 周岁的旅客。无成人陪伴儿童（简称无伴儿童）是指年龄满 5 周岁（含）但不满 12 周岁，没有年满 18 周岁且有民事行为能力的成年人陪伴乘机的儿童。

### (二) 运输条件

#### 1. 无陪儿童不适合航空运输范围

(1) 不足 5 周岁的儿童单独乘机；

(2) 12 周岁以下的病残儿童单独乘机；

(3) 在非本公司或本公司未授权的售票处出票者；

(4) 对于首都航空中转航班（同机中转航班除外）或首都航空与其他航空公司的联程航班，不接受无成人陪伴儿童的运输。

(5) 国内、国际串飞航班，不接受无陪儿童的运输。

2. 机型运输限量：因机型不同，对于每个航班承运无陪儿童的数量有限制。

旅客可拨打我司客服热线 95375 提前咨询。

### (三) 无陪儿童申请及购票要求

1. 出票地点：首航客服 9537、大兴机场首都航空售票柜台或经我司授权的直属售票处办理，未经授权的售票处无权销售。

2. 旅客在购票时，须提出无陪儿童申请。符合首航规定的运输条件，经首航同意承运后，填写《无成人陪伴儿童乘机申请书》。

3. 购票时无成人陪伴儿童的父母或监护人必须提供始发与到达站的接送人员有效姓名、地址和联系电话。

4. 已购买普通儿童客票的旅客, 如需办理无陪儿童服务, 可在首航 95375 呼叫中心或经我司授权的直属售票处提出需求。在符合我司无陪儿童运输条件的情况下, 取消原普通儿童客票的订座, 按照原客票同舱同价重新购买无陪儿童客票并备注原普通儿童客票票号。旅客凭新购无陪儿童客票, 可到原出票地免费办理原普通儿童客票的退票, 提交退票申请时需备注 CHD 变更 UM 全退 (即普通儿童变更无陪儿童全退), 以及新出无陪儿童客票票号。

#### (四) 乘机条件

1. 无成人陪伴儿童客票只能在订座情况下允许乘机。客票未定座时不允许乘机。

2. 无成人陪伴儿童的父母或监护人, 至少在航班规定离站时间 60 分钟前到机场服务柜台办理无陪儿童的乘机手续。

3. 首航有权根据《无成人陪伴儿童乘机申请书》中的内容, 核实无成人陪伴儿童在航班始发站和目的站接送人的身份证件。

(五) 票价: 国内航班无陪儿童客票价格、退改签操作规定与国内航班普通儿童客票使用规则一致。详细操作规定可参见附录 1。

## 六、孕妇旅客

#### (一) 运输条件

1. 怀孕不足 32 周 (8 个月) 的孕妇乘机, 除医生诊断不适宜乘机者外, 按一般旅客接受运输, 不受限制。若旅客有特殊服务需求时, 需在购票时提出, 办理乘机手续时须填写“特殊旅客 (孕妇) 乘机申请书”。

2. 怀孕超过 32 周 (含) 但不足 36 周 (9 个月) 的健康孕妇, 如有特殊情况需要乘机, 应有成人陪伴, 填写《特殊旅客服务需求单 C 类》, 在乘机前 72 小

时内交验由县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）以上医疗单位盖章和医生签字的“诊断证明书”一式三份，且注明在 XX 日前适宜乘机有效。“诊断证明书”的内容包括旅客姓名、年龄、怀孕时期、预产期、航程和日期、适宜乘机、以及在机上需要提供特殊照料的事项，经首都航空同意后方可购票乘机。

3. 下列情况，首都航空不予承运：

(1) 怀孕 36 周（含）以上者；

(2) 预产期临近但无法确定准确日期，已知为多胎分娩或者预计有分娩并发症者；

(3) 顺产后不足 7 天，难产以及早产经医生诊断不宜乘机者。

注：由于飞机是在高空飞行，高空空气中氧相对减少，气压降低。因此，对孕妇乘坐飞机有一定的限制条件。尽管有研究表明妊娠期的任何阶段乘坐飞机都是安全的，但为了慎重起见，各航空公司通常对孕妇乘机制定了一些运输规定，只有符合运输规定的孕妇，承运人方可接受其乘机。首都航空也不例外，感谢您的理解。

### （三） 购票

1. 32 周以内孕妇无申请时间及销售渠道限制。32 周（含）-36 周（不含）孕妇运输应在航班离站 24 小时前，在航班始发地向首都航空客服 95375、或大兴机场首都航空售票柜台提出乘机需求。

2. 怀孕 32 周以内的孕妇定座，须提供预产期证明。

3. 怀孕超过 32 周不超过 36 周（不含）的孕妇定座，旅客应提供《医疗诊断证明书》，填写《特殊旅客服务需求单 C 类》。

4. 《特殊旅客服务需求单》应由旅客本人签字，如本人书写困难，也可由其

家属或者监护人代签。

### （三）乘机条件

1. 32 周以内孕妇：携带有效身份证件、预产期证明，至少在航班起飞前 60 分钟前往值机柜台办理值机手续。

2. 32 周（含）-36 周（不含）孕妇：携带有效身份证件、符合首航要求的《特殊旅客服务需求单》和医院开具的《医疗诊断证明书》原件，至少在航班起飞前 60 分钟前往值机柜台办理值机手续。

## 七、婴儿旅客

（一）定义：婴儿旅客是指出生 14 天至 2 周岁以下的婴儿。

### （二）运输条件

1. 婴儿应由年满十八周岁、具有完全民事行为能力的成人陪伴乘机。

2. 出生不足 14 天的婴儿和出生不足 90 天的早产婴儿，首都航空不予承运。

注：由于新生儿的抵抗力差，呼吸功能不完善，咽鼓管又较短，鼻咽部常有粘液阻塞，飞机升降时气压变化大，对身体刺激大，新生儿又不会做吞咽动作，难以保持鼓膜内外压力平衡，因此，对婴儿乘坐飞机要有一定的限制条件，航空公司规定上述婴儿不能乘机。

3. 携婴儿数量限制：首航允许 1 名成人最多可携带 2 名婴儿乘机。

4. 数量限制：首航不同的机型，对于婴儿载运数量限制不同。在满足该航班机型最大冗余氧气面罩的条件下，可按最大限度的承运婴儿。当该航班超出最大数量限时，旅客将无法购买婴儿客票。

### （三）购票

1. 购票地点：婴儿票可在首航直属售票处、官网、销售代理人、及首航客服

95375 购买。

2. 票价：婴儿客票收费标准，及退改签标准，按照**附录 1** 执行。

3. 需要婴儿餐的旅客在飞机起飞前 24 小时，向首航客服 95375 或者首航直属售票处提出申请。

## 八、押解犯罪嫌疑人运输

### （一） 运输条件

1. 公安机关押解犯人，一般不准乘坐民航班机。押解犯人要从严控制，确有特殊情况需要押解的，须由押解所在地公安机关报请民航局公安局批准同意，并由省、市级（含）以上公安部门出具押解证明，方可接受押解运输。

2. 运输犯罪嫌疑人只限在运输始发地申请办理定座购票手续。

3. 各地公安机关在执行押解犯罪嫌疑人任务过程中，应遵守下述所附的“中国民航关于押解犯罪嫌疑人乘坐民航班机程序规定”执行。

4. 在执行押解犯罪嫌疑人任务前须向当地民航公安机关通报案犯的情况和准备采取的安全措施，经首航同意后持地、市以上公安机关购票证明、押解人员身份证和工作证办理手续。

5. 押解警力（正式在职民警）至少应当 3 倍于犯罪嫌疑人。同机押解的犯罪嫌疑人总数不得超过 3 名，押解女性犯罪嫌疑人应当至少有 1 名女性民警。

6. 犯罪嫌疑人及其押解人员仅限于乘坐经济舱。

7. 在有 VIP、VVIP 的航班上，不得载运押送犯罪嫌疑人。

8. 犯罪嫌疑人运输，必须事先在首都航空直属售票处、或首航客服 95375 提出申请，需经首都航空同意后方可运输。

9. 押解犯罪嫌疑人运输过程应注意保密，不得随意向无关人员透露。

## （二） 购票程序

1. 由公安人员凭地、市以上公安机关出具购票证明，并限于运输始发地申请办理定座购票手续。

2. 犯罪嫌疑人定座，使用一般旅客定座单，有关事项填入备注栏。在定座单背面贴上申请押解犯罪嫌疑人的公函，签上“押解人员在运输的全航程中对所押送的犯罪嫌疑人负全部责任”字样，并加盖押解人员单位公章。

3. 购票人员需填写适用的 C 类《特殊旅客服务需求单》，清楚地写明押解人及姓名、证件名称及号码、押解人数，被押解人及姓名、人数等。

4. 公安机关押解人员及犯人的票价，按 Y 舱票价计算。不得使用特殊票价或折扣票价。

5. 押解犯罪嫌疑人与 VIP 旅客在同一航班时，首航安排押解犯罪嫌疑人的航班进行变更，按照非自愿变更办理。

## （三） 座位安排

1. 应安排在经济舱后面或者最后一排的中间座位，不应靠窗口或者过道，也不得在紧急出口处，并尽可能远离一般旅客。

2. 犯罪嫌疑人的押解人员应安排在犯罪嫌疑人座位两旁。

3. 犯罪嫌疑人及其押解人员应安排先于一般旅客登机，并晚于一般旅客下机。

4. 应要求押解人员在进入客舱前以及在整个飞行过程中，对犯罪嫌疑人要有防止自由活动的措施。

（四） 机场临时申请押解犯罪嫌疑人乘机手续：机场临时申请押解犯罪嫌疑人，押解单位需要向出发地机场公安分局出具《押解犯罪嫌疑人乘机审批表》、《拘留证》、《立案决定书》，负责押解任务人员的警官证；由出发机场公安分局进行审

核，确认押解手续符合，方可接受承运。

### 九、特殊餐饮旅客

(一) 特殊餐饮旅客是指由于宗教等原因需提供特殊餐饮服务的旅客。

(二) 申请时间：旅客须在航班起飞前 24 小时以前提出特殊餐食申请。

(三) 申请地点：首航客服 95375。

(四) 特殊餐食种类

|     | 名称       | 代码   | 简介                          |
|-----|----------|------|-----------------------------|
| 宗教餐 | 回教（穆斯林）餐 | MOML | 不含酒精/猪肉/火腿/熏肉               |
|     | 生菜餐      | RVML | 只含水果和蔬菜                     |
|     | 亚洲东方素食   | ORML | 不含各种肉类                      |
|     | 亚洲印度素食   | AVML | 不含各种肉类                      |
|     | 印度素食     | HNML | 不含各种肉类；无洋葱/大蒜/姜/所有根菜类；印式烹调。 |
|     | 西方素食     | VLML | 不含各种肉类                      |
|     | 素餐       | VGML | 无蛋、奶；不含肉类；不含乳制品；西式烹调。       |
| 医疗餐 | 糖尿病餐     | DBML | 不含糖；少盐。                     |
|     | 水果餐      | FPML | 只供应新鲜水果。                    |
|     | 高纤维餐     | HFML | 含高纤维素；无精制面粉产品/精制麦片。         |
|     | 低盐餐      | LSML | 无天然盐味/添加钠的加工食品；制作过程中不加盐。    |
|     | 低卡路里餐    | LCML | 少脂肪/酱类/肉汁/炸食；少量糖调味食品。       |
|     | 低脂肪低胆固醇餐 | LFML | 无动物脂肪但允许多元非饱和脂肪酸。           |
|     | 低纤维餐     | BLML | 限量纤维素。                      |
|     | 低蛋白质餐    | LPML | 少肉且推荐蛋白含量少于 15              |
|     | 无乳糖餐     | NLML | 无乳糖/乳制品。                    |

|    |     |      |                           |
|----|-----|------|---------------------------|
|    | 溃疡餐 | ULML | 含易消化的简单水煮/蒸食；无酸性食物/水果。    |
| 其他 | 儿童餐 | CHML | 适合 2~7 岁儿童；比成人餐量少；易咬食/咀嚼。 |
|    | 海鲜餐 | SFML | 只有鱼和海鲜做原料。                |
|    | 婴儿餐 | BBML | 适合 2 岁以下婴儿；通常为胡萝卜泥或土豆泥。   |

