

中国南方航空股份有限公司

旅客、行李国内运输总条件

编制：《旅客、行李国内运输总条件》编写组

(2011 年 02 月 01 日)

手册版本号：第 03 版

中国南方航空股份有限公司批准：

总经理：



批准日期：2011 年 04 月 19 日

目录

0.0 总则.....	3
1.0 定义.....	5
2.0 适用范围.....	11
3.0 客票.....	12
4.0 票价和费用.....	19
5.0 定座.....	21
6.0 购票.....	23
7.0 乘机.....	25
8.0 行李运输.....	27
9.0 班期时刻和航班取消及变更.....	42
10.0 客票变更.....	44
11.0 退票.....	47
12.0 团体旅客.....	52
13.0 飞机上的行为.....	54
14.0 拒绝运输和限制运输.....	57
15.0 附加服务安排.....	60
16.0 行政手续.....	61
17.0 旅客服务.....	62
18.0 损失责任及赔偿限额.....	64
19.0 生效与修改.....	66

中国南方航空股份有限公司

旅客、行李国内运输总条件

0.0 总则

0.0.1 主要内容

中国南方航空股份有限公司制定旅客、行李国内运输总条件是确保国内航班的旅客、行李在客票销售和航站的地面服务保障工作的有效运行,是中国南方航空股份有限公司旅客运输合同的一部分,主要由如下内容组成:

0.0.1.1 定义

0.0.1.2 适用范围

0.0.1.3 客票

0.0.1.4 票价和费用

0.0.1.5 定座

0.0.1.6 购票

0.0.1.7 乘机

0.0.1.8 行李运输

0.0.1.9 班期时刻和航班取消及变更

0.0.1.10 客票变更

0.0.1.11 退票

- 0.0.1.12 团体旅客
- 0.0.1.13 飞机上的行为
- 0.0.1.14 拒绝运输和限制运输
- 0.0.1.15 附加服务安排
- 0.0.1.16 行政手续
- 0.0.1.17 旅客服务
- 0.0.1.18 损失责任与赔偿限额
- 0.0.1.19 生效和修改

0.0.2 制定的依据

依据《中华人民共和国民用航空法》、《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》、《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》、《民用航空器运行适航管理规定》等有关法律、规定制订本条件。

0.0.3 实施

- 0.0.3.1 作为中国南方航空股份有限公司的国内旅客、行李运输的客票销售、地面服务等各环节工作人员及地面服务代理人在航站运行时依据的宗旨和准则。各个与国内旅客、行李运输相关的部门和人员、包括分、子公司、营业部、办事处及地面服务代理人必须贯彻执行。
- 0.0.3.2 总条件的颁发实施，将对国内旅客、行李运输中的客票销售、值机服务、行李运输等各个方面标准化、程序化、规范化管理起到完善作用，从而实现安全第一、飞行正常、优质服务。

1.0 定义

- 1.1 中国南方航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件（以下简称“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：
- 1.1.1 “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点均在中华人民共和国境内的航空运输。
- 1.1.2 “南航”是中国南方航空股份有限公司的简称。
- 1.1.3 “航空公司代码”指专为识别特定航空承运人的两个字符。
- 1.1.4 “承运人”指包括填开客票、承运或约定承运该客票所列旅客及其行李的所有公共航空运输企业。
- 1.1.5 “出票承运人”指在乘机联或有价票联电子客票交易中显示出数字代码的航空公司。出票承运人应为电子客票交易的控制与授权实体。
- 1.1.6 “市场方承运人”指其两字英文代码被作为运输承运人记录在电子乘机联或有价票联上的航空公司。
- 1.1.7 “实际承运人”指提供实际航空运输及其附带服务的航空公司。当有双边协议时，例如代码共享协议，实际承运人可能不是市场方承运人。
- 1.1.8 “南航规定”指除“条件”外，南航为对旅客及其行李的运输进行管理而公布的并于公布之日生效的规定，包括有效的适用票价。
- 1.1.9 “南航销售代理人”或“授权代理人”指已被南航授权并代表南

航，在约定的授权范围内代为销售航空客货运输产品及办理相关业务的销售代理人。

1. 1. 10 “地面服务代理人”指从事民用航空运输地面服务代理业务的企业。
1. 1. 11 “南航地面服务代理人”指已被南航授权为其航班提供地面服务的地面服务代理人。
1. 1. 12 “旅客”指除机组成员以外经承运人同意在飞机上载运或已经载运的任何人。
1. 1. 13 “儿童”指开始旅行之日年龄满两周岁但不满十二周岁的人。
1. 1. 14 “无成人陪伴的儿童”指开始旅行之日年满五周岁，但不满十二周岁的无家长或18岁以上有完全民事行为能力旅客陪伴、单独乘机的儿童。
1. 1. 15 “婴儿”指开始旅行之日年龄不满两周岁的人。
1. 1. 16 “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。
1. 1. 17 “航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻飞行。
1. 1. 18 “旅客定座单”指旅客购票前必须填写的供承运人或其销售代理人开据以办理定座和填开客票的业务单据。
1. 1. 19 “有效身份证件”指旅客购票和乘机时必须出示的由政府主管部门规定的证明其身份的证件。（如：居民身份证、按规定可使用的有效护照、港、澳地区居民和台湾同胞旅行证件、外交官证、

军官证、警官证、士兵证、文职干部或离休干部证明，16周岁以下未成年人的户口簿等证件。)

- 1.1.20 “客票”是指承运人或其授权代理人销售或认可并赋予运输权利的有效文件，包括电子客票和纸质客票。“电子客票”是指由承运人或其授权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，是纸质客票的电子替代产品。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。
- 1.1.21 “航空运输电子客票行程单”（以下简称行程单）是公共航空运输企业和航空运输销售代理企业在旅客购票时，向旅客提供的付款凭证。记录电子客票、运价信息的单据，用作旅客报销凭证，不作为通过机场安检以及登机的凭证。
- 1.1.22 “联程客票”指列明有两个（含）以上航班的客票。
- 1.1.23 “来回程客票”指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。
- 1.1.24 “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。
- 1.1.25 “日”指日历日，一周包括七日。用于发通知时，通知发出日不计算在内；用于确定客票有效期限时，客票填开日或航班飞行开始日不计算在内。
- 1.1.26 “定期客票”指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

1. 1. 27 “不定期客票”指未列明航班、乘机日期和未定妥座位的客票。
1. 1. 28 “乘机联”是指客票中标明“运输有效”的部分，在电子客票中指以电子数据显示存储在航空公司数据库的航班信息，表示旅客有权搭乘该联指定的地点之间的航班。
1. 1. 29 “旅客联”是指由承运人或代表承运人所填开的纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。
1. 1. 30 “普通票价”指在票价适用期内的头等舱、公务舱、明珠经济舱和经济舱各舱位等级中成人的最高票价，也包括与之相适应的儿童和婴儿票价。
1. 1. 31 “优惠票价”指不属于普通票价的其他票价。
1. 1. 32 “误机”指旅客未按规定时间办妥乘机手续或因旅行证件不符合规定而未能乘机。
1. 1. 33 “漏乘”指旅客在航班始发站办理乘机手续后或在经停站过站时未搭乘上指定的航班。
1. 1. 34 “错乘”指旅客乘坐了不是客票上列明的航班。
1. 1. 35 “超售”是指航班在办理乘机手续前，其实际定座人数大于该航班执行机型可利用座位数。
1. 1. 36 “超编”是指航班由于机械、飞机调配等原因引发的机型更改、航班合并，最终造成的航班旅客“溢出”。
1. 1. 37 “代码共享航班”指一家或多家航空公司通过协议在另一航空公司的航班上使用各自代码的航班。
1. 1. 38 “行李”指旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或者便利而携带

