

旅客、行李国内运输条件



苏南瑞丽航空有限公司



声 明

根据《中华人民共和国民用航空法》、《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》、《公共航空运输旅客服务管理规定》等法律、行政法规、民航规章的规定，结合国际民航、中国民航运输惯例，为明确旅客与苏南瑞丽航空有限公司（以下简称“苏南瑞丽航空”）之间的各项权利、义务、责任，特对《苏南瑞丽航空有限公司旅客、行李国内运输条件》（以下简称“本条件”）做以下特别提示：

因航空运输行业特殊性和国家有关规定，本条件由苏南瑞丽航空预先拟定并于民航服务质量监督平台备案后向全社会公布。请旅客事先仔细阅读本条件所有内容，如对其部分条款存在疑问，可在购票前以书面形式向苏南瑞丽航空提出。本条件内容构成旅客与苏南瑞丽航空之间运输合同的组成部分，旅客直接或通过第三方间接受苏南瑞丽航空出具的运输凭证，或虽未持有苏南瑞丽航空出具的运输凭证但实际乘坐苏南瑞丽航空航班的旅客，均视为其愿意接受和遵守本条件的全部内容。**本条件以加黑字体显示的条款与旅客权利和苏南瑞丽航空的相应义务、责任有重要影响，请仔细阅读。**

本条件于 2024 年 8 月 8 日起施行。现予以公布。

特此声明。

苏南瑞丽航空有限公司



目 录

声 明	2
目 录	3
第一章 定 义	4
第二章 适用范围	9
第三章 客 票	10
第四章 票价和税费	14
第五章 购 票	16
第六章 拒绝运输和限制运输	18
第七章 航班取消与变更	21
第八章 客票变更	23
第九章 客票签转	24
第十章 退 票	25
第十一章 超 售	27
第十二章 代码共享航班	29
第十三章 乘 机	30
第十四章 行李运输	32
第十五章 旅客服务	44
第十六章 飞机上的行为	48
第十七章 责任条件及赔偿限额	49
第十八章 生效与修改	51



第一章 定 义

第一条 《苏南瑞丽航空有限公司旅客、行李国内运输条件》（以下简称“本条件”）是旅客与苏南瑞丽航空之间订立的航空运输合同的组成部分，是双方设立航空运输法律关系、明确双方权利、义务和责任的法律文件。经由苏南瑞丽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凭证，为航空运输合同及本条件的初步证据，所有涉及运输双方权利、义务和责任的内容，以本条件为准。

本条件中的下列用语，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”指根据旅客与苏南瑞丽航空之间运输合同的约定，运输的出发地点、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。仅为本条件之目的，“国内航空运输”不包括出发地点、约定经停地点或目的地点为香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区的运输。

（二）“苏南瑞丽航空”是苏南瑞丽航空有限公司的简称（英文名称：Ruili Airlines Co., Ltd. 国际航空运输协会 IATA 两字代码：DR，企业注册地址：无锡市新吴区锡锦路 59 号空港保税物流中心园壹号房屋 1-4 层）。

（三）“承运人”在本条件中指苏南瑞丽航空之外，其它以营利为目的，面向不特定社会公众使用民用航空器运送旅客、行李的公共航空运输企业。

（四）“苏南瑞丽航空规定”指除本条件外，苏南瑞丽航空依法制定、公布的并在客票填开之日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专用运输条件等。

