“法治民航 信用民航”旅客宣传手册

一、客票

1．儿童票/婴儿票

●满两周岁不满十二周岁的儿童，按国内航线成人普通票价的50%计价，国际航线根据航线不同而有差异。未满两周岁的婴儿，使用成人普通票价10%的客票乘机，不单独提供座位；如需要单独占用座位，则应购买儿童票。每位成人旅客只能携带一名婴儿。儿童、婴儿乘坐国内航班，免收机场管理建设费。

2．特殊旅客

●无成人陪伴儿童

年龄在五周岁至十二周岁的儿童需要单独乘机时，应在购票前向航空公司申请无人陪伴儿童服务。

●孕妇旅客

怀孕不足32周的孕妇，除医生诊断不宜乘机外，航空公司按普通旅客运输。

怀孕超过32周不超过35周的孕妇，必须提供县级以上医疗单位出具的有“适宜乘机”字样的诊断证明书，方可乘机。诊断证明书应在乘机前7天内填写，须在航空公司售票处提出申请。

怀孕超过35周的孕妇，航空公司不予承运。

●新生婴儿

新生婴儿出生不足14天，早产婴儿不足90天，不能乘机出行。

●病残旅客

病残旅客要事先在航空公司售票处提出特殊服务申请。

重病旅客要提供医疗单位出具的“适宜乘机”的证明，经航空公司同意后方可购票。

传染病患者、精神病患者或健康情况可危及自身或影响其他旅客安全的旅客，航空公司有权拒绝运输。

3.购票

●购买电子客票

购票时，需提供乘机人准确有效的证件号码。请注意，此证件要与办理乘机手续和通过安全检查时的证件相同。

●网上购票

网上购票，一定要认真填写并确认您的姓名、登机时使用的证件号码、乘机日期和航程等信息。客票是实名制，不得转让。

●国际电子客票

《航空运输电子客票行程单》作为我国境内注册的公共航空运输企业和航空运输销售代理企业销售国际电子客票的付款凭证或报销凭证。

4．超售

超售是指超过航班最大允许座位数的销售行为，是国际航空界的通行做法。航空公司在超售时应对您履行告知义务，并应保证为您妥善安排后续航程。

5.退票

如果您在客票有效期内要求退票，凭有效身份证件，按航空公司的规定即可办理。电子客票凭行程单办理退票手续，如果您未曾打印行程单，可凭有效身份证件办理退票手续。

如果您在航班经停地自动终止旅行，则该航班未使用航段的票款不退。

如果因病要求退票，需提供医疗单位证明，在始发地可退还全部票款，在经停地可退还未使用航段的全部票款，不收取手续费。

6．客票遗失

当您遗失客票时，请以书面形式迅速向航空公司或其销售代理人申请挂失。如果申请挂失前，客票已被冒用或冒退，航空公司不承担责任。申请挂失后，经查证客票未被冒用或冒退，待客票满有效期（通常是一年）后的30天内，办理退款手续，国际客票应在航空公司规定的时限内办理。

二、乘机

1．证件

旅客必须使用有效身份证件乘机。

有效身份证件包括：居民身份证、按规定可以使用的有效护照、军官证、警官证、士兵证、文职干部证或离休退休干部证明，16岁以下未成年人的学生证、户口簿等证件。

2．证件遗失

具备下列材料之一者，可以申办《乘坐民航飞机临时身份证明》

●旅客的过期、破损身份证或临时身份证原件；

●旅客的户口簿原件及复印件；

●旅客的中华人民共和国机动车驾驶证。

●国内机场公安机关6个月内为旅客出具的完整的《乘坐民航飞机临时身份证明》原件。

●旅客户籍所在地公安机关出具的户籍证明原件或者传真件。

3．办理乘机手续

●自助办理乘机手续

您可通过航空公司网站、自助服务设备( CUSS )或其他方式自助办理乘机手续。但是，自助乘机手续不能办理行李托运，在机场航空公司会设置行李托运柜台，您可以凭打印的登机牌到柜台托运行李。

●打印后遗失的补办

自行打印的登机牌遗失后，可凭有效证件到机场办理乘机手续的柜台补办乘机手续。如果您是在网上自助打印的登机牌，也可凭保存的登机牌图样，重新打印。

4．候 机

登机牌是乘坐飞机唯一的登机凭证。

5．误机

因未按规定时间办妥乘机手续或旅行证件不符合规定未能乘机，如您持普通票价客票，误机后要求改乘后续航班，在后续航班有空余座位的情况下，航空公司应给予安排，不收误机费；如要求退票，航空公司会收取适当的误机费。如您持折扣客票，误机后按航空公司的有关规定办理。

6．漏乘

您在始发站办理乘机手续后，或在经停站过站时，如果是因为航空公司原因未能搭乘指定的航班，航空公司会为您改签后续航班；如果是您自身原因造成漏乘，按旅客误机处理。

三、安检

●安检时，旅客应向安检人员出示登机牌和有效身份证件,安检员审核后将在登机牌上盖章。

●旅客及旅客随身携带的所有物品必须接受安检部门的检查。

●为了保证航空安全，特殊情况下可以实施安检特别工作方案，一些机场可能要求您脱下皮带、鞋子、照相机、移动电话、随身携带的玩具等接受检查，如发现可疑物品时采用开箱（包）检查的方式，必要时也可以随时抽查。