的必要、适量的物品和其它个人财物。包括旅客的托运行李和非托运行李。

1. 1. 39 “托运行李”指旅客交由承运人负责照管和运输并填开行李票的行李。
1. 1. 40 “非托运行李”指除旅客的托运行李以外，由旅客自行照管的自理行李和免费随身携带物品。
1. 1. 41 “自理行李”指经承运人同意，交承运人计重或计件，在旅行期间包括经停站停留期间，由旅客自己照管和负责的行李。
1. 1. 42 “免费随身携带物品”指在承运人限定的品种和数量范围内并经承运人同意，在旅行期间包括经停站停留期间，由旅客自行携带乘机的小件物品。
1. 1. 43 “行李票”指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。
1. 1. 44 “行李牌识别联”指由承运人专为识别托运行李出具给旅客的凭证。
1. 1. 45 “乘机登记截止时间”是指实际承运人规定的旅客应该办理完毕乘机登记手续的最晚时间。
1. 1. 46 实际“离站时间”指航班旅客登机后，机组得到空管部门许可撤去航空器最后一个轮档这一动作的时间。计划“离站时间”指航班时刻管理部门批准的离站时间，是航空公司在航班时刻表公布并在客票上列明的离站时间。
1. 1. 47 “约定经停地点”指除出发地点和目的地点以外，在客票或承运的班期时刻表内列明作为旅客旅行路线上预定停留的地点。

- 1.1.48 “中途分程”指经承运人事先同意，旅客在出发地点和目的地点间旅行时由旅客有意安排在某个地点的旅程间断。
- 1.1.49 “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。
- 1.1.50 “运价”是指航空公司公布的票价、费用和相关的运输条件。必要时，应取得相关部门的批准。
- 1.1.51 “非自愿退票”是指因航班取消、提前、延误、航程改变、或不能提供原订座位时，旅客要求退票。
- 1.1.52 “变更费”是指根据运价使用条件，南航对旅客自愿提出要求更改原订航班计划而收取的费用，包括对航班、日期等的变更收费。
- 1.1.53 “票价价差”是指旅客自愿从低票价改为高票价的运价差额。
- 1.1.54 “团队旅客”是指人数在十人（含）以上（或南航具体产品附有最低成团人数），航程、乘机日期、航班和舱位等级相同并按同一类团队票价支付票款的旅客。凡购买婴儿、儿童及其他优惠价客票的旅客不得计算在团体人数内。
- 1.1.55 “签转”指对市场方承运人的变更。

2.0 适用范围

- 2.1 除 2.2、2.3、2.4、2.5 款中另有规定外，本条件适用于南航以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国内航空运输以及南航作为实际承运人的代码共享航班或航段。
- 2.2 除免费运输条件、合同、票证另有规定外，本条件亦适用于免费运输。
- 2.3 根据南航包机合同提供的运输，本条件仅适用于该包机合同和包机客票的条款中所涉及的范围。
- 2.4 本条件中如果含有与国家法律、行政法规、规章、命令或要求不一致的条款，除不一致的条款外，本条件的其余条款仍然有效。
- 2.5 除另有约定外，在南航的规定中，如果含有与本条件不一致的条款，以本条件为准。

3.0 客票

3.1 一般规定

3.1.1 南航客票是南航和客票上所列姓名的旅客之间运输合同的初步证据。南航只向持有南航或与南航签有联运协议的航空公司票证的旅客提供运输。南航客票中的合同条件是南航运输总条件部分条款的概述。

3.1.2 客票不得转让。转让的客票无效，票款不退。

3.1.3 某些以优惠价销售的客票，可能适用特殊的退改签政策，包括退票仅能退还部分票款或不予退票、改签等。旅客应选择最适合自身需要的票价。

3.1.4 纸质客票不得修改。修改的客票无效，票款不退。

3.1.5 客票使用要求

3.1.5.1 对于电子客票，旅客应有一张以旅客的姓名及有效身份证件填开的有效电子客票，否则无权乘机。对于纸质客票，旅客未能出示根据南航的规定填开的并包括所乘航班的乘机联和所有其他未使用的乘机联和旅客联的有效客票，无权要求乘机；旅客出示残损客票或非经承运人或其销售代理人更改的客票，也无权要求乘机。

3.1.5.2 每一乘机联上必须列明舱位等级，并定妥航班日期和座位后，南航方可接受运输。对未定妥座位的乘机联，南航或南航销售代理人应按旅客的申请，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。

- 3.1.5.3 旅客应在客票有效期内，完成客票上列明的全部航程。如果购买的优惠客票对旅行日期有特殊规定的，必须在该适用运价的规定时间内完成客票列明的全部航程。
- 3.1.5.4 国内航空运输必须使用国内客票。旅客在我国境外购买的用于国内航空运输的国际客票，应换开成国内客票后才能使用。
- 3.1.5.5 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。
- 3.1.5.6 定期客票只适用于客票上列明的乘机日期和航班。
- 3.1.5.7 不定期客票或者含有不定期航段的客票，是指旅客在购票时根据自身需求和运价产品规则，允许整张客票或某一航段的定座状态为 OPEN。根据航线运价产品的规则，该客票的承运人、航班号、日期、定座状态中的一项或多项在购买时均可为 OPEN 状态，但在实际承运前必须确认方可接收运输。
- 3.1.6 客票上承运人的名称可使用缩语代码。
- 3.2 客票的有效期
- 3.2.1 除客票上、本条件或者适用的运价（运价可以限定客票的有效期，此种限定将在客票上载明）另有规定外，客票自旅行开始之日起，一年内运输有效。第一航段未使用或不定期的客票自填开客票之日起计算，一年内运输有效。
- 当一本客票中含有有效期比普通票价较短的优惠票价，如果这种优惠票价的规则未规定其有效期适用于整个航程，则这种较短的

有效期仅适用于使用该优惠票价的航段。

3.2.2 若客票的第一航段已使用，则自旅行之日开始计算的一年有效期，对整本客票或连续客票有效，而不管以后改变航程或换开客票，原有效期不变。

若原客票完全未使用，客票换开后，新客票的有效期自旅行开始之日计算，一年内运输有效，换开后的客票第一航段未使用的，或不定期客票自客票换开之日起计算，一年内运输有效。

3.2.3 客票有效期的计算，自旅行开始（或者填开客票）之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时止。

3.2.4 普通单程、来回程和环程票价自旅行开始至旅行结束一年内有效，优惠票价或有特别折扣的普通票价有效期都有相应的规定。

3.2.5 旅行有效期：某些优惠票价对旅客在一地的最短停留时间和/或最长停留时间有严格的限制，旅客须在规定的时限内完成旅行。

3.3 客票有效期的延长

3.3.1 持一本或一本以上连续客票的旅客，由于南航的下列原因之一，造成其未能在客票有效期内旅行，其客票有效期将延长到南航能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的且与旅客协商一致的航班为止：

3.3.1.1 取消旅客已经定妥座位的航班；

3.3.1.2 取消的航班约定经停地点中含有旅客的出发地点、目的地点或中途分程地点；

- 3.3.1.3 未能在合理的时限内按照班期时刻进行飞行;
- 3.3.1.4 造成旅客已定妥座位的航班衔接错失;
- 3.3.1.5 更换了旅客的舱位等级;
- 3.3.1.6 未能提供事先已定妥的座位。
- 3.3.2 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, 是由于南航在该旅客定座时未能提供该客票舱位等级的航班座位, 其客票有效期可以延长至南航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。
- 3.3.3 如旅客及其近亲属在旅行开始之前或旅途中死亡, 在提供航空公司要求的死亡证明及近亲属证明后, 该旅客及其近亲属的客票可予以更改(免收变更费用)或按照非自愿退票的规定办理退款。
- 3.4 纸质客票遗失
 - 3.4.1 遗失客票挂失
 - 3.4.1.1 在特定情况下使用纸质客票的旅客, 客票全部或部分遗失或残损, 或旅客出示的客票未包括旅客联和所有未使用的乘机联, 旅客应以书面形式向南航或南航授权的销售代理人申请挂失。
 - 3.4.1.2 旅客申请挂失, 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人的有效身份证件, 并提供原购票的日期、地点、原客票出票人联或其复印件以及足以证实该客票遗失的其他资料或证明。