(五) 首航尽量满足旅客的特殊餐食预定需求，但不保证一定可以预定成功。因每个出发机场每天的配餐种类有限，首航会及时告知旅客特殊餐食是否预订成功。

## 十、醉酒旅客

(一) 定义：醉酒旅客是指饮酒过量、失去自控能力，在航空旅行中明显会给其他旅客带来不愉快或者可能造成不良影响的旅客。

### (二) 处置办法

1. 首都航空有权根据旅客的外形、言谈、举止，对旅客是否属于醉酒状态做出判断，属于醉酒旅客的首都航空有权利拒绝旅客登机。
2. 醉酒旅客被拒绝乘机后，已购客票按自愿退改的规定处理。

## 十一、额外占座需求

(一) 定义：额外占座是指旅客为了舒适，或放置手提行李而要求占用两个或者两个以上座位的需求。

(二) 额外占座分为：额外占座行李和额外占座旅客两类。

### (三) 定座与购票

1. 旅客额外占座需求，须在购票时同时提出。若旅客购票后，提出需补出额外占座客票。旅客可重新购买旅客、及额外占座客票后，原客票按照非自愿退票

办理。

2. 购票地点：首航客服 95375、大兴机场首都航空售票柜台。

3. 首航同意运输后，旅客需填写适用的《特殊旅客服务需求单 A 类》。

4. 额外占座行李和额外占座旅客票价均实行见舱销售。额外占座行李客票没有免费行李额。额外占座旅客客票，按购票座位数以及每张客票对应舱位享受免费行李总和。燃油附加费按购票座位总数收取，民航发展基金按旅客实际乘机人数收取。

5. 如果运输是由连续承运人办理的，则必须取得有关连续承运人的同意。

#### （四）乘机

1. 办理乘机手续时，为旅客发放一个登机牌，在登机牌上注明旅客占用的全部座位的号码。

2. 旅客的座位应根据旅客本人的情况安排。如属特殊旅客，应遵守有关特殊旅客座位安排的规定。

3. 为了保证飞行安全，旅客及其行李所占用的座位要由首都航空指定，在整个旅途中行李用安全带加以固定，必要时须用紧固物系扎牢固。

4. 旅客带入客舱的占座行李由其自行照管。每一座位放置的行李物品，总重量不得超过 75 公斤，总体积不得超过 40 厘米×60 厘米×100 厘米，其包装要适当。超出上述要求的行李必须办理托运或货运。

## 十二、机要交通员/外交信使

### （一）定座与购票

1. 机要交通人员或者外交信使乘机，如有其它需求应在购票同时提出。

2. 机要交通人员或者外交信使的座位可根据要求预留。如携带的机要文件或

者信袋较多，需单独占用座位时，须按照额外占座的购票规定办理。

## （二）乘机

1. 机要文件或者外交信袋可由机要交通员或者外交信使随身携带，自行保管。如果机要交通员或者外交信使要求将机要文件或者外交信袋作为交运行李时，也可以办理，但对该机要文件或者外交信袋，首航只承担一般交运行李的责任。

2. 班机在中途停留时，如机要交通员或者外交信使要求留在机上照管其机要文件或者外交信袋，可以在机上留有工作人员的条件下，给予机要交通员或者外交信使以方便。

3. 机要交通员或者外交信使随身携带的机要文件或者外交信袋，可放置在客舱内自己座位下面，重量以 10 千克为限。超过此限额，机要交通员或者外交信使需按额外占座规定购票。

## 十三、保密旅客

（一） 保密旅客是指根据接待单位要求不公布身份的旅客。

（二） 保密旅客应在首都客服 95375、或大兴机场首都航空售票处办理购票手续。

（三） 对保密旅客的信息应予以保密，不得透露给无关人员。

（四） 保密旅客的座位安排，可按照接待单位的要求办理。

注：按我国政府规定及操作惯例，一类 VIP（VVIP）在保障过程属于保密范围；二类 VIP 及以下要客在保障过程一般不属于保密范围，但接待单位提出，可按保密旅客受理。国家机关、政府部门以及公检法接待单位，因其人员执行任务过程的特殊性，需要对其人员的行程加以保密，可预先在购票时提出。

## 十四、吸氧旅客

(一) 定义：吸氧旅客指需要在航班飞行途中使用呼吸辅助设备的旅客。呼吸辅助设备的范围包括便携式制氧机（POC）、持续气道正压通气设备（CPAP）、通气机、呼吸器。

(二) 运输限制

1. 处于昏迷状态的吸氧旅客，不予承运。
2. 在地面候机期间也需要用氧的旅客，不予承运。
3. 旅客所携带呼吸辅助设备须符合首航运输规定，不允许旅客自行携带氧气瓶或空瓶。

(三) 申请时限及购票地点

1. 申请时限：若旅客自行准备符合首航运输规定的呼吸辅助设备，至少在航班起飞时间前 48 小时前提出申请。若旅客需要首航提供机上呼吸辅助设备，至少在航班起飞前 72 小时前提出申请。

2. 购票地点：首航客服 95375、大兴机场首都航空售票柜台。

(四) 医疗诊断证明开具内容要求

1. 诊断证明须写明：乘机人姓名、乘机所用证件、在 XXXX 年 X 月 X 日前适宜乘机、开具日期。

2. 诊断证明须注明：“该旅客对呼吸辅助设备的目视和声响警告有认知能力，并且无需帮助可以自行对这些警告采取合适的行为”，“该旅客在航班飞行全程/部分时间需要使用呼吸辅助设备，“旅客所需氧气浓度、呼吸设备自身电池及备用电池的运行时间”。

3. 诊断证明须签注：须由旅客、其监护人或随行陪护人员分别签字。

4. 在医疗诊断证明复印件上，旅客（或其监护人）须写明“此复印件与原件

一致”字样，并由旅客、其监护人或随行陪护人员分别签字。

注：携带制氧设备的旅客须开具医疗诊断证明，其他呼吸辅助设备不强制要求。

#### （五）陪护人员要求

1. 为保障吸氧旅客的运输安全，即使旅客对呼吸辅助设备的目视和声响警告有认知能力，在无需帮助的情况下可以自行对这些警告采取合适的行为。并且在发生紧急情况时，能自行从机上紧急撤离。我们也建议旅客在陪护人员的陪同下出行。

2. 如旅客同时因精神障碍或视听障碍等，而没有能力对机上工作人员介绍的安全说明和注意事项加以理解或做出反应，不能自行从机上紧急撤离的情况，则必须有随行陪护人员。

#### （六）呼吸辅助设备

##### 1. 基本要求：

(1) 设备必须有制造商的标签，并且标签上注明该设备经过测试，并通过美国联邦航空管理局（Federal Aviation Administration，简称：FAA）认证。

(2) 设备须符合首航手提行李的重量和尺寸规定：

① 计重制航线：重量不能超过 5 千克，体积不超过 20×40×55cm<sup>3</sup>。

② 应能置于旅客的前排座位之下或封闭式行李架内。

(3) 设备不计入手提行李限额。

2. 设备品牌及型号：根据 FAA 认证的 POC 设备名录，准许旅客携带以下所列品牌及型号的制氧设备乘机（旅客携带除此以外的设备乘机，不予承运）：

(1) AirSep 公司制造的 AirSep “AOCus”

- (2) AirSep 公司制造的 AirSep "Freestyle"
- (3) AirSep 公司制造的 AirSep "Freestyle 5"
- (4) AirSep 公司制造的 AirSep "Lifestyle"
- (5) Delphi Medical Systems 制造的 RS-00400
- (6) DeVilbiss 制造的 DeVilbiss "iGo"
- (7) Inogen 公司制造的 Inogen One
- (8) Inogen 公司制造的 Inogen One G2
- (9) Inogen 公司制造的 Inogen One G3
- (10) Inova Labs 制造的 Inova Labs "LifeChoice Activeox"
- (11) Inova Labs 制造的 International Biophysics "LifeChoice"
- (12) Invacare 公司制造的 Invacare SOL02
- (13) Invacare 公司制造的 Invacare XP02
- (14) OxLife Incorporated 制造的 OxLife "Independence"
- (15) Precision Medical 制造的 Precision Medical EasyPulse
- (16) Respironics Inc. 制造的 Respironics EverGo
- (17) Respironics Inc. 制造的 Respironics SimplyGo
- (18) SeQual Technologies Inc. 制造的 eQuinox (model 4000)
- (19) SeQual Technologies Inc. 制造的 Oxywell (model 4000)
- (20) SeQual Technologies Inc. 制造的 SeQual Eclipse
- (21) SeQual Technologies Inc. 制造的 SeQual SAROS
- (22) VBOX Inc. 制造的 Trooper

注: 可登陆以下网址查询最新认证发布的 POC 品牌型号。

[http://www.faa.gov/about/initiatives/cabin\\_safety/portable\\_oxygen/3](http://www.faa.gov/about/initiatives/cabin_safety/portable_oxygen/3)

### n/3. 电池要求

(1) 根据美国航空承运人准入法—ACAA 第 382 条款 133 条要求, 吸氧旅客应携带足够数量的备用电池进入客舱以支持该设备的使用, 为制氧设备提供不少于预计航班最长飞行时间×150%的电力。(注: 旅客提供的制氧设备使用说明书中列明设备自身电池及备用电池的运行时间, 旅客根据用氧需求预先将电池充满电并携带所需备用电池。)

(2) 维持设备运行使用的备用电池(包括锂电池及其他类型电池)须符合 ICAO 关于锂电池的运输规定:

① 锂电池: 电池额定能量值须小于等于 160Wh 或电池锂含量须小于等于 8g, 每名吸氧旅客可携带 2 块上机, 应将每块备用电池分装保护, 防止短路和损坏。若大于两块, 则需征求机场同意后携带。

② 充电式干电池: 旅客根据用氧需求携带干电池式备用电池, 此类备用电池需使用非导电材料隔开, 并防止被浸湿。

## 附录 3

### 国内航线不正常航班客票管理规定

#### 一、一般定义

##### (一) 客票服务等级

1. 客票服务等级：指公务舱、经济舱。超级经济舱服务等级属于经济舱。
2. 改变客票服务等级：公务舱、经济舱之间的变更。

(二) 后续航班：航班不正常时，须将旅客保护至后续可承接的第一个航班。

(三) 联程客票：指在同一运输合同内，由不同航班连接两个（含）以上连续航程的客票。

注：同一运输合同表示两个（含）以上航段客票票号相同。

(四) 来回程客票：指在同一运输合同内，从出发地点至目的地点并按原航程返回原出发地点的客票。

(五) 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。

#### 二、航班各时间点定义

(一) 计划离港：指航班时刻管理部门批准的离港时间。即：订座终端或行程单上显示的航班离港时间。

(二) 离港：指撤轮挡时间。即：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。

(三) 预/实起飞：指预计的航班起飞时间，如已实际起飞，则为轮子离地的时

间。

(四) 计划到港：指航班时刻管理部门批准的到港时间。

(五) 预/实落地：指预计的航班到达时间，如已实际到达，则为轮子着陆的时间。

(六) 到港：指挡轮挡时间。即：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。

### 三、不正常航班定义

(一) 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（不含）的情况。

例：航班计划到港时间为 12:00，若航班实际到港挡轮挡时间为 12:15 时，该航班属于正常航班；若实际到港挡轮挡时间为 12:16 分及以后时，该航班属航班延误。