●旅客有责任及义务配合安检部门的检查。

四、行李规定

1．随身携带行李限制

●乘坐国内航班时：随身携带的手提行李总重量不得超过5公斤，每件物品的体积不得超过20×40×55厘米，超过规定件数、重量或体积的限制，航空公司将要求行李进行托运。

●乘坐国际航班时：通常情况，手提行李总重量不得超过7公斤，每件行李体积不得超过20×40×55厘米(三边之和不超过115厘米)。乘坐美国、加拿大航线的旅客只能随身携带一件手提行李。

2．托运行李

托运行李的重量每件不得超过50公斤，体积不得超过40×60×100厘米。

每位旅客的免费行李额（包括托运和自理行李）：持成人或儿童的头等舱旅客为40公斤，公务舱旅客为30公斤，经济舱旅客为20公斤。持婴儿票的旅客，无免费行李额。

重要文件和资料、旅行证、货币、证券、珠宝、贵重金属及其制品、古玩字画、医疗急救品等需要专人照管的物品，不能作为托运行李或夹入行李内托运。

3．打火机、火柴的规定

禁止旅客随身携带打火机、火柴乘坐民航班机，也不得在托运行李中托运。

4．锂电池携带规定

旅客为个人自用内含锂电池的便携式电子装置 (照相机、手机、手提电脑、便携式摄像机等)可作为手提行李携带登机，并且锂电池的额定能量值不得超过100Wh（瓦特小时）。超过100Wh但不超过160Wh的，经航空公司批准后可以装在托运行李或手提行李中的设备上，超过160Wh的锂电池严禁携带。

5．充电宝携带规定

充电宝必须是旅客个人自用携带。只能在手提行李中携带或随身携带，严禁托运。

充电宝额定能量不超过100Wh，无需航空公司批准；额定能量超过100Wh但不超过160Wh，经航空公司批准后可携带，但每名旅客不得携带超过两个充电宝。

严禁携带额定能量超过160Wh的充电宝；严禁携带未标明额定能量同时也未能通过标注的其他参数计算得出额定能量的充电宝。

不得在飞行过程中使用充电宝给电子设备充电。对于有启动开关的充电宝，在飞行过程中应始终关闭充电宝。

6.不得随身携带，但可以托运的物品

除管制刀具以外的如水果刀、剃须刀等生活用刀、手术刀等专业刀具、化妆品，如来不及托运，可以办理相关手续后，在规定时间内由安检部门代为保管。

7.严禁携带及托运的物品

您乘坐飞机时禁止将\*\*支(含各种仿真玩具\*\*、微型发射器及各种类型的攻击性武器)、弹药、军械、警械、爆炸物品、易燃易爆物品、剧毒物品、放射性物品、腐蚀性物品、危险溶液及其他禁运物品带上飞机或夹在行李、货物中托运。凡携带或夹带上述物品的，一经查出，立即移交公安机关处理。

8.液态物品

●乘坐国内航班的旅客一律禁止随身携带液态物品，但可办理托运，其包装应符合民航运输有关规定。您可以随身携带少量旅行自用的化妆品，每种化妆品限带一件，其容器容积不得超过100毫升，并应置于独立袋内，接受开瓶检查。

●酒类：酒类物品不得随身携带，但可作为行李进行托运。

●婴儿及病人液态物品

若有婴儿随行，您可以在购票时向航空公司申请，由航空公司在机上免费提供液态乳制品；糖尿病患者或其他患者携带必需的液态药品，经安全检查确认无疑后，可根据飞行时间适量携带，超量部分必须托运。携带液态药品时最好出具医疗机构的相关证明。

9．逾重行李

如果您托运行李超过客票所规定的免费行李额，须交纳逾重行李费，并填写逾重行李票。

10．声明价值

旅客在办理行李托运，认为航空公司的行李限额规定不足以保护其利益时，可申请办理行李的声明价值。每件行李的声明价值最高限额为人民币8000元，航空公司对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，航空公司有权拒绝收运。

11．大件异型物品

大件异型物品须事先征得航空公司同意方可托运。

12．特殊行李

小动物、运动员使用的运动器材、演出团体的演出道具等物品的运输，需要在订座时提出申请，并向海关提供物品清单，以便航空公司做出安排。

13.免责行李

旅客欲托运不宜交运或运输责任不明确的行李时，航空公司在免除运输赔偿责任的前提下，将会对托运的行李拴挂免除责任行李牌，并会要求您在相应的免责条款上签字确认。

14.行李托运后取消旅行

根据中国民用航空局的安全规定，托运的行李应与旅客本人同机运输。若您因故取消旅行，应该取回托运的行李。

15．托运行李晚到

因航空公司原因使旅客的托运行李未能与旅客同机到达，造成旅途生活不便时，在经停地或目的地机场，旅客可领取规定的临时生活用品补偿费。

16．行李不正常运输赔偿

行李丢失、破损或内物丢失可向航空公司申请赔偿。除办理声明价值的行李外，行李赔偿的最高责任限额为：国内航线每位旅客为每公斤100元人民币，国际航线每位旅客为1131特别提款权。如果您的物品折余价值低于最大限额，将得到按较低价值支付的赔偿。旅客随身携带物品，其保管责任人为旅客本人。除能证明确系航空公司责任外，不予赔偿。

五、客舱服务与安全

●入座须知

为了飞行安全，当您登机后，请按照登机牌指定的座位号对号入