- 3.4.1.3 遗失客票如全部或部分已被冒用或冒退，南航不承担责任。
- 3.4.2 客票遗失，南航原则上不予以补开新票。
- 3.4.3 遗失客票的退款
- 3.4.3.1 不定期客票遗失，旅客应及时按 3.4.1 规定的手续向原购票的售票处申请挂失，该售票处应及时通告各有关承运人。经查证该客票未被冒用、冒退，待客票有效期满后 30 日内，办理退款手续。
- 3.4.3.2 定期客票遗失，如旅客要求退款，按 3.4.3.1 的规定办理。
- 3.4.3.3 补开客票应收取手续费人民币 200 元。
- 3.4.3.4 遗失客票的退款金额和手续费
- 如旅客另购新票
- 如新购客票与所遗失部分的航程、航班、日期、原舱位相同或低于原舱位，则退还新购客票的票款，不收退票手续费；如高于原舱位，则只退还原遗失部分的票款，退款按非自愿退票计算，不收取手续费。
- 如旅客未另购新票或另购新票与遗失部分的航程、航程、日期不符，按南航自愿退票规定办理原遗失客票，以报失时间为准来收取退票费。
- 3.5 行程单的遗失
- 由于旅客原因造成已打印电子客票行程单遗失，按《航空运输电子客票行程单管理办法（暂行）》规定，不再补打印。
- 3.6 票联的顺序和使用

- 3.6.1 旅客购买的客票，仅适用于客票上所列明的自出发地点、约定的经停地点至目的地点的运输。旅客所支付的票价，是以承运人的运价规则和客票上所列明的运输为依据的。票价是承运人与旅客之间运输合同的基本内容。
- 客票的乘机联必须按照客票所列明的航程，顺序使用，不得颠倒使用。除票价另有规定外，对于未按顺序使用的乘机联，在客票开始旅行之日起（客票第一航段未使用的，从填开之日起）十三个月内，可以按未使用乘机联对应订座舱位的退票规定办理退票。
- 3.6.2 如果旅客要改变运输的任何一项内容，应当事先与南航联系。运输一经改变，票价将重新计算。旅客可自行选择接受新票价还是维持客票上原来的运输。如果因为不可抗力，旅客需要改变运输的任何一项内容，应当尽早与南航联系，南航将在合理的范围内尽力将旅客运送至下一个中途分程地点或者最终目的地点，而不需重新计算票价。
- 3.6.3 如果旅客未经南航同意而改变运输，南航将按照旅客实际的旅行确定票价。旅客应当支付原票价与运输变更后适用票价之间的差额，且旅客客票未使用的票联将作废。
- 3.6.4 某些运输内容的变更将导致票价的提高，如出发地点的变更或旅行方向的变更；很多票价仅对客票上载明的特定日期的航班有效，并且不得变更，或者是在支付相应的费用后方可变更。
- 3.6.5 旅客客票上的每一张乘机联应当列明舱位等级、乘机日期、航班，

且在定妥座位后方可用于运输。

3.6.6 如果旅客出具的客票是不定期的，旅客可根据南航的运价规则和航班座位可利用情况申请定座。此类客票在客票使用条件和运输合同允许的范围内，在实际承运前，首次免费确认客票上未定妥的事项可以免去变更费用（即变更手续费），只需补收定妥座位时新航程与原OPEN客票的运价差额。

确认之后再次变更或确认未定妥事项时造成原客票已定妥内容的改变，均须按照运价使用条件的要求重新计算全航程票价并收取因此带来的票款差额和相应的变更费用。

3.7 超售

按照国际航空运输行业通行的做法，南航可能在某些航班上进行适当的超售。在个别超售情况下可能会有个别旅客不能按原定航班成行。需要拉下旅客时，南航会寻找自愿下机者并根据优先登机规定办理。对于因航班超售未能如期成行的旅客，南航将尽力将其安排到后续最早航班上以使旅客成行或免费办理退票，并视具体情况按照南航赔偿标准给予一定的补偿。

4.0 票价和费用

- 4.1 票价的适用
 - 4.1.1 客票价指旅客由出发地机场至目的地机场的航空运输价格，不包括在同一城市的机场与机场之间或机场与市区之间的地面运输费用和各项附加费。
 - 4.1.2 南航公布的普通票价和优惠票价，需经国家和行业主管部门批准，适用于直达航班运输。
 - 4.1.3 适用票价为旅客购票时所适用的有效运价，适用于客票上所载明的特定日期和航程等运输内容。客票出售后，如票价调整，票款不作变动。
 - 4.1.4 使用优惠票价的旅客，应遵守该优惠票价规定的条件。
- 4.2 票款的交付
 - 4.2.1 旅客应按国家规定的货币和付款方式交付票款，除南航与旅客另有协议外，票款一律现付。
 - 4.2.2 当收取的票款与适用的票价不符或计算有错误时，应按照国家的规定，由旅客补付不足的票款或由南航退还多收的票款。
 - 4.2.3 客票价以人民币 10 元为计算单位，南航收取或支付的任何其他费用均以人民币元为计算单位，尾数四舍五入。
- 4.3 革命伤残军人、儿童、婴儿票价
 - 4.3.1 革命伤残军人和因公致残的人民警察凭《革命伤残军人抚恤证》或《人民警察伤残抚恤证》，按适用国内普通票价的50%购票。

- 4.3.2 儿童按成人适用普通票价的 50%购买儿童票，提供座位。
- 4.3.3 婴儿按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。每一成人旅客携带婴儿超过一名时，超过的人数应购买儿童票。
- 4.4 费用
- 4.4.1 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公布票价之内。该项税款或费用应由旅客支付，由航空公司代为收取。
- 4.4.2 燃油附加费和航空保险附加费由承运人根据国家有关规定发布并收取。按成人适用普通票价的 10%购票的不占座婴儿免燃油附加费，儿童按成人收费标准的50%收取燃油附加费。南航国内航线暂不收取航空保险附加费。

5.0 定座

5.1 定座基本要求

5.1.1 未经南航或南航销售代理人记录认可，不得认为定座已确认；定座只有在旅客按照南航规定的手续和购票时限内交付票款，经南航认可或南航销售代理人填开客票，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，才能认为座位已经定妥和有效。

5.1.2 按照南航规定，某些优惠票价可以附有限制或排除旅客更改、取消定座权利的条件。

5.1.3 南航可以在必要时暂停接受某一航班的定座。

5.2 购票时限

已经定妥的座位，旅客应在南航规定或预先约定的时限内购买客票，否则，原定座位不予保留。

5.3 个人资料

旅客认可其向南航提供的个人资料，旨在用于定座及安排相关运输服务。为此，旅客授权南航保留其个人资料且可将资料传送给南航的有关部门，或其他相关承运人，或相关运输服务的提供者。

5.4 定座优先权

对于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。

5.5 机上座位安排

-
- 5.5.1 南航不保证提供旅客指定的机上座位，南航只负责按旅客客票的舱位等级提供座位。
- 5.5.2 飞机应急出口处的座位必须由南航指定安排。
- 5.6 更改或取消定座
- 5.6.1 旅客更改或者取消定座，应当在南航规定的时限内提出。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。
- 5.7 南航对未使用座位的取消
- 旅客没有按南航的规定使用已定妥的座位，也未告知南航有关部门，南航可以取消旅客所有已定妥的续程和回程座位。

6.0 购票

6.1 一般规定

6.1.1 旅客可在南航或南航授权销售代理人的售票处以及登陆南航官方网站 (<http://www.csair.com>) 购票。也可通过南航热线进行咨询和购票:

南航热线: 95539

南航官方网站直销服务热线: 4006695539

6.1.2 旅客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, 并提供准确的有效联系方式, 填写《旅客定座单》, 同时确保其与办理乘机登记手续时使用的证件相同。旅客应对所提供的身份证件和联系方式的真实有效性负责。

6.1.3 购买儿童票、婴儿票, 应提供儿童、婴儿出生年月的有效证明。

6.1.4 重病旅客、孕妇(怀孕超过 32 周的)购票, 应持有县级(含)以上医疗单位出具的医生诊断证明, 经南航同意后, 方可购票。

6.1.5 每位旅客应单独持有客票。

6.1.6 婴儿及不满5周岁的儿童乘机必须有年满18周岁具备完全民事行为能力能力的成人陪同。

6.2 南航或南航销售代理人应根据旅客的要求, 出售单程、联程或来回程客票。

6.3 如旅客购买的是代码共享航班, 在定座、购票时, 航空公司及其销售代理人应告知旅客该航班的性质、市场方承运人和实际承运

人。

6.4 行程单最迟应在航班起飞后一个月内打印。

7.0 乘机

7.1 一般规定

7.1.1 旅客应当在南航规定的时限内到达指定机场，凭客票及本人有效身份证件按时办理客票查验、托运行李、领取登机牌等乘机手续。

7.1.2 如旅客未能按时到达南航的乘机登记柜台或登机门，或未出示其有效身份证件及运输凭证，或未能做好旅行准备，南航为不延误航班可取消旅客已定妥的座位。对旅客由此所产生的损失和费用，南航不承担责任。