(二) 航班出港延误或提前：指航班实际出港撤轮挡时间晚于或早于计划出港时间超过 15 分钟（不含）的情况。

(三) 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。

(四) 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。机上延误的条款仅适用于已登机的旅客。

### 四、不正常航班分类

(一) 按造成航班不正常的原因根据民航局规定分为十一大类：天气、航空公司、民航局航班时刻安排、军事活动、空管、机场、联检、油料、离港系统、旅客、

公共安全原因。

(二) 按造成航班不正常的责任性质可分为承运人原因和非承运人原因两类：

1. 承运人原因：飞机故障、航班计划、航材保障、航务保障、飞行机组保障、乘务组保障、安全员保障、地面保障、货运保障、运力调配、公司原因；

2. 非承运人原因：天气原因、流量、空管、军事活动、公共安全、民航局航班时刻安排、机场、联检、油料、离港系统、旅客原因。

## 五、不正常航班客票

(一) 符合不正常航班的客票，我司可为旅客办理客票非自愿退改签手续。

(二) 旅客提出办理退改签业务时（以您的客票取消座位时间作为判定标准），航班为正常航班，需按照我司客票使用条件办理自愿退改签业务。若旅客在办理自愿退改签过程中或者办理结束后，航班发生不正常，在办理过程中或者办理结束后的客票，则不得以航班不正常为由，申请办理非自愿退改签或补退手续费。

注：旅客申请退票，在订座终端退座时航班正常(含航班起飞后，因旅客未乘机，导致座位被系统强制取消的情况)，退座后该航班发生不正常，当旅客在航班发生不正常后申请退款，该客票仍需按自愿退票的规则办理。客票是否属不正常航班客票的判定标准为系统中显示的取消座位时间。

## 六、多航段客票非自愿退改签

(一) 联程客票、来回程客票、连续客票等在同一运输合同内的多航段客票非自愿退改签规定。

1. 各段均为我司承运的多航段联程客票，若其中某段航班发生不正常导致其它航段无法衔接时，则所有航班客票均可办理非自愿退改签手续。

2. 其中一段或多段为首航承运，其它航段为外航承运的多航段联程客票，当

其中某段航班发生不正常导致其它航班无法衔接时，则所有航班客票均可办理非自愿退改签手续。

(二) 非联程客票、非来回程客票、非连续客票等不在同一运输合同内的多航段客票非自愿退改签规定。

1. 各段均为首航承运的多航段客票，当其中某段首航航班发生不正常，其它航段正常时，不正常航段可办理非自愿退改签；正常航段客票满足以下条件时，可按照非自愿退改办理，不允许签转：

(1) 旅客所持的不正常航段客票，与正常航段每一张客票购票时间间隔不超过 24 小时；

(2) 旅客所需办理的正常航段客票，须为往返程航段、或存在衔接关系的航段。

例如：旅客所持客票 A-B 与 B-A 属于往返程航段，A-B 与 B-C 属于存在衔接关系的航段。

航变航段 A-B，正常航段 B-C、A-D，此时旅客申请办理三张客票非自愿退改签时，需要判断 A-B 与 B-C 航段购票时间是否在 24 小时内，A-B 与 A-D 航段购票时间是否在 24 小时内。若均满足条件，此时 A-B 与 B-C 航段属于存在衔接关系，A-D 航段与 A-B 和 B-C 均不存在衔接关系，也不属于往返程航段。故可为旅客办理 A-B 航段的非自愿退改签，B-C 航段可办理非自愿退改。

2. 其中一段或多段为首航承运，其它航段为外航承运的多航段客票。

(1) 当我司航班发生不正常，外航航班正常时，则我司不正常航班可办理非自愿退改签；外航航班客票仅能按外航规则办理自愿退改签。

(2) 当外航航班发生不正常，我司航班正常时，则首航航班客票仅能办理自愿退改签。

**七、前期已办理完非自愿签转及变更业务的客票，如旅客再次提出退改签申请。**

(一) 客票已非自愿变更至首航后续航班后，如旅客再次提出变更、签转、退票：

1. 首航航班正常时：

(1) 旅客需在航班截止办理值机时间前取消座位，可为旅客再办理一次非自愿改期或退票，且须遵循后续航班的规则。

(2) 旅客提出签转至外航，按自愿退票办理。

(3) 旅客未能在航班截止办理值机时间前取消座位，再次提出变更、签转、退票，按自愿退改签规则办理。

2. 首航航班不正常时，按非自愿退改签办理。

(二) 以 OI 换开形式非自愿签转至外航的客票，如旅客再次提出变更、签转、退票。

1. 签转

(1) 外航航班正常时：

① 旅客未乘坐签转航班，可将旅客签回首航原客票舱位，遵循后续航班的规则。各单位需按接收方航司舱位对应变更费率（以取消座位时间为判定标准）及接收方舱位对应价格，收取变更费。签回首航航班无对应原客票舱位时，航班有可利用座位的情况下，呼叫中心可直接 K 位操作。

② 旅客要求签转至首航或接收方航司以外的第三方航司时，按接收方航司自愿退票规定办理。

(1) 外航航班不正常时：

① 可将旅客客票免费 OI 签回首航航班，按非自愿签转办理。

② 可将旅客客票免费 OI 签转至首航或接收方航司以外的第三方航司，第三方航司须与首航有签转协议，按非自愿签转办理。

## 2. 变更

(1) 旅客提出将已非自愿签转至外航的客票，再次变更至接收方其它航班时，所有的变更规则一律以接收方现行规定为准。

(2) 接收方航班正常时，若接收方允许变更，需按接收方客票使用条件办理自愿变更。若接收方不允许变更，则只能为旅客办理自愿退票。

(3) 当接收方航班不正常时，可按接收方规则为旅客办理非自愿变更。

## 3. 退票

(1) 接收方航班正常时，以接收方现行客票使用条件为准为旅客办理自愿退票。

(2) 当接收方航班不正常时，可按接收方规则为旅客办理非自愿退票。

## 附录 4

### 首都航空特殊行李运输管理规定

#### 一、特殊行李物品运输-体育用品类

(一) 体育用品类主要包含以下物品:

1. 露营专用的睡袋
2. 一辆适当包装的自行车(单座旅行车或赛车,非马达驱动),车把固定在侧面,去掉脚踏板。
3. 一副标准的滑水板或一副障碍滑水板。
4. 经适当包装的钓鱼用具,其数量不超过两根渔杆、一个卷轴、一副抄网、一双钓鱼鞋和一个钓鱼用具箱。
5. 运动枪支,数量不超过一个步枪箱子,内装步枪不超过两支,子弹不超过 10 磅(5 千克),一个射击垫子,一个消音器和小型步枪工具或两支猎枪和两个猎枪箱子或一个手枪箱子内装手枪不超过五支,子弹不超过 10 磅(5 千克),一个消音器、一个手枪望远镜和小型手枪工具。
6. 长度不超过 39 英寸(100 厘米)的任何手提式乐器。

(二) 体育运动用枪支/子弹

1. 体育运动枪支、子弹作为托运行李,必须在定座或者购票时提出,经首都航空同意后,方可办理。
2. 旅客应在乘机当日航班离站时间 90 分钟前将物品自行运到机场办理托运手续。

### 3. 枪支运输的许可要求

(1) 外国体育代表团入境参加射击竞技体育活动，需要托运体育比赛枪支入境的，必须提供政府体育行政主管部门的批准证明；

(2) 中国体育代表团出境参加射击竞技体育活动，对于需要托运射击运动枪支出境的，托运人需满足首都航空相关运输标准，并提供政府体育行政主管部门、中转国及到达国家的批准证明；

(3) 国家体育比赛使用的枪支，经政府体育行政主管部门批准，并持有当地省级公安机关出具的枪支运输许可证，公司航班可以承运；

(4) 境外狩猎者携带猎枪入境，必须经公安部批准。

### 4. 枪支运输安保要求

(1) 枪支交运之前，由首航及我司地面服务代理单位负责查验准予运输的文件；

(2) 枪支交运之前必须由机场安全检查人员确认枪弹分离包装，方可办理托运手续。

(3) 收运枪支、子弹，应将枪支内的子弹取出，枪支与子弹分开包装，其外包装必须为不透明且牢固的容器，且需经首航认可；

(4) 运输的枪支和弹药的包装应按规定制作，必须包装在牢固的箱子中，运输的枪支、弹药必须分离，放置在可锁且贴封条盒子里，储放在货舱中，任何旅客人员难以接近；

(5) 枪支和弹药只能作为托运行李放置在货舱运输，不允许任何机组人员将其带入驾驶舱；

(6) 运输枪支的单位应派员随机同行，航班到达后立即提取，如果目的国家

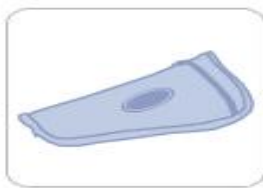
对该枪弹有其他安保要求的，应当落实措施后交还旅客。

5. 每位旅客子弹限量为 5 千克。

6. 团体旅客的子弹不得集中包装托运，必须分别装箱。

7. 计重制收费标准：旅客托运体育运动枪支、子弹的重量，不计算在免费行李额内，按旅客所乘航班当日经济舱 Y 舱票价 15%/千克计算。

8. 可接受的托运箱



A.手枪包



B.手枪箱



C.散弹猎枪包

### (三) 箭术器材

1. 弓和箭必须被放置在特别为运输设计的坚固且硬壳容器内加以妥善保管。

2. 计重制收费标准：箭术器材重量可计入免费行李额（包含已提前购买的预

付费行李额度），超出免费行李额的部分，费用收取及计算方式如下所示：

| 箭术器材逾重收费标准  |                                      |
|-------------|--------------------------------------|
| 逾重千克数       | 收费标准：普通逾重行李费标准                       |
| 0 千克至 6 千克  | 按照实际重量收取                             |
| 6 千克至 15 千克 | 按照 6 千克收取                            |
| 15 千克以上     | 第一个 15 千克按 6 千克收取，超过 15 千克的每 1 千克都收费 |

3. 如未装在硬边箱子内的箭术器材，则拴挂免除责任行李条（领取登机牌时办理），首都航空对此行李不进行赔偿；

4. 可接受的托运箱



A.弓箱



B.射箭带轮子的箱

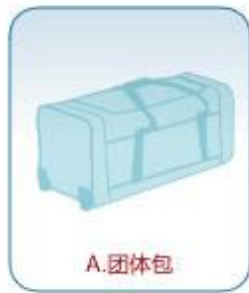
#### (四) 滑浪板

1. 计重制收费标准：滑浪板重量可计入免费行李额（包含已提前购买的预付行李额度），超出免费行李额的部分，费用收取及计算方式如下所示：

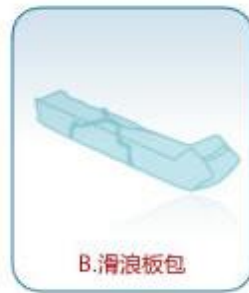
| 滑浪板逾重收费标准   |                                      |
|-------------|--------------------------------------|
| 逾重千克数       | 收费标准：普通逾重行李费标准                       |
| 0 千克至 3 千克  | 按照实际重量收取普通逾重行李费                      |
| 3 千克至 15 千克 | 按照 3 千克收取普通逾重行李费                     |
| 15 千克以上     | 第一个 15 千克按 3 千克收取，超过 15 千克的每 1 千克都收费 |