7.1.3 各机场的乘机登记截止时间并不一致，南航或南航的授权代理人应告知旅客办理乘机登记的截止时间，如销售的是代码共享航班客票，应告知旅客在实际承运人柜台办理乘机手续。旅客应预留充足的时间办理乘机登机手续。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，南航有权取消旅客的定座。

7.1.4 南航及南航地面服务代理人应按时开放乘机登记柜台，按规定接受旅客出具的客票，快速、准确地办理乘机登记手续。

7.2 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。

7.3 旅客漏乘

7.3.1 由于旅客原因发生漏乘，按自愿退票的规定办理。

7.3.2 由于南航原因造成旅客漏乘，南航应尽早安排旅客乘坐后续航班成行，如旅客要求退票，按非自愿退票的有关规定办理。

7.4 旅客错乘

-
- 7.4.1 旅客错乘飞机，如要求在错乘的到达站终止旅行，票款不补不退。
- 7.4.2 由于南航原因造成旅客错乘，南航应尽早安排旅客搭乘后续航班飞往旅客客票上列明的目的地点，票款不补不退。如旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理。

8.0 行李运输

8.1 一般规定

南航承运的行李，按照运输责任分为托运行李和非托运行李（自理行李、免费随身携带物品）。

8.1.1 行李范围

南航承运的行李，只限于符合本条件 1.1.38 定义范围内的物品。

8.1.2 不得作为行李运输的物品

1、危险品，除了符合《中国民用航空危险品运输管理规定》和南航规定允许旅客随身携带或作为托运行李运输的危险品外，不允许旅客随身携带和作为托运行李运输的危险品，包括：

- 1) 爆炸品；
 - 2) 气体，包括易燃气体、非易燃无毒气体、有毒气体；
 - 3) 易燃液体；
 - 4) 易燃固体、自燃物质和遇水释放易燃气体的物质；
 - 5) 氧化剂和有机过氧化物；
 - 6) 毒性物质和感染性物质；
 - 7) 放射性物质；
 - 8) 腐蚀性物质；
 - 9) 磁性物质等杂项危险品；
- 2、南航规定不得作为行李运输的其他危险物品；
- 3、具有麻醉、令人不快或其他类似气味或性质的物质；

- 4、 容易污损飞机的物品；
- 5、 枪支、含各种仿真玩具枪、枪型打火机及其他各种类型带有攻击性的武器，但体育运动用枪支除外；
- 6、 军械、警械；
- 7、 管制刀具；
- 8、 活体动物，但本条件 8.5.5 中规定的小动物及服务犬除外；
- 9、 国家规定的其他禁运物品。

8.1.3 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，南航按一般托运行李承担责任：

- 1、 易碎或易损坏物品；
- 2、 易腐物品；
- 3、 现金、有价票证；
- 4、 珠宝；
- 5、 贵金属及其（金银）制品；
- 6、 古玩字画；
- 7、 电脑、个人电子设备；
- 8、 样品等贵重物品；
- 9、 备用锂电池；
- 10、 重要文件和资料；

- 11、 旅行证件、医疗证明、X光片；
- 12、 个人需定时服用的处方药；
- 13、 移动电源。

8.1.4 限制运输的物品

南航对运输下列物品有严格的数量限制和包装要求，只有在符合南航运输条件的情况下，并经南航同意，方可接受作为托运行李运输。

- 1、 精密仪器、电器等类物品，必须符合货物国际运输的包装标准并且此类物品的重量不得计算在免费行李额内；
- 2、 用于狩猎和体育运动的枪支和弹药，不得作为非托运行李带入客舱。枪支必须卸下子弹和扣上保险并妥善包装。此类枪支和弹药的运输应符合适用的法律、法规及南航的规定；
- 3、 管制刀具以外的利器、钝器，例如属于古董或者旅游纪念品的剑、刀、工艺品刀、菜刀、水果刀、餐刀、手术刀、剪刀以及钢锉、斧子、短棍、锤子等类似物品；
- 4、 包装鲜活物品用的干冰；
- 5、 旅客随身携带的液态物品；
- 6、 旅客不得随身携带酒类（瓶装、罐装）；
- 7、 外交信袋、机要文件；
- 8、 旅客旅行途中使用的电动轮椅；

- 9、 不适宜在航空器货舱内运输，如精致的乐器，并且不符合8.2.2规定（重量、体积限制），应作为占座行李带入客舱。此类物品需单独付费并由旅客自行保管。
- 8.2 行李包装及体积、重量限制
- 8.2.1 托运行李
- 8.2.1.1 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、 行李上不能附插其它物品；
 - 4、 竹篮、网兜、草绳、草袋等不能作为行李的外包装物；
 - 5、 行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码。
- 8.2.1.2 托运行李每件的最大重量不得超过50公斤，体积不得超过40×60×100 厘米；构成国际运输的国内航段，每件行李的最大重量不得超过国际航线规定的重量。超过此规定的行李，不得作为行李运输。
- 8.2.2 自理行李
- 每位旅客只限携带一件自理行李，其重量不得超过10公斤，体积不得超过20×40×55厘米，必须能置于前排座位下或者能置于客舱的封闭式行李架内。

8.2.3 免费随身携带物品

持头等舱客票的旅客，每人可随身携带两件物品，每件重量不得超过5公斤；持公务舱、明珠经济舱、经济舱客票的旅客，每人只能随身携带一件物品，重量不得超过5公斤。上述每件随身携带物品的三边之和不得超过115厘米，并可置于客舱行李箱内或座椅下。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。

8.3 免费行李额及逾重行李费

8.3.1 免费行李额

8.3.1.1 每位旅客的免费行李额（包括托运和自理行李）：持成人或儿童票的头等舱旅客为40公斤，公务舱旅客为30公斤，明珠经济舱和经济舱旅客均为20公斤。持婴儿票的旅客，给予10公斤的免费行李额，同时允许免费运输一辆婴儿车或摇篮，或一个儿童安全座椅。非折叠式婴儿车只能作为托运行李免费运输，折叠式婴儿车在客舱内指定的存储空间尺寸不够时也只能作为托运行李免费运输。

8.3.1.2 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。

8.3.1.3 旅客非自愿改变舱位等级，应按照原票价等级享受免费行李额。

8.3.1.4 构成国际运输的国内航段，每位旅客的免费行李额按适用的国际

航线免费行李额计算。

-
- 8.3.2 逾重行李费
- 8.3.2.1 旅客的托运行李和自理行李，超过该旅客免费行李额的部分，称为逾重行李，应当支付逾重行李费。
- 8.3.2.2 收取逾重行李费，应填开逾重行李票。
- 8.3.2.3 逾重行李费率为每公斤按逾重行李票填开当日所适用的经济舱普通票价的 1.5% 计算，以人民币元为单位，尾数四舍五入。
- 8.4 行李声明价值
- 8.4.1 旅客的托运行李，每公斤价值超过人民币100元(或等值的其他货币金额)时，可办理行李声明价值，并支付行李声明价值附加费。
- 8.4.2 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。如南航对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，南航有权拒绝收运。
- 8.4.3 南航按照旅客声明的价值中超过 8.4.1 规定限额部分的价值的 5%收取声明价值附加费。金额以人民币为单位，尾数四舍五入。
- 8.5 行李的收运
- 8.5.1 拒绝运输权
- 8.5.1.1 旅客的托运行李和非托运行李（自理行李和免费随身携带物品），如属于或夹带有本条件 8.1.2 所列的物品，南航有权拒绝接受该行李的运输。
- 8.5.1.2 旅客的托运行李，如属于或夹带有本条件 8.1.3 所列的物品，南航有权拒绝接受该行李作为托运行李运输。

8.5.1.3 旅客携带了属于本条件 8.1.4 所列的物品，如旅客没有或拒绝遵守南航的限制运输条件，南航有权拒绝接受该物品的运输。

8.5.1.4 旅客的托运行李和非托运行李（自理行李和免费随身携带物品），如因其形态、包装、体积、重量或特性等原因不符合南航运输条件，南航应请旅客加以改善；如旅客不能或拒绝改善，南航有权拒绝接受该行李的运输。

8.5.2 行李检查权

为了运输安全，南航有权要求旅客接受对其行李进行安全检查；必要时，也可以在旅客没有在场的情况下对其行李进行检查。如旅客不接受此种检查，南航有权拒绝运输。

8.5.3 收运要求

8.5.3.1 旅客必须凭有效客票托运行李。南航应将旅客托运的行李件数和重量准确录入离港系统中，每个旅客的行李须记录在其本人的记录上。如旅客持纸质客票，还应填写在客票的相应位置。

8.5.3.2 南航一般是在航班离站当日办理乘机手续时收运行李。如旅客要求提前托运，可事先约定。

8.5.3.3 南航对旅客托运的每件行李应拴挂行李牌，并将行李牌识别联交给旅客。经南航同意的自理行李，在与托运行李合并计重并分别填入客票和拴挂自理行李牌后，交由旅客带入客舱自行照管。

8.5.4 行李运载

8.5.4.1 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，南航应向旅客说明，并优先安排在载量允许的后续航班上运送。

8.5.4.2 旅客的逾重行李在飞机载量允许的情况下，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，南航可拒绝收运旅客的逾重行李。

8.5.5 小动物、服务犬

8.5.5.1 作为行李运输的小动物是指家庭驯养的狗、猫、鸟或者其他玩赏宠物。如动物的形体过小（如：鼠类、观赏鱼等）或形体过大（笼体包装超过最大体积限制）或对运输安全可能造成危害，以及野生动物和具有形体怪异或者易于伤人等特征的动物如蛇等，不属于小动物范围，不得作为行李运输。承运人有权决定小动物是否属于可运输的范围及宠物运输的方式，并且有权限制一架飞机运输宠物的数量。

8.5.5.2 旅客携带小动物，应符合下列规定：

- 1、必须具备中华人民共和国和运输过程中有关国家运输动物出、入境和过境所需的有效证件；
- 2、事先经南航和有关连续承运人同意，并按照南航及相关承运人的运输规定办理。

8.5.5.3 服务犬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。

8.5.5.4 服务犬的运输按8.5.5.2的规定办理。在满足南航运输条件的情况

下，服务犬可在客舱内陪同具备乘机条件的残疾人；具备乘机条件的残疾人应提供服务犬的身份和检疫证明。服务犬连同其容器和食物可以免费运输而不计算在免费行李额内。

- 8.5.5.5 除非南航有过失，南航对运输途中小动物的受伤、丢失、延误、患病或者死亡不承担责任。旅客应对运输上述小动物（包括服务犬）承担全部责任。如小动物因被拒绝入境或者过境而造成的受伤、丢失、延误、患病或者死亡，南航不承担责任。小动物运输不能办理声明价值。
- 8.5.5.6 旅客应对小动物可能对其他旅客或机组造成的所有损害或伤害承担全部责任。
- 8.5.5.7 如果小动物没有入境或经停国家或地区要求的所有必须的出境、入境、健康和其它有效文件, 承运人将不承担责任。
- 8.5.6 外交信袋
 - 8.5.6.1 外交信袋应当由外交信使随身携带，自行照管。根据外交信使的要求，南航也可按照托运行李办理，但南航只承担一般托运行李的责任。
 - 8.5.6.2 外交信使携带的外交信袋和行李，可以合并计重或计件，超过免费行李额部分，按照逾重行李的规定办理。
 - 8.5.6.3 外交信袋需占用座位时，旅客必须在定座时提出，经南航同意后，方可予以运输。
 - 8.5.6.4 占用每一座位的外交信袋的总重量不得超过75公斤，总体积不

得超过40×60×100厘米。占用座位的外交信袋没有免费行李额，
运费按下列两种办法计算，取其高者：

- 1、 根据占用座位的外交信袋实际重量，按照逾重行李费率计算运费；
- 2、 根据外交信袋占用的座位数，按照运输起讫地点之间，与该外交信使所持客票舱位等级相同的票价计算运费。

8.5.6.5 机要交通人员携带的机要文件，按本条的规定办理。

8.5.7 违章行李

8.5.7.1 旅客的托运行李、自理行李和免费随身携带物品中，凡夹带国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品等，其整件行李称为违章行李。对违章行李，南航按下列规定处理：

- 1、 在始发地点发现违章行李，南航有权拒绝收运；如已承运，有权取消运输，或将违章行李物品取出后运输，已收逾重行李费不退。
- 2、 在经停地点发现违章行李，应立即停运，已收逾重行李费不退。
- 3、 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。

8.5.8 行李退运

8.5.8.1 旅客在始发地点要求退运行李，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。

8.5.8.2 旅客在经停地点退运行李，除时间不允许外，可予以办理，但未使用航段的已收逾重行李费不退。

- 8.5.8.3 办理声明价值的行李退运时，在始发地点退还已交付的声明价值附加费，在经停地点已交付的声明价值附加费不退。
- 8.5.8.4 由于南航的原因，需要安排旅客改乘其他航班，行李运输应随旅客作相应的变更，已收逾重行李费多退少不补；已交付的声明价值附加费不退。
- 8.6 行李交付
- 8.6.1.1 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。
- 8.6.1.2 若旅客未立即领取行李，南航从行李到达的次日起向旅客收取行李保管费。对于旅客行李中的易腐物品，南航有权在行李到达 24 小时后予以处理。
- 8.6.1.3 南航凭行李牌识别联交付行李，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。
- 8.6.1.4 旅客行李延误到达后，南航应立即通知旅客领取，也可直接送达旅客。对延误行李不收取保管费。
- 8.6.1.5 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。
- 8.6.1.6 旅客遗失行李牌识别联，应立即向南航挂失。旅客如要求领取行李，应向南航提供足够的证明，并在领取行李时出具收据。如在声明挂失前行李已被冒领，南航不承担责任。
- 8.6.2 无法交付的行李

自行李到达的次日起，超过 90 日仍无人认领，南航可按照无法交付行李的有关规定处理。

8.6.3 行李不正常运输的处理

8.6.3.1 行李运输发生延误、丢失或损坏，南航或南航地面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，可在始发地点，经停地点或目的地点办理。

8.6.3.2 因南航原因使旅客的托运行李未能与旅客同机到达，造成旅客旅途生活不便，南航按规定给予旅客临时生活用品补偿费人民币100元。

8.7 行李赔偿

8.7.1 南航的责任

8.7.1.1 旅客的托运行李从托运时起到交付时止，如发生延误，丢失或者损坏，南航应当承担责任。

8.7.1.2 南航证明为了避免延误损失的发生已经采取了一切必要的措施或者不可能采取措施的，不承担责任。

8.7.1.3 托运行李的损失完全是由于行李本身的自然属性、质量或者缺陷造成的，南航不承担责任。

8.7.1.4 由于旅客行李内装物品造成该旅客伤害或其行李损害，南航不承担责任。由于旅客行李内装物品对他人造成伤害或对他人物品或南航财产造成损害，旅客应当赔偿南航的所有损失和由此支付的

一切费用。

- 8.7.1.5 对于旅客在托运行李内夹带的本条件 8.1.3 的物品的丢失或损坏，南航只按一般托运行李承担赔偿责任。
- 8.7.1.6 在联程运输中，南航仅对发生在南航承运的航线上的行李的损失承担赔偿责任。
- 8.7.2 赔偿限额
- 8.7.2.1 旅客的托运行李全部或部分损坏、丢失，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。
- 8.7.2.2 旅客丢失行李的重量按实际托运行李的重量计算，如果无法确定丢失的行李重量，每一旅客的丢失行李最多只能按该旅客享受的免费行李额赔偿。
- 8.7.2.3 行李损坏时，按照行李降低的价值赔偿或负担修理费用。行李箱损坏，赔偿金额按行李箱自身重量每公斤不超过人民币 100 元。
- 8.7.2.4 旅客的丢失行李如已办理行李声明价值，南航应按声明的价值赔偿。行李的声明价值高于实际价值时，按实际价值赔偿。
- 8.7.2.5 由于发生在上、下飞机期间或飞机上的事件造成旅客的自理行李和免费随身携带物品灭失，南航承担的最高赔偿金额每位旅客不超过人民币 3,000 元。
- 8.7.2.6 行李赔偿时，对赔偿行李收取的逾重行李费应退还，已收取的声明价值附加费不退。