2. 对于滑浪板在运送过程中，首都航空不对未装在硬边箱子内的滑浪板袋的损坏负责，滑浪板运送将无法购买行李声明价值。

#### 3. 可接受的托运箱



A.团体包



B.滑浪板包

#### (六) 钓具

1. 计重制收费标准：钓具重量可计入免费行李额（包含已提前购买的预付费行李额度），超出免费行李额的部分，费用收取及计算方式如下所示：

| 钓鱼用具逾重收费标准 |                |
|------------|----------------|
| 逾重千克数      | 收费标准：普通逾重行李费标准 |
| 0 千克至 4 千克 | 按照实际重量收取       |

|             |                                       |
|-------------|---------------------------------------|
| 4 千克至 15 千克 | 按照 4 千克收取                             |
| 15 千克以上     | 第一个 15 千克按 4 千克收取, 超过 15 千克的每 1 千克都收费 |

2. 钓竿容器不得超过 62 英寸 (158 厘米), 超过 62 英寸 (158 厘米) 的钓竿容器建议作为货物运送。钓竿、鱼篓、渔网、长筒靴钓竿须以特别为运输设计之坚固且硬壳容器加以妥善保管。如为其它包装材料, 则拴挂免除责任行李条 (领取登机牌时办理), 首都航空将不对钓具的损坏负责, 钓具运送无法购买行李声明价值。

3. 可接受托运钓具袋



(七) 高尔夫装备

1. 计重制收费标准:

- (1) 高尔夫球装备: 一套高尔夫装备包括 14 根球棒、12 个球和 1 双鞋。
- (2) 高尔夫球装备重量可计入免费行李额 (包含已提前购买的预付费行李额度), 超出免费行李额的部分, 费用收取及计算方式如下所示:

| 高尔夫装备逾重收费标准 |                                       |
|-------------|---------------------------------------|
| 逾重千克数       | 收费标准: 普通逾重行李费标准                       |
| 0 千克至 6 千克  | 按照实际重量收取                              |
| 6 千克至 15 千克 | 按照 6 千克收取                             |
| 15 千克以上     | 第一个 15 千克按 6 千克收取, 超过 15 千克的每 1 千克都收费 |

2. 高尔夫托运可接受的托运箱



(八) 潜水装备

1. 计重制收费标准:

(1) 首都航空接受一个装有潜水装备的潜水袋 (并非空潜水瓶), 潜水装备包含有空潜水瓶, 鱼枪上有二氧化碳 (CO<sub>2</sub>) 汽罐, 则汽罐必须是空的;

(2) 潜水装备重量可计入免费行李额 (包含已提前购买的预付费行李额度),

超出免费行李额的部分, 费用收取及计算方式如下如下所示:

| 潜水袋超重收费标准   |                                       |
|-------------|---------------------------------------|
| 超重千克数       | 收费标准: 普通超重行李费标准                       |
| 0 千克至 6 千克  | 按照实际重量收取                              |
| 6 千克至 15 千克 | 按照 6 千克收取                             |
| 15 千克以上     | 第一个 15 千克按 6 千克收取, 超过 15 千克的每 1 千克都收费 |

2. 所有潜水装备须被放置在可安全运输设计的坚固且硬壳容器内。如为其它包装材料, 则拴挂免除责任行李条 (领取登机牌时办理), 首都航空对此行李不进行赔偿。

3. 可接受的托运箱



(九) 雪橇以及滑雪装备

1. 计重制收费标准:

(1) 滑雪装备：一对滑雪板、两根滑雪杖和一双滑雪靴。每名旅客只能带一套滑雪装备或一个雪橇。

(2) 雪橇以及滑雪装备重量可计入免费行李额（包含已提前购买的预付费行李额度），超出免费行李额的部分，费用收取及计算方式如下所示：

| 滑雪用具逾重收费标准  |                                      |
|-------------|--------------------------------------|
| 逾重千克数       | 收费标准：普通逾重行李费标准                       |
| 0 至 3 千克    | 按照实际重量收取                             |
| 3 千克至 15 千克 | 按照 3 千克收取                            |
| 15 千克以上     | 第一个 15 千克按 3 千克收取，超过 15 千克的每 1 千克都收费 |

3. 可接受的托运箱



(十) 冲浪装备

1. 计重制收费标准:

(1) 首都航空仅接受冲浪装备作为托运行李进行运送。每一件冲浪板的整体尺寸(长+宽+高)必须小于 277 厘米或 109 英寸并且单边不得超过 203 厘米或 80 英寸, 包括桅杆、臂杆和帆在内的一件风帆冲浪板。

(2) 冲浪装备重量可计入免费行李额(包含已提前购买的预付费行李额度), 超出免费行李额的部分, 费用收取及计算方式如下所示:

| 冲浪装备超重收费标准  |                                       |
|-------------|---------------------------------------|
| 超重千克数       | 收费标准: 普通超重行李费标准                       |
| 0 千克至 6 千克  | 按照实际重量收取                              |
| 6 千克至 15 千克 | 按照 6 千克收取                             |
| 15 千克以上     | 第一个 15 千克按 6 千克收取, 超过 15 千克的每 1 千克都收费 |

2. 冲浪板须被放置在可安全运输设计的坚固且硬壳容器内。如未以此类容器包装, 将在冲浪板上拴挂免除责任行李条(领取登机牌时办理), 首都航空将不会对此行李进行赔偿, 并无法购买行李声明价值。

3. 可接受的托运箱



(十一) 保龄器材

1. 基本要求

(1) 一组保龄器材包括: 1-3 个保龄球: 首都航空允许一个包内最多放三个保龄球; 一个保龄球包; 一双保龄球鞋;

(2) 含有大量容量超过 70%以上的丙酮或酒精的保龄器清洁剂被视为危险品, 不能作为托运行李或手提行李办理;

2. 计重制收费标准: 保龄器材重量可计入免费行李额 (包含已提前购买的预付行李额度), 超出免费行李额的部分, 费用收取及计算方式如下所示:

| 保龄器材逾重收费标准  |                                       |
|-------------|---------------------------------------|
| 逾重千克数       | 收费标准: 普通逾重行李费标准                       |
| 0 千克至 6 千克  | 按照实际重量收取                              |
| 6 千克至 15 千克 | 按照 6 千克收取                             |
| 15 千克以上     | 第一个 15 千克按 6 千克收取, 超过 15 千克的每 1 千克都收费 |

2. 保龄器材须被放置在可安全运输设计的坚固且硬壳容器内。如未以此类容器包装, 将拴挂免除责任行李条, 首都航空将不会对此行李进行赔偿, 并无法购买行李声明价值。

3. 可接受的托运箱



## (十二) 棍球/长曲棍球器材

1. 计重制收费标准: 棍球/长曲棍球器材重量可计入免费行李额 (包含已提前购买的预付费行李额度), 超出免费行李额的部分, 费用收取及计算方式如下所示:

| 曲棍球球棒或长曲棍球棒超重收费标准 |                                       |
|-------------------|---------------------------------------|
| 逾重千克计算方式          | 收费标准: 普通逾重行李费标准                       |
| 0 千克至 6 千克        | 按照实际重量收取                              |
| 6 千克至 15 千克       | 按照 6 千克收取                             |
| 15 千克以上           | 第一个 15 千克按 6 千克收取, 超过 15 千克的每 1 千克都收费 |

2. 曲棍球球棒或长曲棍球棒须被放置在可安全运输设计的坚固且硬壳容器内。如未以此类容器包装, 将拴挂免除责任行李条, 首都航空将不会对此行李进行赔偿, 并无法购买行李声明价值;

3. 可接受的托运箱:



## (十三) 球类项目器材

1. 包含手球、水球、网球、棒球、羽毛球、足球、篮球、垒球、曲棍球、排球、乒乓球、橄榄球、门球、硬地滚球、艺术体操用球等相关辅助器材。

2. 充气球: 水球、篮球、排球、橄榄球、足球等在航空运输时注意球内充的空气内压不能超过额定压力, 必要时将球内充的空气放掉。

3. 其他辅助器材: 如垒包、本垒板、投手板、手套、防护用具等可依据特殊

情况而定，一般情况是可以交运的。

4. 计重制收费标准：球类项目器材重量可计入免费行李额（包含已提前购买的预付费行李额度），超出免费行李额的部分，每千克费用普通逾重行李费标准收取。

#### （十四）标枪

1. 首都航空可免费运送一件标枪，标枪必须完全装在硬边箱子内，箱子中的标枪需捆绑在一起。

2. 计重制收费标准：超过一件的标枪，其余部分按照每公斤普通逾重行李费标准收取（可使用提前购买的预付费行李额度）。

3. 标枪须被放置在可安全运输设计的坚固且硬壳容器内。如未以此类容器包装，将拴挂免除责任行李条，首都航空将不会对此行李进行赔偿，并无法购买行李声明价值。

#### （十五）自行车

1. 自行车应作为货物运输。如作行李运输，应经首航事先同意。

2. 托运自行车时要做的准备工作：

(1) 自行车的脚蹬要被取下来（或者转向内）；

(2) 扶手必须要转向一旁；

(3) 将自行车放置在可安全运输设计的坚固箱子或者袋子内；

(4) 为了安全考虑，请将轮胎放气。

3. 该规定适用于首都航空目前经营的所有国内航线。

4. 首都航空仅接受无发动机的旅游、比赛或双人自行车作为托运行李；只接受重量低于 70 磅（含）或 32 公斤（含）的自行车作为行李运输，如作为行李运

输，应事先征询首航同意（根据客机大小和载重条件而确定）。超过 70 磅或 32 公斤的自行车必须作为货物运送。

5. 首都航空允许一位乘客携带一辆非机动车或者最多两辆非机动车装在一个箱子内托运。

6. 计重制航线收费标准：自行车重量可计入免费行李额（包含已提前购买的预付费行李额度），超出免费行李额的部分，费用收取及计算方式如下所示：

| 自行车逾重收费标准  |                                      |
|------------|--------------------------------------|
| 逾重千克数      | 收费标准：普通逾重行李费标准                       |
| 0 千克至6 千克  | 按照实际重量收取                             |
| 6 千克至15 千克 | 按照 6 千克收取                            |
| 15 千克以上    | 第一个 15 千克按 6 千克收取，超过 15 千克的每 1 千克都收费 |

7. 可接受的托运箱：



## 二、特殊行李物品运输-电子电器、乐器类

### （一）精密仪器、电器、乐器等物品分类

1. 精密仪器包括精密计量仪器、精密天文观测仪器、精密遥感仪器、精密测控仪器、精密医疗仪器等具有自动化、数字化、智能化、综合化及多维、动态测量功能的高科技仪器。常见的精密仪器有：各种水质分析仪器，环境检测仪器，显微镜，移液器，培养箱，干燥设备，天平衡器，光谱分析仪器，色谱分析仪器，试验箱，实验耗材，实验仪器，生命科学仪器，光学仪器，除湿精华仪器，物性测定仪器，食品检测仪器，药检仪器，纺织仪器，石油仪器，医疗器械等。

2. 电器泛指所有用电的器具，从专业角度上来讲，主要指用于对电路进行接通、分断，对电路参数进行变换，以实现对电路或用电设备的控制、调节、切换、检测和保护等作用的电工装置、设备和元件。从普通角度来讲，主要是指家庭常用的一些为生活提供便利的用电设备，如电视机，空调，冰箱，洗衣机，电脑，各种小家电等。

3. 乐器指能够发出乐音，并能进行音乐艺术再创造的器具。乐器分为民族乐器和西洋乐器两大类。

(1) 民族乐器分为：

- ① 体鸣乐器：如锣、木鱼、铙等。
- ② 膜鸣乐器：如太平鼓、八角鼓等。
- ③ 气鸣乐器：如长号、胡笳、口笛、葫芦丝、唢呐等。
- ④ 弦鸣乐器：如箫、柳琴、琵琶、二胡、马头琴等。