8.7.2.7 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。

8.7.2.8 已赔偿的旅客丢失行李找到后，南航应尽快通知旅客。旅客可将自己的行李领回，退还全部赔款，但临时生活用品补偿费不退。发现旅客有明显的欺诈行为，南航有权追回全部赔偿。

8.7.3 赔偿要求

旅客的托运行李丢失或损坏，应按本条件 8.7.4 的期限向南航或南航地面服务代理人提出赔偿要求，并随附客票或行程单（影印件）、行李牌识别联、《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。

8.7.4 索赔期限

托运行李发生损失时，如有索赔要求，有权提出索赔的人应当在发现损失后向南航书面提出异议。托运行李发生遗失的，至迟应当自收到托运行李之日起七天以后至二十一天以内提出；破损或污损行李必须在离开行李认领区域前向承运人(或其代理人)提出申明办理运输事故记录，并且在提出申明之日起七天以内提出索赔；托运行李发生延误的，至迟应自托运行李交付旅客处置之日起二十一天内提出。

9.0 班期时刻和航班取消及变更

- 9.1 班期时刻
- 9.1.1 南航应尽力按照公布的在旅客旅行之日有效的班期时刻，合理地运送旅客及其行李。
- 9.1.2 除非损失是由于南航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的，南航对其班期时刻表或其他公布的航班时刻中的差错或遗漏不承担责任。南航雇员、代理人或南航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仅作为参考，南航对此不承担责任。
- 9.1.3 航班时刻表中载明的航班时刻或机型，在其公布之日与旅客实际开始旅行之日期间将可能发生变动，南航对该航班时刻或机型不予保证，而且该航班时刻或机型也不构成南航与旅客之间运输合同的组成部分。
- 9.1.4 南航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，南航可能会更改航班时刻。如果旅客给南航提供了有效联系方式，南航应通知旅客航班时刻的变更。在旅客购票之后，如果南航对航班时刻做出变更而旅客不能接受，并且南航无法为旅客安排其可以接受的替代航班，可按照非自愿退票的规定办理退票。
- 9.2 航班取消及变更
- 9.2.1 有下列情形之一的，南航可按规定不经事先通知改变机型或航线、

取消、中断、延期或推迟航班飞行：

- 9.2.1.1 为了遵守国家法律、行政法规、规章、命令或要求。
- 9.2.1.2 为了保证飞行安全。
- 9.2.1.3 其他无法控制或不能预见的原因。
- 9.3 由于 9.2 条原因之一者，南航取消或延误航班，因而未能向旅客提供已定妥的座位（包括舱位等级），或未能在旅客的中途分程地点或目的地点停留，或造成旅客已定妥座位的航班衔接错失，南航应当考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：
 - 9.3.1 为旅客安排有可利用座位的南航航班。
 - 9.3.2 征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续。
 - 9.3.3 按非自愿退票的规定办理。
- 9.4 南航将采取一切必要的措施来避免旅客以及旅客的行李延误。如南航已经采取了一切必要的措施或不可能采取该措施的，南航不承担责任。

10.0 客票变更

10.1 非自愿变更

10.1.1 乘坐南航航班的旅客，由于天气、空中交通管制等无法控制或不能预见的非南航原因以致航班取消、提前、延误、航班改变、衔接错失或不能提供旅客原已定妥的座位，南航应当考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

10.1.1.1 为旅客优先安排有可利用座位的南航航班；

10.1.1.2 征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续；

10.1.1.3 变更原客票列明的航程，安排南航航班，将旅客运达目的地或中途分程地点，票款和逾重行李费的差额多退少不补，但因此产生的额外税费差额和地面运输费用及其它服务费用需要补收。

10.1.2 乘坐南航航班的旅客，由于机务维护、航班调配等南航原因以致航班取消、提前、延误、航班改变、衔接错失或不能提供旅客原已定妥的座位，南航应当考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

10.1.2.1 为旅客优先安排有可利用座位的南航航班；

10.1.2.2 征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续；

10.1.2.3 变更原客票列明的航程，安排南航和/或其他承运人的航班，或者双方认可的其它运输方式，将旅客运达目的地点或中途分程地点，票款、逾重行李费和其他服务费用的差额多退少不补。

10.2 自愿变更

10.2.1 自愿改变舱位等级

旅客购票后，如要求改变舱位等级或运价发生变化，南航及南航特别授权销售代理人应在航班有可利用座位和时间允许的条件下予以积极办理。如从较低运价改为较高运价，需向旅客收取票价价差和运价使用条件所要求的变更费用。如从较高运价改为较低运价，应先将原票按自愿退票规定办理，再按变更后的舱位或运价重新购票。

10.2.2 自愿改变航班/日期

旅客购票后，如要求改变航班、日期，应按照现行《南航国内运输散客公布运价使用条件总则》及优惠票价使用相关规定办理。

10.2.3 旅客购票后欲改变航程或乘机人，原票均按自愿退票规定办理退票，根据新航程或新乘机人姓名重新购票。

10.2.4 变更费的费率以退座时间计算。除运价另有规定外，变更费和票价价差按客票票面价计算。

10.2.5 电子客票出票后不允许变更旅客的身份信息。

10.3 签转

10.3.1 旅客非自愿签转，应征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续。

10.3.2 旅客自愿要求签转，在符合下列全部条件下，南航可予以签转：

10.3.2.1 旅客使用的客票无签转限制；

10.3.2.2 旅客要求变更的承运人与南航签有联运协议，可以相互填开或接

收票证。

- 10.3.3 凡不符合 10.3.2 的旅客要求改变承运人，一律按自愿退票的规定办理。
- 10.3.4 南航销售代理人未经南航特别授权不得为旅客办理签转。

11.0 退票

11.1 一般规定

11.1.1 由于南航未能按照运输合同提供运输或旅客自愿改变其旅行安排，对旅客未能使用的全部或部分南航客票，南航应按规定办理退票。

11.1.2 旅客要求退票，除遗失客票的情况外，必须凭纸质客票未使用的全部乘机联和旅客联、付款凭据，如客票为连续客票的应提供完整的连续客票，方可办理退票。对于电子客票，票联状态必须为 OPEN FOR USE（即有效的开放使用状态），已打印了行程单的旅客，必须凭行程单办理退票。

11.2 退票受款人

11.2.1 南航有权向客票上列明姓名的旅客本人办理退票。

11.2.2 当客票上列明姓名的旅客不是该客票的付款人，并且在客票上已列明了退票限制条件，南航应按列明的退票限制条件将票款退给付款人或其指定人。

11.2.3 旅客退票应出示本人有效身份证件；如退票受款人不是客票上所列明的旅客本人，应出示旅客的和退票受款人的有效身份证件。

11.2.4 南航将票款退给持有未能使用的全部或部分乘机联和旅客联的客票并符合 11.2.1、11.2.2 或 11.2.3 规定的人，应被视为正当退票。南航也随即解除责任。

11.3 退票期限

旅客要求退票，应在开始旅行之日起（客票第一航段未使用的，从填开之日起）十三个月内提出。完全未使用的客票换开后，旅客要求新客票退票，最迟应在开始旅行之日（换开后第一航段仍未使用的，从换开之日）起十三个月内办理，逾期不予办理。

11.4 退票地点

11.4.1 旅客自愿退票办理地点

11.4.1.1 在出票地要求退票，只限在原购票的售票处办理。

11.4.1.2 在出票地以外要求退票，可由当地的南航直属售票处或经南航特别授权代理办理，特殊产品客票如另有退票地限制规定的除外。

11.4.2 旅客非自愿退票，可在原购票地、航班始发地、经停地、终止旅行地、引起非自愿退票事件发生地的南航售票处或南航授权销售代理人办理。

11.5 非自愿退票

非自愿退票可按南航原因或非南航原因计退票款，均不收取退票费。旅客购买的客票含有折扣，应按与实付票价相同折扣率计退票款。

11.5.1 如果客票完全未使用，不论是南航原因还是非南航原因，均退还旅客所付的全部票款。

11.5.2 由于非南航原因，造成客票部分使用后退款，应退还的票款为旅客所付票价减去已使用航段的票价金额，此金额应为与原实付票款相同折扣率；剩余部分全部退还给旅客，但所退金额不得超过

原付票款金额。

11.5.3 由于南航原因，如机务维护、商务等，造成客票部分使用后退款，应退还未使用航段的票价金额，此金额应为与原实付票款相同折扣率；但所退金额不得超过原付票款金额。

11.5.4 班机如在非客票所列经停地的其他航站降落，旅客要求退票，应退还由降落站至到达站的票款，但不得超过原付票款金额，不收取退票费。如旅客所付票价为折扣票价，应按相同折扣率计退票款。如果降落站至到达站没有公布票价，则退还降落站至到达站之间公共交通工具的票款。在同一运输工具出现几种符合条件的运价时，选择中间水平的价格。

11.5.5 旅客自愿变更航班并支付变更费用后，其所变更的航班发生不正常时，旅客要求退票，不收退票费，但已付变更费用不退。

11.6 自愿退票

11.6.1 旅客自愿要求退票，分别按下列规定办理：

11.6.1.1 按照现行《南航国内运输散客公布运价使用条件总则》及优惠价规定办理。

11.6.1.2 凭《中华人民共和国革命伤残军人证》和《中华人民共和国人民警察伤残抚恤证》享受成人普通票价50%优惠的革命伤残军人和因公致残人民警察要求退票，免收退票费。使用南航公布的其他舱位优惠票价购票的军警残旅客，退票按照具体对应舱位规定执行。

11.6.1.3 如无特别说明，使用成人普通运价10%优惠的不占座婴儿旅客要求

退票，免收退票费。

11.6.1.4 旅客因病要求退票，应要求旅客最迟在航班规定起飞前提出，并提供县级以上医疗机构出具的真实有效的、在客票列明的航班飞行期间不适宜乘机的诊断证明（包括诊断书、挂号单、病历原件），免收退票费。患病旅客的陪伴人员要求退票，必须附患病旅客的客票复印件及相关证明复印件，并与患病旅客同时办理退票手续，免收退票费。每一患病旅客最多可办理 2 名陪伴人员的免费退票。

11.6.1.5 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。

11.6.2 退票费的费率以退座时间计算。

11.6.3 退票费按客票票面价计算。直减运价退票规则按照现行《南航国内运输散客公布运价使用条件总则》及优惠票价规定办理。

11.6.4 退款进位：客票的票价以人民币10元为计算单位，其他任何费用以人民币元为计算单位，尾数四舍五入。涉及到计算退票手续费数额及需减去的票款数额时，须先进位后再进行下一步计算。

11.7 退款至信用卡或借记卡

如果旅客购票时使用信用卡或借记卡支付票款，则票款只能被退还到原卡帐户上。南航将根据本条规则以旅客原支付的票款金额与币种为基础计算退款额。由于货币兑换差额的原因，退还到旅客卡中的票款额可能与信用卡或借记卡公司记入的原借款额有所不

同。旅客无权就此差额向南航提出退款索赔。

11.8 拒绝退票的权利

除了非自愿退票外，有以下任何一种或一种以上情况的，有关单位应拒绝退票：

11.8.1 逾期未提出退票申请；

11.8.2 申请时未能出示有效证件或票证；

11.8.3 已使用部分的票价等于或高于全程票价时，剩余的乘机联，不能退款。

11.8.4 客票上注明不得退票。

11.8.5 退回税款：退票时须一并退还旅客购票时缴交的尚未发生的税款。无余款可退或不得退票的客票，也可单独退还，且不扣除手续费，但需在退款期限内办理。

12.0 团体旅客

12.1 购票时限

团体旅客可以在开放的航班上申请订座，定妥座位后，应在规定或预先约定的时限内购票，否则，所订座位不予保留。

12.2 变更

12.2.1 自愿变更

在购买团体客票后，如自愿要求改变航班、日期、舱位等级、承运人，按团体旅客自愿退票办理。

12.2.2 非自愿变更

团体旅客非自愿变更，按照 10.1 非自愿变更规定处理。

12.3 退票

12.3.1 自愿退票

12.3.1.1 团体旅客购票后自愿要求退票，除南航具体产品另有规定外，按现行《南航国内运输团队销售规定》执行。

12.3.1.2 团体旅客中部分成员因病要求退票，参照〔11.6.1.4〕因病退票规则操作。-

12.3.1.3 团队旅客中的患病旅客及其陪伴人员退票后，导致团队现有人数低于规定最低成团人数时，其余旅客必须补足团散之间的票款差额。

12.3.1.4 团体客票的自愿退票手续均在原出票地点办理。

12.3.2 非自愿退票

-
- 12.3.2.1 团体旅客非自愿退票，始发地退还全部票款；
- 12.3.2.2 如果未享受南方航空公司或当地南航地面服务代理提供的相关服务，经停地、终止旅行地退还未使用航段按里程比例分摊的票款。均不收取退票费。
- 12.3.2.3 团体旅客非自愿退票，可在原购票地、航班始发地、经停地、终止旅行地、引起非自愿退票事件发生地的南航售票处或南航授权销售代理人办理。
- 12.4 误机
- 12.4.1 团体旅客误机，客票将作废，票款不退。

13.0 飞机上的行为

13.1 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，机长可以采取其认为必要的措施，以阻止该行为的继续，包括对旅客实施管束。旅客有可能在任何地点被要求下机并被拒绝续运，而且有可能因机舱内的不当行为被起诉。

13.2 机上违规和不文明旅客行为的处置

机上违规和不文明旅客行为包括可能危及飞行安全的行为和扰乱秩序的行为。

13.2.1 可能危及飞行安全的行为包括但不限于：

- 1、 戏言劫机、炸机；
- 2、 未经许可企图进入驾驶舱；
- 3、 违反规定不听劝阻；
- 4、 在客舱洗手间内吸烟；
- 5、 殴打机组或威胁伤害他人；
- 6、 谎报险情、危及飞行安全；
- 7、 未经允许使用电子设备；
- 8、 盗窃或者故意损坏电子设备；
- 9、 违反规定开启机上应急救生设备；
- 10、 其它可能危及飞行安全的行为。

13.2.2 扰乱秩序的行为包括但不限于:

- 1、 寻衅滋事、殴打旅客;
- 2、 酗酒滋事;
- 3、 性骚扰;
- 4、 破坏公共设施;
- 5、 盗窃机上物品;
- 6、 在禁烟区吸烟;
- 7、 冲击机场;
- 8、 强行登占航空器;
- 9、 其它扰乱民用航空器运营秩序的行为。

13.2.3 处置办法

根据国家法律和民用航空法规,发生于客舱的旅客的违规和不文明行为如触犯法律的,由航空公司移交警察机关或司法机关处理。

- ### 13.3 旅客不得在飞机上使用移动电话、对讲机、遥控玩具和其他带遥控装置的电子设备以及有关部门和南航认定干扰飞机安全运行的其他无线电发射装置。未经南航允许,旅客不得在飞机上使用除助听器和心脏起搏器以外的任何电子设备。飞行途中禁止使用充电宝,严禁携带额定能量超过160Wh(瓦特小时)的移动电源登机。