(2) 西洋乐器分为：

- ① 弦乐器：如小提琴、中提琴、大提琴、竖琴、电吉他、贝司等。
- ② 木管乐器：如长笛、短笛；单簧管、双簧管、萨克斯管等。
- ③ 铜管乐器：如小号、短号、大号、长号、圆号等。

④ 键盘乐器：如钢琴、手风琴、电子琴等。

⑤ 打击乐器：如定音鼓、木琴等。

## （二）精密仪器，电器、乐器等物品的运输规定

1. 精密仪器，电器等类物品，应作为货物运输。如旅客坚持要求作为托运行李运输，则应符合如下要求：

(1) 尺寸要求：单件重量不能超过 50 千克，三边尺寸不能超过 40×60×100 厘米。

(2) 包装要求：精密仪器、电器等类物品必须有出厂包装或者有符合首都航空托运行李要求的包装，方可进行行李托运。建议旅客在托运精密仪器以及电器等类物品的时候用硬壳箱包装好，并在箱内进行内物填充防止其在运输过程中左右摇晃造成不必要的损坏。

(3) 收费要求：精密仪器、电器等类物品的重量不得计算在免费行李额内（可使用提前购买的预付费行李额度），按照逾重行李收费标准收取费用。

(4) 物品特性要求：对于含有 9 大类/危险品（爆炸品，气体，易燃液体，易燃固体、自燃物质、遇水释放易燃气体的物质，氧化剂和有机过氧化物，毒性物质和传染性物质，放射性物质，腐蚀性物质和杂项危险物品）的精密仪器，电器等物品一律不得进行行李运输。对于性质不明或疑似危险品时，须旅客提供由局方认可的危险品鉴定机构或生产厂家出具的检测报告，证明该行李不会对航空运输造成危险时，方可收运。对于无法提供检测报告或检测报告不符合要求的，首航可拒绝运输。

(5) 办理行李托运要求：精密仪器，电器等属于易碎，易损坏的物品，值机人员在办理托运时需拴挂免责行李牌，按照要求正确填写免责行李牌并请旅客签

字。精密仪器、电器等不得办理声明价值。

2. 乐器运输具体要求如下：

(1) 首都航空接受不超过尺寸、及重量限制的乐器作为托运行李。

(2) 尺寸要求：对于单件体积不超过 20×40×55 厘米的乐器，旅客可以作为随身携带物品带入客舱，并计入免费手提行李额。作为随身手提携带物品的乐器必须可放入乘客前面的座位下或者机舱头顶行李架中。对于单件体积超过 20×40×55 厘米，但不超过 40×60×100 厘米，重量不超过 50 千克的乐器可以作为托运行李运输。对于单件体积超过 40×60×100 厘米，或重量超过 50 千克的乐器，须作为货物运输。

(3) 包装要求：对于托运行李，乘客必须将乐器放在特制的硬边或防压容器内托运。

(4) 收费要求：乐器作为行李托运，可计入免费行李额内（包含已提前购买的预付费行李额度），超出免费行李额须交逾重行李费。

(5) 办理托运行李要求：值机人员在为携带乐器类物品的旅客办理托运手续时，需为乐器拴挂免责行李牌并请旅客签字确认。对于乐器在运送过程中发生的损坏或延误，首都航空不承担任何责任。乐器运送无法购买行李声明价值。

3. 若精密仪器，电器、乐器等物品需要带入客舱座位放置时，按照首都航空额外占座行李规定办理。

### 三、特殊行李物品运输-特殊旅客用品类

#### （一） 婴儿推车

1. 除机场当局有规定以外，首航允许旅客免费携带一辆婴儿推车登机或托运。

2. 对于婴儿推车或已经折叠的婴儿推车，如果体积在 20CM×40CM×55CM 范

围内重量不超过 5 公斤，旅客可以携带进客舱，推车放置在行李架内或前方座位的下面。

3. 如果婴儿推车或已经折叠的婴儿推车，体积或重量其中一项超过上述规定，则需要办理托运手续。

## （二） 轮椅和移动装置

1. 首都航空接受所有类型的个人使用轮椅（包括可折叠和不可折叠的手动轮椅、电动/电池驱动轮椅以及电动行李车）登机运送。轮椅必须符合首都航空公司的规定才可以进行运送；

2. 对于必须依赖轮椅活动的乘客，首都航空允许乘客在免费托运行李限额之外，再给予免费托运一张轮椅的关爱服务。对于非必须依赖轮椅活动的乘客，如超过免费托运限额，则超额行李收费适用。轮椅可在检票柜台或登机口处托运，但因机型空间限制及轮椅类型不同，请提前联系我们的工作人员，我们将妥善安置。

3. 电动轮椅在办理托运时，必须符合下列条件：

(1) 电池型号经过批准；

(2) 电池必须断路，两极用胶带包好以防短路，并牢固地附于轮椅上；

(3) 需要按照说明书或适用于电池型号的规范进行拆卸、保护和运输；

(4) 轮椅两侧贴上“向上”标识，以避免倒置；轮椅在装卸过程中始终保持直立，并应在货舱内进行固定，以防滑动或损坏；

(5) 收运上下机使用的电动轮椅应填写“特殊行李机长通知单”，通知机长电动轮椅及电池的位置；

4. 经首航同意并事先安排的在上下机过程中使用自带轮椅的旅客（例如团体

轮椅旅客), 其轮椅按下列办法处理:

- (1) 在登机口收运轮椅, 将收运的轮椅装入货舱门口位置;
- (2) 到达站应首先将托运的轮椅卸下, 运至登机口, 供旅客下机时使用;
- (3) 收运上下机使用的自带轮椅应填写“特殊行李机长通知单”, 通知机长;
- (4) 应将轮椅的收运情况通报有关部门(如配载等), 以便向经停、到达站拍发电报。

5. 其它移动装置: 首都航空将拐杖、手杖、固定支架、义肢视为特别随身手提物品, 允许在标准的随身手提行李限额之外免费携带登机。

#### **四、特殊行李物品运输-液态物品类**

##### **(一) 含有酒精的饮料**

旅客不应随身携带酒精饮料登机, 但可将酒精饮料作为托运行李交运。酒精饮料作为托运行李交运时, 其数量应符合以下规定:

1. 体积浓度百分含量小于或等于 24%, 不受限制;
2. 体积浓度百分含量大于 70%, 属于危险品, 不予运输;
3. 酒精浓度 24%-70% 的酒精饮料: 如果小于或等于 5 升, 可作为托运行李交运;

交运;

4. 计重制收费标准: 酒精饮料作为行李托运, 可计入免费行李额内(包含已提前购买的预付费行李额度), 超出免费行李额部分, 按照逾重行李收费标准收取费用。

##### **(二) 旅行途中所需烟具、药品、化妆品**

1. 旅客可携带旅行途中所需合理数量的含有易燃物质成分的药品、化妆品。
2. 自用化妆品必须同时满足, 每种限带一件、盛放在单体容积不超过 100ml

的容器内、接受开瓶检查，方可随身携带，牙膏及剃须膏每种限带一件且不得超过 100g (ml)。在同一机场控制区内由国际、地区航班转乘国内航班，随身携带入境的免税液态物品必须同时满足，出示购物凭证、置于已封口且完好无损的透明塑料袋中、经安全检查确认，方可随身携带，如果在转乘期间离开机场控制区则必须将随身携带入境的免税液态物品作为行李托运；

3. 婴儿必需的液态乳制品、糖尿病或其他疾病患者必需的液态药品，经安全检查后方可随身携带；

4. 任何情况下，旅客均不能携带打火机、安全火柴乘坐飞机。

5. 旅客携带含有易燃物质成份的药品、化妆品乘机，按照安检部门公布的相关规定办理。

6. 计重制收费标准：旅客途中所需烟具、药品、化妆品作为行李托运、或手提行李，可计入免费行李额内（包含已提前购买的预付费行李额度），超出免费行李额部分，按照逾重行李收费标准收取费用。

## **五、特殊行李物品运输-露营装置**

（一）露营装置包括但不限于以下物品：帐篷、背包或背箱、睡袋；

（二）布、塑料、乙烯基或其他不耐磨材料制成的物品，以及带有铝架、外兜、背带、卡扣和其他突出部分的物品可以作为易碎品承运；

（三）首都航空不对易碎物件的损坏负责。根据危险品条例，提灯、炉子、用液体燃料的加热器材、丙烷、丁烷或类似的物质不允许作为行李承运。

（四）计重制收费标准：露营装置作为行李托运，可计入免费行李额内（包含已提前购买的预付费行李额度），超出免费行李额部分，按照逾重行李收费标准收取费用。

## 六、特殊行李物品运输-其他物品类

### (一) 易碎、贵重物品

1. 定义：贵重物品一般是指体积较小、但价值较高的物品，例如珠宝、数码相机、手机、笔记本电脑、奖牌等。

2. 运输要求：国家相关政府部门已出台多项政策，要求旅客不要将贵重物品放入托运行李中，例如《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》第九章行李运输第三十六条“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。

3. 贵重物品丢失时，根据各地物品被盗立案标准，主动告知旅客当地机场公安局电话，协助旅客进行报案。在旅客报案后，配合当地机场公安局进行调查取证。

4. 易碎、贵重行李，除按照本条的有关规定办理外，如需占用座位，按照额外占座行李的规定办理。

### (二) 机要文件/外交信袋

1. 机要文件或者外交信袋应由机要交通员或者外交信使随身携带，自行照管。根据机要交通员或者外交信使的要求，也可以按照托运行李办理，但首航只承担一般托运行李的责任。

2. 机要交通员或者外交信使携带的机要文件或者外交信袋与行李可以合并计重，超过免费行李额部分（包含已提前购买的预付费行李额度），按照逾重行李的规定办理。

3. 机要文件或者外交信袋需占用座位时，旅客必须在定座时提出，经首航和

有关承运人同意，方可予以运输。

4. 机要文件或者外交信袋占座客票没有免费行李额。

5. 额外占座的机要文件或者外交信袋，收费标准及运输规定可参见**附录 2“十一、额外占座需求”** 执行。

6. 持有机要文件或者外交信袋占座客票的机要交通员或者外交信使，在办理乘机手续时，其携带的机要文件或者外交信袋重量应予重新确认。如有变化，应计算出是否补收差额。

7. 航班在中途停留时，如机要交通员或者外交信使要求留在飞机上照管其机要文件或者外交信袋，可在机上留有工作人员的条件下，给予方便。

### （三）管制刀具以外的利器/钝器

1. 管制刀具以外的利器、钝器，指除管制刀具外其他刃长超过 6 厘米但含不超过 6 厘米的医用手术刀和非常锋利结实的专用刀等刀具和钝器，包括生活用具和生产工具，例如菜刀、水果刀、餐刀、工艺品刀、手术刀、剪刀、镰刀、演出用刀、剑、矛，古董或者作为旅游纪念品的刀、剑以及钢锉、铁锥、斧子、短棍、锤子等。

2. 管制刀具以外的利器、钝器，必须放入托运行李内运输，旅客不得随身携带。小件限制物品如未放入托运行李内运输，可由安检部门装入限制物品袋，交机组在飞行途中保管，到达目的地后，由机组在旅客下机前交还旅客。

3. 国内旅客持有《匕首佩带证》、少数民族人员在民族自治地方区域内乘机或者境外旅客在我国民族自治地方购买的少数民族刀具（例如藏刀、腰刀、靴刀），可按管制刀具以外的利器、钝器办理，将刀具放入托运行李内托运。