13.4 航班禁烟

南航所有的航班均已禁烟,机上所有区域均不允许吸烟。

13.5 酒精饮料限制

飞机上,除南航供应的含酒精饮料外,不得饮用其他含酒精饮料。

13.6 安全带

当旅客在机上就座时, 应按要求系好安全带。

14.0 拒绝运输和限制运输

- 14.1 拒绝运输权
 - 14.1.1 南航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:
 - 14.1.1.1 国家的有关法律、政策规定和命令禁止运输的;
 - 14.1.1.2 旅客不遵守国家的法律、政策规定和命令, 或不遵守公司的规定;
 - 14.1.1.3 旅客拒绝接受政府、机场和公司的安全检查;
 - 14.1.1.4 旅客未能出示国家的法律、政策规定、命令、要求或旅行条件所要求的有效证件;
 - 14.1.1.5 旅客拒绝遵守机组成员或经授权的公司工作人员发出的、执行公司制定的出口座位限制的指示;
 - 14.1.1.6 不听从机组人员指挥;
 - 14.1.1.7 由于身体残疾, 适合于该人残障的唯一座位是出口座位;
 - 14.1.1.8 属于因为天气或其它公司不能控制的原因, 必须采取的行动;
 - 14.1.1.9 旅客未支付适用的票价、费用和税款或未承兑其与公司或有关承运人之间的信用付款;
 - 14.1.1.10 旅客出示的客票是非法获得或不是在出票承运人或其销售代理人处购买的, 或属挂失、被盗窃、伪造或不是由承运人或其销售代理人更改的乘机联或乘机联被涂改;
 - 14.1.1.11 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;

- 14.1.1.12 怀孕超过9个月（36周）的孕妇；
- 14.1.1.13 未满 14 天的初生儿；
- 14.1.1.14 旅客的行为、年龄、精神或身体状况不适合航空旅行，或对其自身或其他人员或财产可能造成任何危险或危害；
- 14.1.1.15 已知患严重的传染性疾病，且无法出具其已采取必要的预防措施防止传染他人的医疗证明；
- 14.1.1.16 属于数量受限制的残疾人，但该航班上承运的该类人员数量已经达到限制数量。
- 14.1.1.17 心智不健全，其行为可能对自身、机组成员或其他旅客造成危险；
- 14.1.1.18 有醉酒或吸毒迹象者；
- 14.1.1.19 是或像是中毒者；
- 14.1.1.20 要求静脉注射者；
- 14.1.1.21 有非因残疾或疾病发出的异味；
- 14.1.1.22 穿着打扮可能令其他旅客感到不适；
- 14.1.1.23 不符合旅客运输安全规定的担架旅客；
- 14.1.1.24 旅客可能在过境国寻求入境，或可能在飞行中销毁其证件，或者旅客不按公司要求将旅行证件或该证件的复印件交由机组保存；
- 14.1.1.25 不管是否有意，做出可能危及飞机或机上乘客安全的任何行为。

14.2 对被拒绝运输旅客的处置

在南航运行中，当拒绝运输旅客的情况发生时，运输服务部门对被拒绝运输的旅客按南航《客运销售业务手册》以及《地面服务

保障手册》中的有关规定予以必要的事后处理。

14.3 限制运输

无成人陪伴儿童/无陪青少年、在紧急撤离时需要协助的病残旅客、孕妇、特殊老年旅客等特殊旅客，只有在符合南航规定的条件下，经南航预先同意并在必要时做出安排后方予承运。

15.0 附加服务安排

- 15.1 如果南航为旅客安排由第三方提供的航空运输之外的服务, 或者南航为旅客出具地面运输、旅馆预订或者车辆租赁等由第三方提供的(非航空的)运输或者服务的票证或者收款凭证, 在安排上述附加服务时, 南航仅作为第三方的代理, 而对于旅客能否得到此类服务及其服务质量不承担责任。南航不承担附加服务中所产生的任何损失及其他法律责任。第三方服务提供者的条款和条件适用于该服务。
- 15.2 如果南航也向旅客提供地面运输, 本条件不适用于该地面运输。

16.0 行政手续

- 16.1 旅客必须遵守中华人民共和国的法律、行政法规、规章、命令或要求和旅行条件的各项规定，并应服从政府、机场管理部门或南航的任何安全检查。
- 16.2 旅客应出示国家法律、行政法规、规章、命令或要求和旅行条件要求的有效证件。南航对未遵守国家法律、行政法规、规章、命令或要求和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。
- 16.3 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导致的任何损失，南航不承担责任。

17.0 旅客服务

- 17.1 一般服务
 - 17.1.1 南航应以保证飞行安全和航班正常, 提供良好服务为准则, 以文明礼貌、热情周到的服务态度, 认真做好旅客运输中的空中和地面的各项服务工作。
 - 17.1.2 南航不负责为旅客提供机场区域内、在同一城市的机场与机场之间或机场与市区之间的地面运输。对于此项地面运输服务提供者的行为或疏忽, 或销售代理人为旅客取得此类服务给予的任何帮助, 南航不承担责任。
 - 17.1.3 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用, 应由旅客自理。
 - 17.1.4 在航空运输过程中, 旅客发生疾病时, 南航应积极采取措施, 尽力救护。
 - 17.1.5 空中飞行过程中, 南航应按其规定向旅客免费提供饮料或餐食。旅客要求提供超过规定的其他服务, 南航可收取相应的费用。
- 17.2 不正常航班的服务
 - 17.2.1 由于机务维护、航班调配、机组等南航自身原因, 造成航班在始发地点延误或取消, 南航应按其规定向旅客提供餐食或住宿等服务。
 - 17.2.2 由于非南航原因包括但不限于天气、突发事件、空中交通管制、机场原因以及旅客等原因, 造成航班在始发地点延误或取消, 南航应协助旅客安排餐食或住宿, 费用由旅客自理。

-
- 17.2.3 航班在发生备降或经停地点延误或取消，无论何种原因，南航均应负责向备降旅客和经停旅客提供膳宿服务。
- 17.2.4 航班延误或取消时，南航及南航地面服务代理人应做好解释工作，并迅速及时将航班延误或取消等消息通知旅客。
- 17.3 由于机务维护、航班调配、机组等南航自身原因，造成航班延误，南航将根据实际的延误时间向旅客提供经济补偿。
- 17.3.1 延误时间在4小时（含）以上8小时以内，补偿每名旅客人民币200元；
- 17.3.2 延误时间在8小时（含）以上，补偿每名旅客人民币400元。

18.0 损失责任及赔偿限额

18.1 损失责任

- 18.1.1 南航和其它承运人依据一本客票或者连续客票履行的运输，应当被视为一个单一的运输。南航仅对发生在南航承运的航班上的损失承担责任。南航为其他承运人的航班（含代码共享航班）填开客票或办理行李托运时，只作为该其他承运人的代理人，并履行告知旅客实际承运人的义务；但是，对于托运行李，旅客可以向客票或行李票上列明的第一或者最后承运人索赔。对于非南航实际承运的航班（含代码共享航班），如发生航班变更、延误、取消、超售、行李破损或丢失、人身损害等情况，由实际承运人承担相应的赔偿责任，南航可协助旅客联系实际承运人。
- 18.1.2 对南航为遵守或旅客未遵守国家法律、行政法规、规章、命令或要求而引起的任何损失，南航不应承担责任。
- 18.1.3 南航仅对由于本承运人故意或明知有可能产生损失而轻率地作为或者不作为所造成旅客或其托运行李的损失承担责任。
- 18.1.4 除非是由于南航故意或明知有可能产生损失而轻率地作为或者不作为所造成的，否则南航对旅客随身携带行李的损失不承担责任。
- 18.1.5 南航的责任，应不得超过经证明所损失的数额。南航对间接的或随之引发的损失不承担责任。
- 18.1.6 旅客在运输时由于其年龄、精神或健康状况，对本人形成危害和危险，由此造成或加重其本人的任何疾病、受伤、残废或死亡，

南航不承担责任。

18.1.7 南航的销售代理人、地面服务代理人、雇员及代表等可支付的赔偿总额，不得超过南航的责任限额。

18.2 赔偿限额

南航对每名旅客死亡、受伤的赔偿责任最高限额为人民币400,000元。

19.0 生效与修改

- 19.1 本条件自2011年7月1日起生效并施行。南航2008年6月30日实行的《中国南方航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》同时废止。
- 19.2 南航有权依照中国民用航空局规定的程序，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。
- 19.3 南航的代理人、雇员或代表都无权变更、修改或放弃本条件中的任何条款。
- 19.4 本条件解释权属中国南方航空股份有限公司。