4. 旅客携带管制刀具以外的利器和钝器乘机，按安检部门公布或者解释的有

关规定办理。

#### （四） 警卫人员携带的武器

1. 警卫人员携枪乘机资格：携枪警卫人员乘机时必须持有中共中央办公厅警卫局、公安部警卫局、中央军委办公厅警卫局、总政保卫部、大军区保卫部和省（自治区、直辖市）公安厅（局）的证明信（详列持枪人姓名、枪型、枪号、枪支和子弹数量、往返地点、有效期限）和本人持枪证。

2. 警卫人员乘坐本公司班机时需采取枪弹分离的办法，当警卫人员为中方警卫人员时，枪弹由本人保管；当警卫人员为外方警卫人员时，登机前应交由机组封存保管；当中方警卫人员陪同外方警卫人员一同登机时，枪弹由双方各自保管；

3. 警卫对象所乘班机不得搭载易燃、易爆、放射、腐蚀性等危险、违禁物品，不得押解犯罪嫌疑人。

4. 警卫人员在执行保护国家列名警卫对象和来访外宾的任务时，可以携带武器乘机，包括为执行任务单独往返乘机。

5. 机场安检护卫部门负责查验警卫人员携带武器的乘机资格，确认枪弹分离后填写《携枪警卫人员登机通知单》，并交航班机长签字予以承运。

#### 6. 注意事项

（1）凡首都航空的航班，不计飞机的经营权的取得形式（干租、湿租），均执行上述警卫人员乘机规定对重要外宾及其随身警卫人员携带的枪支、子弹，在乘坐本公司国内民航班机或国际民航班机出境时，由接待部门与警卫部门决定其随身携带或存放行李中托运，并由警卫部门通知公安部边防局，告有关机场边防、安全检查站。

（2）枪支、弹药作为托运行李运输时，其外包装必须为不透明且牢固的容器，

应贴有专用标签以便识别。同时，自交运起，地面保障人员需全程严密监控，直至警卫人员交接提取。

#### （五） 骨灰

1. 骨灰应按货物进行运输。如作行李运输，应经首航事先同意。
2. 骨灰如作托运行李运输，首航只承担一般托运行李责任。
3. 托运的骨灰应装在密封的罐或者盒内，外面用木箱套装并加衬垫，最外层用布包装。
4. 骨灰盒的外包装及携带骨灰盒旅客的情绪，不致引起其他旅客觉察和反感的条件下，如旅客要求，可带入客舱运输。
5. 可计入旅客免费行李额（包含已提前购买的预付费行李额度）。超出部分按逾重行李计算。

### 七、宠物运输

#### （一） 定义及适用范围

1. 宠物：指在重量限制范围内，可随主人同机托运的家庭驯养的猫、狗。
2. 不属于宠物托运范畴：除上述宠物定义范围的其它观赏宠物、野生动物、形体怪异或者具有易于伤人等特性的动物（如蛇、狼狗、藏獒等），只能作为货物运输。
3. 因地面保障单位条件限制，首都航空梅州出港航班不可将宠物作为旅客托运行李运输。

#### （二） 宠物运输条件

1. 宠物不能作为客舱行李运输，必须办理托运。
2. 不提供宠物中转联程一站式运输服务。乘坐中转联程航班的旅客如需托运

宠物, 仅可办理单一直达航段托运, 到达中转站后自提宠物并办理中转托运手续。国内中转, 中转衔接时间不短于 120 分钟, 同机直达航班可将宠物办理至目的地。

3. 每个航班最多可托运 3 只宠物, 每名旅客最多可托运 2 只宠物, 两只宠物需要分开独立包装, 每个独立包装的宠物和宠物箱的合计重量(含宠物箱内的食物和水)不得超过 32kg (含)。

4. 导盲犬、助听犬、救助犬等工作犬运输不受本条款规定限制。

5. 不适合航空旅行的宠物:

(1) 出生不足 6 个月的宠物

(2) 怀孕宠物或是在飞机起飞前 48 小时之内刚刚分娩过的宠物。

(3) 患有耳鼻喉科、心血管系统、脑血管系统、呼吸系统、消化系统疾病, 以及 48 小时内进行过手术的宠物。

(4) 性格焦躁、娇气、弱小, 对高温高空环境敏感或不能长时间呆在宠物箱里的宠物。

(5) 服用镇静剂或安眠药的宠物。

(6) 浑身散发恶臭或让人难以忍受的刺鼻气味的宠物。

(7) 以下宠物以及与其杂交的品种不适合航空旅行, 禁止办理宠物托运:

① 扁平鼻的狗或猫: 所有梗犬、所有拳师犬、所有斗牛犬、所有獾犬、所有獒犬、所有巴哥犬、所有马士提夫犬、美洲斯塔福德犬、美洲罴犬、波斯顿小猎犬、布鲁塞尔格里芬犬、西班牙猎犬、英国玩赏曲卡犬、英国玩具猎鹬犬、查理士王小猎犬、斗牛马士提夫犬、比利时粗毛犬、阿芬平嘉犬、拉萨犬、京巴犬、松狮犬、日本狒犬、日本犬、沙皮犬、西施犬; 缅甸猫、喜马拉雅猫、波斯猫、异国短毛猫。

② 斗犬：比特犬、土佐犬、巴西菲勒犬及其杂交品种、阿根廷杜高犬。

③ 对高温高空环境不适的犬种：萨摩耶犬。

5. 以下情况首航不能提供宠物托运服务：

(1) 因航班机型原因, 不适宜运输活体动物。

(2) 托运人未完成宠物飞行运输准备, 包括运输证明文件不齐全、宠物托运箱完全不符合首航要求等。

(3) 旅客不认可首航宠物运输条件或对宠物箱的要求, 或拒绝填写宠物运输申请书。

(4) 沈阳、青岛航线仅运输宠物狗及宠物猫。

(5) 不符合国家在特定时期的特殊规定。(例如: 疫情时期)

(6) 如果在宠物运输途中的任何航点(出发地/经停地点/目的地), 预报温度将在摄氏零下 12 度以下或摄氏 30 度以上的范围内(具体温度信息以旅客提出申请当日中国气象网公布的旅客乘机当日温度预报信息为准, 查询网址:

<http://www.cma.gov.cn/>), 不允许将宠物作为行李托运。

### (三) 运输文件要求

1. 动物卫生监督所出具的《动物检疫合格证明》, 其中“运载工具消毒情况”一栏必须填写且单据上需盖有动物卫生监督所检疫专用章。

2. 小动物疫苗注射证明。

3. 旅客阅读并填写《首航宠物运输协议书》, 并逐一签字确认(宠物信息栏目各项必填)。

### (四) 宠物箱要求

1. 满足以下条件的宠物箱准许托运:

(1) 应为专用航空宠物托运箱，必须由坚固材料制成且顶部固定，至少三面通风，宠物箱的门必须有锁闭装置，且为坚固的金属材质，箱门关闭后，应可有效的防止重宠物自行打开箱门逃逸。

(2) 宠物箱的通风口应为金属材质并牢固安装在宠物箱上，如通风口非金属材料则须为圆孔状透气孔。



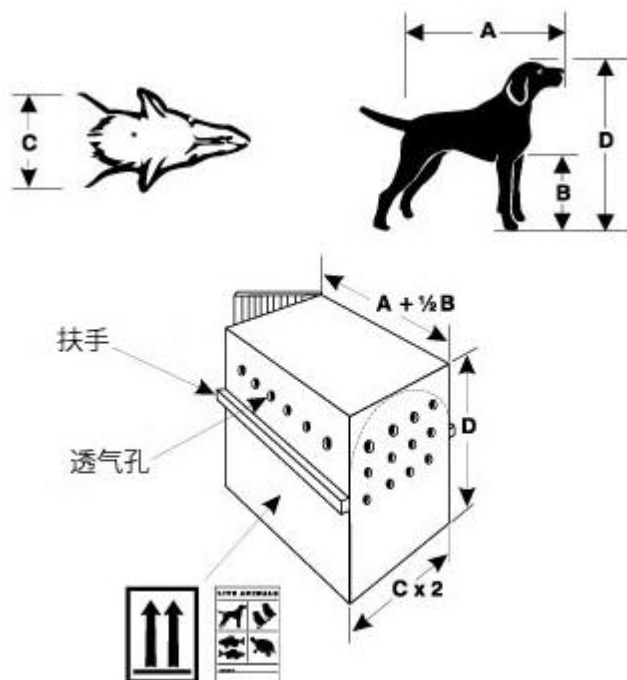
(3) 宠物箱的所有配件（包括螺母、门闩、铆钉以及锁具等）必须牢固且性能良好。

(4) 宠物箱具备一定的突起边缘或者把手，以便分拣及装卸过程能够进行正常的搬运。

(5) 宠物箱的底部平稳，能够固定在平整的面上而不滑动。如选用带轮子的宠物箱，需要预先将轮子固定或将轮子拆除，保证在运输过程中宠物箱不滑动。

(6) 宠物箱的尺寸必须符合国际航空运输协会活体动物条例（详见以下），保证宠物箱空间应足够大，宠物可在箱中自由站立或坐下、转身和以正常姿势躺卧。各值机单位应备有卷尺等测量工具，一般情况下值机员通过目测观察，确认宠物箱内空间可保证宠物自由站立或坐下、转身和以正常姿势躺卧；在通过目测难以

评估时，须使用测量工具测量确认宠物箱尺寸是否符合要求。



① 尺寸说明:

- 由鼻尖至尾巴根部长度;
- 由肘至地面高度;
- 宠物的最大宽度;
- 由地面至耳尖或头顶。宠物自然站立时耳朵不可触及箱顶。

② 宠物箱尺寸:

- 长度 =  $A + B$
- 宽度 =  $C \times 2$
- 高度 =  $D$

③ 宠物箱内部应铺上吸水性衬垫(例如毛巾、毯子、宠物尿布或者白色的纸),防止宠物排泄物外溢污染其它行李,吸水性衬垫不应使用含有毒性物质的物品(例如报纸等);此项为建议标准,如旅客坚持不在宠物箱中铺上吸水性衬垫或坚持使

用含有毒性物质的衬垫物品，须在《宠物运输协议书》中签字确认承担因此造成后果。

2. 以下宠物箱样式不允许办理宠物托运：

(1) 组合式或折叠式宠物箱。



(2) 宠物箱完全由铁丝焊接的网或柳条制成。



(3) 宠物箱上方有门或者通风口。



(4) 宠物箱的门由塑料或玻璃纤维制成。



(5) 宠物箱由软质材料制成或其通气格栅为软质塑料（判断方法：用手按压时，箱体或格栅被按压部位发生明显内凹或变形）

### 3. 宠物箱打包

(1) 托运宠物可使用首航提供的宠物箱防护网，将防护网套在宠物箱上并捆扎牢固，然后进行打包处理。

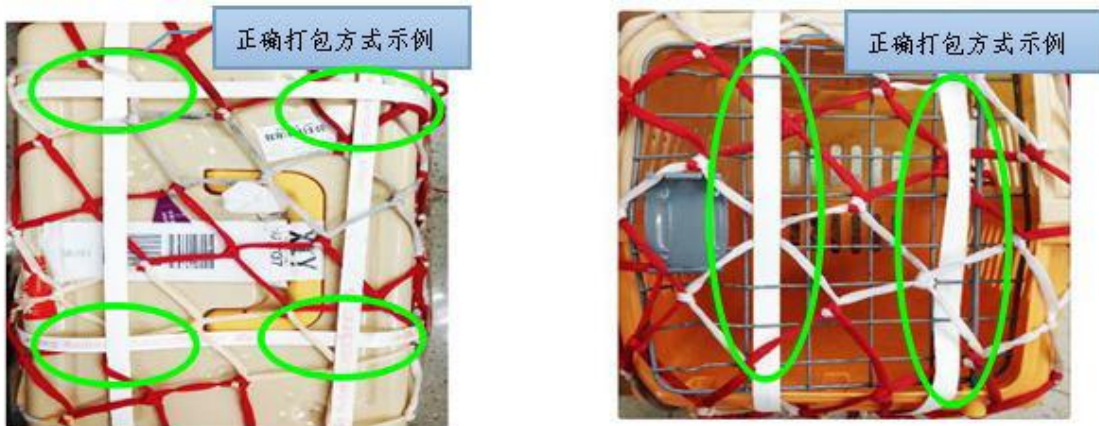
(2) 打包带

① 使用打包带打包时，打包带需在防护网外层进行打包。

② 打包时，中号箱（宠物箱体积规格大于等于  $81 \times 55 \times 58\text{cm}$ ，小于  $91 \times 60 \times 66\text{cm}$  的为中号宠物箱）顶部及底面每面至少横、竖各捆扎 2 匝，呈“井”字形；大号箱（宠物箱体积规格大于等于  $91 \times 60 \times 66\text{cm}$ ）顶部及底面每面至少横、竖各捆扎 3 匝，打包带分布均匀；为避免打包时翻转宠物箱惊扰小动物，宠物箱侧面不进行横向打包，侧面的打包带均须呈竖状平行状态。

③ 要求打包时将打包带穿过箱门网格及防护网格，从一个格中伸进去，从下一个网格伸出来，间隔均匀，起到将箱门和箱体、防护网兜固定在一起的作用。

正确打包示例如下图：



(示例图)

#### 4. 宠物箱标识

(1) 宠物箱应拴挂“宠物乘机档案袋”。

(2) 宠物箱应拴挂优先行李标识牌，并在箱上显眼位置粘贴“请勿倒置”标签及“易碎行李”标签。

#### (五) 收费标准

##### 1. 宠物托运费用

(1) 宠物重量、其托运宠物箱及携带的食物的总重量，均不计算在免费行李额内（不可使用提前购买的预付费行李额度）。

(2) 计重制收费: 收取费用=每 kg 收费标准×收费总重量。注: 每 kg 收费标准为单程直达经济舱全价×1.5%, 收费总重量为宠物及宠物箱、食物总重量。

## 2. 声明价值

### (1) 宠物托运声明价值办理规定

① 办理前提: 旅客如选择为托运的宠物办理声明价值, 须能够提供相关证据(如购买宠物的发票等)表明宠物的实际价值超过 100 元/kg。

② 办理限额: 每位旅客每次托运的宠物声明价值最高限额为 8000 元人民币。

③ 声明价值仅针对托运的宠物本身, 不包括宠物箱。

④ 对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时, 首航有权拒绝收运。

### (2) 价值附加费

① 计算方法: 旅客办理宠物声明价值, 应支付声明价值附加费, 按照旅客声明的每 kg 价值超过人民币 100 元限额部分价值的 5%收取。计算公式: 声明价值附加费=(每 kg 旅客声明价值-100 元/kg)×办理声明价值的宠物重量×5%例: 旅客托运宠物重 10 kg, 办理声明价值。旅客声明宠物价值为 750 元/kg, 其声明价值附加费应为: (750-100)×10×5%=32.5 (元)。

② 行李声明价值附加费收取金额以人民币元为单位, 尾数四舍五入。

## (六) 宠物运输保障流程

1. 旅客预约: 国内始发旅客可在首航直属售票处或首航授权的售票代理人预约托运宠物。不接受网上申请托运宠物。

2. 预约时限: 旅客须在乘机当日之前 24 小时向首都航空提出宠物。

3. 运输申请: 各直属售票处、授权的售票代理人。

4. 旅客预约托运宠物时须签署《宠物运输协议书》。

## 5. 宠物托运保障流程

### (1) 始发站保障

① 办理时间：旅客携带宠物及宠物托运箱、2 份《宠物运输协议书》和证明文件于航班起飞前 2 小时到达值机柜台办理乘机手续。

② 中转联程航班旅客托运提示：乘坐中转联程航班的旅客办理宠物托运，值机员仅将宠物运至中转站（确认为单一直达航段），并提示旅客在中转站将宠物提取后办理后续航段托运。

## 八、水产品、榴莲

### (一) 水产品运输规定

#### 1. 鲜活水产品运输

(1) 鲜活水产品禁止作为手提行李带入客舱，必须包装完好后以托运行李的方式进行运输；

(2) 鲜活水产品作为行李托运，包装必须满足以下要求：

① 包装材料：采用适当的内、外包装材料和包装形式，妥善包装。严禁使用草袋包装或草绳捆扎。水产品的包装材料应选用瓦楞纸箱、泡沫箱、聚氯乙烯贴布革水产袋、聚乙烯塑料袋、胶带（宽度不小于 40mm）及其他辅助材料（如报纸、锯末及网袋等吸水性物质）。只用泡沫箱包装的水产品禁止运输。

瓦楞纸箱正确示例



沫箱正确示例



聚氯乙烯贴布革水产袋正确示例



聚乙烯塑料袋袋正确示例



胶带正确示例



网兜正确示例



(3) 包装的基本要求：

① 应有妥善的包装和正确的标签,不能漏水、滴水、渗水、不散发不良气味,保证货物在运输过程中不致损坏、散失、渗漏,不致损坏和污染飞机设备或者其他物品。

② 能承受气温和气压的突然变化。

③ 必须具有一定的抗压强度,保证在正常空运过程中不会损坏。

④ 包装尺寸应适合公共航空运输的机型及装卸设备要求。

⑤ 每件水产品运输包装件的重量(包括水产品及包装的总重量)不应超过 30 公斤,可计入免费行李额(包含已提前购买的预付费行李额度),超过免费行李额部分按照逾重行李收费标准收取。

#### (4) 包装方法

##### ① 包装前处理

② 将水产品的水或血尽量控干。

③ 对于冰鲜、保鲜水产品可提前进行冷冻,以减少运输过程中冰块的使用。

④ 对于活的水产品,包装时尽量减少包装中的水量。

##### (5) 包装顺序由内至外要求如下:

##### ① 冰鲜、苗类

两层聚乙烯塑料袋→泡沫箱→聚乙烯塑料袋→瓦楞纸箱。

##### ② 活鱼

聚氯乙烯贴布革水产袋→泡沫箱→聚乙烯塑料袋→瓦楞纸箱。

##### ③ 活虾、贝类

两层聚乙烯塑料袋→泡沫箱→瓦楞纸箱。

其中两层聚乙烯塑料袋与泡沫箱顺序可对换。

④ 螃蟹、甲鱼、苗、蛙类

泡沫箱→瓦楞纸箱。

⑤ 泥鳅、黄峪、鳊鱼类

聚乙烯塑料袋→泡沫箱→瓦楞纸箱。

⑥ 其他水产品的包装顺序可参照以上顺序包装。

(5) 冰块的包装：冰块应采用两层聚乙烯塑料袋或其他聚乙烯制品包装，防止冰块融化后水。

(6) 对螃蟹等水产品特殊要求：包装时应在泡沫箱内加上网袋、锯末等吸水性材料。

(7) 包装标志

外包装上粘贴“小心轻放”标志。

(8) 包装材料的封口

① 聚氯乙烯贴布革水产袋、聚乙烯塑料袋的封口应采用以下三种方法之一：

- 在开口处打一结；
- 将开口处拧紧并折过来用橡皮筋扎紧；
- 将开口拧紧或折叠，再用胶带粘紧

② 箱体包装

- 泡沫箱应用胶带将四边密封；
- 瓦楞纸箱应用胶带密封，若内侧用钉子连接，应用胶带在箱子

内侧将钉子粘住。

③ 凡使用多个聚乙烯塑料袋的，袋子应分别封口。

2. 冰冻水产物品运输

(1) 冰冻水产物品托运时，需使用无破损的塑料袋将生鲜物品包装后使用纸箱或塑料箱打包再使用塑料袋包裹一层后托运，应保证其冷冻材料包装完好，防止液体溢出污染货舱或其他托运行李；

(2) 办理冰冻水产物品托运时，如放入干冰，必须符合我司干冰运输标准。干冰运输标准：用于食品保鲜的干冰，须经首都航空同意后才可随冷藏物品携带，每位旅客携带不得超过 2.5 千克，且包装要留有通气孔以便释放二氧化碳气体。每件交运行李，应标注“干冰”或“固体二氧化碳”，并注明干冰净重禁止超过 2.5 千克，且在行李条上粘贴干冰行李牌。若作为托运行李交付时，必须放置带有通风功能的货舱并填写《特种行李机长通知单》向机长进行通报。

注：其他关于干冰运输的详细标准可参见首都航空《危险品运输手册》。

3. 其他注意事项：若旅客需要办理水产品托运，请旅客携带包装好的水产品须预留 2-3 小时的重新包装时间提前去现场值机，以避免办理托运手续时包装不符合要求影响行程。

(二) 榴莲：禁止作为手提行李带入客舱；如办理托运，需使用纸箱或塑料箱密封打包，防止其异味泄出。逾重行李收费标准与水产品计算方式一致。

## 九、人体器官

### (一) 定义

1. 人体器官：由各种细胞或组织构成的、并执行一定功能的生物体的分化结构，如人体不可再生的心脏、肝脏、肾脏、肺脏、胰腺、四肢、眼球、耳朵等，除此之外还包括人体细胞、角膜、骨髓等人体组织。

2. 医疗废物：诊疗过程中产生的人体废弃物（例如残肢）和医学实验动物尸体等。

注: 根据中华人民共和国《医疗废物管理条例》规定: 禁止通过铁路、航空运输医疗废物, 禁止将医疗废物与旅客在同一运输工具上载运。

3. OPO工作人员: 人体器官获取组织 (Organ Procurement Organization) 工作人员并承担人体捐献器官航空运输安全的主体责任。

(二) 适用范围: 适用于首都航空国内航班, 非医疗废物的人体器官运输。因保障能力原因, 人体器官运输暂不适用首都航空国际/地区航班。

(三) 制定依据: 本规定参考局发明电【2016】450号文件《关于进一步做好特殊航空运输服务工作的通知》、《公共航空运输旅客服务管理规定》、中华人民共和国《医疗废物管理条例》、《人体捐献器官获取和分配管理规定》、民航发[2017]9号《关于印发人体捐献器官航空运输管理办法的通知》制定。

#### (四) 运输要求

1. 运输方式: 仅接受将人体器官(需置于运输专用容器中)作为手提行李(或占座行李)运输, 器官运输过程中由OPO工作人员自行照管; 人体捐献器官专用容器尺寸超过允许旅客携带手提行李最大尺寸的, 可建议OPO工作人员使用占座行李的方式进行运输。

2. 值机时间: 旅客须在航班计划截载时间前到达值机柜台。

3. 限制运输: 如人体器官运输箱内含有航空运输限制物品, 应当事先告知并取得首航同意。AOC客户服务席可发送邮件或拨打电话至危险品管理室(zhyang@hnair.com)或对容器内存在的液体及危险物品情况进行咨询。

4. 包装要求: 使用专业的运输容器, 可有效保温、防震, 方便携带、密封性好(不会散发异味、不会渗漏液体), 容器外观不会对其他旅客造成影响, 且不会因为飞行过程中机舱气压变化、飞机颠簸而导致器官损坏。运输容器外显著位置

张贴人体器官运输专用标志（附件 2）。造血干细胞需放置在印有中华骨髓库标志的储运箱内进行运输。

5. 证明文件：须提前准备医院开具的器官运输证明《移植中心器官接收确认书》（附件 4）及复印件，证明文件应注明所运输器官的合法来源及用途、联系人姓名及联系电话、器官无疾病传染性等，并有出具证明医院的相关责任人签字及其联系电话（尽量留办公地座机电话），加盖医院公章。随身携带造血干细胞的工作人员应出示专门的介绍信及有效证件以备安检人员检查。

注：对于旅客的自身残肢，需要医院出具该残肢为旅客自身，该残肢不具备传染性，该残肢不属于医疗废物的证明。

6. 安检要求：专有人体捐献器官的运输专用容器应当接受民航行李安检设备，无疑点的可不再进行开箱检查。除装有人体捐献器官的运输专用容器之外，OPO 工作人员的其他行李物品应当按照正常程序接受安全检查。需注意的是各安检站对装有造血干细胞的储运箱免于 X 关机检查，但需进行手工开箱检查。对携带造血干细胞乘机的工作人员及其随身携带的其他物品按照正常安检工作标准程序进行安全检查。

7. 运输协议：旅客同意签署“人体器官运输协议书”（见附件 1），接受航空运输可能存在的风险。

8. 其他要求：人体捐献器官运输专用容器内含有保存人体捐献器官所必须的液态物品的，不受液态物品航空运输条件的限制，但应满足航空运输安全要求。对不满足要求的液态物品，航空公司有权拒绝运输。

#### （五） 运输申请

1. 申请时间：OPO 工作人员原则上至少须在航班计划起飞时间前 4 小时申请，

申请人需告知航空公司人体捐献器官类型、包装尺寸、容器内涉及的危险品等信息。

2. 不符合运输规定的人体器官申请运输：对于不符合运输规定的人体器官，主要是指旅客因交通事故等导致的自身的残肢，旅客坚持要求运输时，适用于“人体器官运输协议书”条款四“其他约定”，旅客如能证明残肢属于自身，且医院出具证明不具有传染性、不属于医疗废物，则在条款四上签字后，可给予运输。

3. 非医疗机构人员携带人体器官乘机：科研机构、公安机关、医药研究单位因业务所需携带人体器官乘机时，销售人员需仔细检验相关证明文件，证明文件应注明所运输器官的合法来源及用途、器官无疾病传染性，并出具所在单位的相关责任人签字及其联系电话（尽量留办公地座机电话），加盖单位公章。经检验证明文件符合要求后，并报客户服务席-AOC 值班经理同意后，按照以上保障程序保障运输。

## 附件 1



## 人体器官运输协议书

承运人: \_\_\_\_\_

乘机人: \_\_\_\_\_

乘机人信息 (旅客申请乘机时填写, 均为必填项目):

姓名: \_\_\_\_\_ 联系电话: \_\_\_\_\_

性别: \_\_\_\_\_ 乘机有效身份证类别: \_\_\_\_\_

年龄: \_\_\_\_\_ 证件号码: \_\_\_\_\_

家庭住址: \_\_\_\_\_

航班信息 (旅客申请乘机时填写, 均为必填项目):

航班日期: \_\_\_\_\_ 始发站: \_\_\_\_\_

航班号: \_\_\_\_\_ 经停站/中转站/到达站: \_\_\_\_\_

注: 如旅客选乘海航经停航班或中转航班, 请将经停站或中转站信息在上述横线注明。

人体器官信息 (旅客申请乘机时填写, 均为必填项目):

人体器官来源: \_\_\_\_\_ 器官类型: \_\_\_\_\_

证明医院: \_\_\_\_\_

### 温馨提示:

对于本次航空运输的风险, 北京首都航空有限公司及其代理人对我已经尽到全部提醒的义务。通过贵公司的提醒, 我已经充分了解本次运输的风险, 在考虑所有后果之后, 我仍然决定按预定计划乘坐上述航班旅行。在运输过程中, 由于本人随身携带人体器官本身的包装、保存以及不可抗力导致的返航备降而发生的任何问题, 我同意承担一切后果, 并保证不因此而向北京首都航空有限公司及其代理人提出法律诉讼和任何赔偿要求, 感谢北京首都航空有限公司及其代理人为本人提供的帮助。

对于乘机人提出的乘机申请, 为保证乘机人旅途安全, 双方本着公平、诚信的原则, 经共同协商达成如下协议:

#### 一、承运人运输规定:

### (一) 运输方式

仅接受旅客将人体器官作为客舱行李（手提行李或占座行李）运输，器官运输过程中由旅客自行照管。

### (二) 包装要求

1. 使用专业的运输容器，可有效保温、防震，方便携带、密封性好（不会散发异味、不会渗漏液体）。

2. 容器外观不会对其他旅客造成影响，且不会因为飞行过程中机舱气压变化、飞机颠簸而导致器官损坏。

3. 乘机人已阅读并签署的《人体器官运输协议书》。

### (三) 运输文件要求

1. 器官运输证明（原件及复印件）。

①开具单位：三级甲等（含）以上级别医院，且具备人体器官移植能力。

②开具内容：

A. 运输证明须写明：需被证明的乘机人姓名、乘机所用证件号、在XXXX年X月X日前乘机、开具日期。

B. 运输证明须注明：运输器官的合法来源、用途及器官无疾病传染性。

C. 运输证明须签注：须由旅客及医院的相关责任人分别签字，医院联系电话，加盖医院公章。

D. 在器官运输证明复印件上，旅客须写明“此复印件与原件一致”字样，并由旅客及医院的相关责任人分别签字。

任人分别签字。

2. 人体器官运输协议书。

上述内容我已仔细阅读并明确知晓，现予以确认；

乘机人签字：\_\_\_\_\_

或代理人签字：\_\_\_\_\_ 与乘机人关系：\_\_\_\_\_（如为代

理预约，必须填写）

### 二、协议生效与终止

本协议书自甲乙双方完成协议条款内容确认并签字后生效。承运人将乘机人运抵目的站

后, 协议终止。在协议生效后至终止履行前, 任何一方由于不可抗力的原因不能履行协议时, 应及时向对方通报不能履行或者不能完全履行协议的理由并及时提供有效证明, 经双方协商后允许延期履行、部分履行或者不履行协议, 并不因此而承担违约责任。

### 三、争议解决

如果双方对本协议发生争议, 应本着互谅互让的精神友好协商, 如果协商不成, 由承运人所在地人民法院诉讼解决。

### 四、其他约定

(一) 本协议一式三份, 承运人持两份, 乘机人持一份。

(二) 承接人携带的 \_\_\_\_\_ (如: 人体器官或运输包装要求等) 不符合承运人运输规定, 且乘机人坚持要求承运人协助运输, 则由乘机人自行完全承担本次运输的风险, 由此造成人体器官运输过程中出现损坏等后果, 与承运人无关。

承运人:

日期: 年 月 日

乘机人 (或代理人):

日期: 年 月 日

## 附件2

### 人体器官运输专用标签



### 各有关部门 24 小时应急电话

| 单 位      | 具体负责部门           | 24 小时应急<br>联系电话 |
|----------|------------------|-----------------|
| 国家卫生计生委  | 中国器官移植发展基金会      | 400-6686-836    |
| 交通运输部    | 交通运输部路网监测与应急处置中心 | 010-65292200    |
| 中国民用航空局  | 民航局运输司           | 010-64091504    |
| 中国红十字会总会 | 中国人体器官捐献管理中心     | 010-65236997    |
| 铁路总公司    | 铁路总公司运输局         | 12306           |

### 附件 3

## 移植中心器官接收确认书

接收单位: XXXX 医院

联系电话: XXXXXXXXXXXX 通讯邮箱: XXXXX@XX.com

器官移植中心负责人: XXX

联系电话: XXXXXXXX 通讯邮箱: XXXXX@XXX.com

兹证明 XXXXXXXXXXXX 医院于 201X 年 X 月 X 日 X 时 X 分接受 XXXX 医院通过中国人体器官分配与共享计算机系统进行器官匹配后所分配的 1 个 X 型血某器官 (XXXXX), 用于本中心等待名单上的移植等待者 XXX (XXXXXXXX, XX 证, XXXXXXXXXXXXXXXX), 并申明保证以下:

1. 遵守国务院第 491 号令《人体器官移植条例》及其他相关法律法规, 严格遵守国家器官分配政策。
2. 如因特殊原因, 上述器官 (段) 最终未能用于上述器官移植等待者时, 将立即通知器官获取组织, 双方依据相关规定, 进行器官再分配或作合适处理。
3. 移植术后 72 小时内将接受者移除等待名单, 并在双方协定的时间内向器官获取组织反馈接收者病史资料及术后恢复情况。

XXXX 医院 (签章)

(中心负责人/主治医生签名或单位盖章)



XXXX 医院联系人: XXX

联系电话: XXXXXXXXXXXX

通讯邮箱: XXXX@XX.com

第一步: 打开微信, 扫一扫上方二维码

第二步: 关注微信公众号 (COTRS2011)

第三步: 查看消息, 验证本器官接受确认书有效性

## 附件 4

### 首都航空同意承运证明

人体器官捐献组织:

根据民航发[2017]9号《人体捐献器官航空运输管理办法》第十七条之规定, 本公司同意承运你方工作人员 携带人体捐献器官于  
年 月 日乘坐 航班(座位号 ) 前往 。

航空公司/地服公司

(盖章)

年 月 日

---

### 首都航空同意承运证明

\_\_\_\_\_ 机场安检领导:

根据民航发[2017]9号《人体捐献器官航空运输管理办法》第十七条之规定, 本公司同意承运OPO工作人员 携带人体捐献器官于  
年 月 日乘坐 航班(座位号 ) 前往 。

航空公司/地服公司

(盖章)

年 月 日

## 附录 5

### 航班延误、取消、超售证明

#### Flight Delay/Cancel/Overbooked Certification

编号 Number:

|  |  |                     |         |
|--|--|---------------------|---------|
| 旅客姓名 (Name)  |  | 证件号码 (Document No.) |         |
| 日期 (Date)  |  | 航班号 (Flight No.)    |         |
| 航班信息<br>Flight Information                                   | 从<br>From  | (经)<br>(via)        | 至<br>to |
| 航班计划起飞-到达时间<br>STD - STA                                     |  |                     |         |
| 航班实际起飞-到达时间<br>ATD - ATA                                     |  |                     |         |
| 航班不正常<br>Flight Irregularity                                 | <input type="checkbox"/> 航班出港延误 Flight Departure Delay <input type="checkbox"/> 航班到港延误 Flight Arrival Delay<br><input type="checkbox"/> 航班取消 Flight Cancellation <input type="checkbox"/> 备降 Alternate landing _____<br><input type="checkbox"/> 航班超售 Flight Overbooked <input type="checkbox"/> 其他 Other _____  |                     |         |
| 航班延误/取消/超售原因<br>The Reason of Flight Delay/Cancel/Overbooked | 公司原因 Company Reason:<br><br>非公司原因 Non-company Reason<br><input type="checkbox"/> 天气 Weather <input type="checkbox"/> 机场 Airport<br><input type="checkbox"/> 联检 Joint Inspection <input type="checkbox"/> 油料 Fuel<br><input type="checkbox"/> 离港系统 DCS <input type="checkbox"/> 旅客 Passenger<br><input type="checkbox"/> 公共安全 Public Safety <input type="checkbox"/> 军事活动 Military Activity<br><input type="checkbox"/> 空管 Air Traffic Control<br><input type="checkbox"/> 航班时刻安排 Flight Schedule Arrangement |                     |         |

备注:

1. 此证明仅作为旅客所乘航班发生不正常的证明。如无本航空公司授权, 不能作为其他用途。
2. 此联一式两联, 第一联为旅客联, 由旅客留存; 第二联为服务联, 由始发站地面服务人员留存。

Remark:

1. The certification is only used to certificate the flight that passenger taken is irregular. It cannot used as others without Beijing Capital Airline's authorization.
2. The first page of this certification belongs to the passenger, while the second page belongs to airport staffs.

北京首都航空有限公司

Beijing Capital Airlines Co.Ltd

年 月 日

( 盖 章 )