（五）“客票使用条件”指订座舱位代码或者票价种类所对应的有关客票更改、退票、签转等事宜的规则。

（六）“授权销售代理人”指经苏南瑞丽航空书面协议授权并接受苏南瑞丽航空的管理，为苏南瑞丽航空航班提供面向旅客的销售业务的代理企业。

（七）“地面服务代理人”指依照中华人民共和国法律成立的，与苏南瑞丽航空签订地面代理协议，在协议约定的机场代表苏南瑞丽航空向旅客提供约定



的航空运输地面服务业务的企业。

（八）“旅客”指与苏南瑞丽航空订立运输合同的人，以及除机组成员以外经苏南瑞丽航空同意在飞机上载运或已经载运的其他人。

（九）“儿童”指运输合同约定的旅行开始之日年龄满两周岁（含）但不满12周岁的人。

（十）“无成人陪伴儿童”指运输合同约定的旅行开始之日年龄满5周岁（含）但不满12周岁，且没有年满18周岁且有完全民事行为能力的成年人陪伴乘机的儿童。

（十一）“婴儿”指运输合同约定的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，苏南瑞丽航空不接受出生未满14天的婴儿乘机。

（十二）“订票”指旅客就特定日期、特定航班的运输需求向苏南瑞丽航空提出订立运输合同的意思表示。

（十三）“航班”指苏南瑞丽航空按照国务院民用航空主管部门规定的航线、日期、以特定号码显示的定期飞行。

（十四）“超售”指苏南瑞丽航空为避免座位资源虚耗，在某一航班上主动实施的销售座位数超过实际可利用座位数的行为。

（十五）“代码共享航班”指苏南瑞丽航空与承运人通过协议安排，相互允许在对方承运的航班上使用自己公司航班号的航班。

（十五）“旅客订票单”指旅客购票前填写的供苏南瑞丽航空或其授权销售代理人据以接收订票需求和填开客票的凭证。

（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：居民身份证，按规定可使用的有效护照，外国人永久居留身份证，港、澳地区居民和台湾同胞旅行证件或者港澳台居民居住证，军官证，警官证，士兵证，文职干部或离退休干部证明，16周岁以下未成年人户口簿等。

（十七）“客票”是证明旅客与苏南瑞丽航空订立运输合同和适用本条件的运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。

（十八）“纸质客票”指由苏南瑞丽航空或其授权销售代理人所填开的被称为“客票及行李票”的运输凭证，包括旅客信息、运输出发地点/目的地点、指向本条件或适用的苏南瑞丽航空规定的声明、客票使用条件、通知以及乘机联



和旅客联等内容。

（十九）“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。

（二十）“旅客联”指纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。

（二十一）“电子客票”是指由苏南瑞丽航空或其授权销售代理人销售并赋予所记载的旅客相应航班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品。

（二十二）“电子客票行程单”是指旅客购买苏南瑞丽航空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。

（二十三）“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，均不计算在内。

（二十四）“不定期客票”指出票时未载明航班、乘机日期，可在有效期内确定后予以使用的客票。

（二十五）“票价”指苏南瑞丽航空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，也不包括苏南瑞丽航空依照本条件或适用的苏南瑞丽航空规定所收取的逾重行李费、托运行李声明价值附加费等费用。**

（二十六）“普通票价”指客票出票时适用的头等、公务、经济各舱位等级的销售票价中的最高票价。

（二十七）“折扣票价”指客票出票时适用的头等、公务、经济各舱位等级的销售票价中的优惠票价。

（二十八）“特种票价”指客票出票时适用的不属于普通票价及折扣票价的其它票价。

（二十九）“免费运输”指苏南瑞丽航空以飞机运送旅客、行李但不收取报酬（按照国家规定收取的税费除外）的国内航空运输，包括但不限于苏南瑞丽航空因礼遇、市场促销、雇员因私或因公出行、常旅客奖励等允许的免费运输。

（三十）“联程航班”指苏南瑞丽航空全部承运的、被列明在一个运输合同中的包括两个（含）以上航段的航班。

（三十一）“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。

（三十二）“漏乘”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。

（三十三）“错乘”指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。

（三十四）“行李”指苏南瑞丽航空同意运输的、旅客在旅行中携带的物品，包括托运行李和随身携带物品。

（三十五）“托运行李”指旅客交由苏南瑞丽航空负责照管和运输并出具行李运输凭证的行李。

（三十六）“随身携带物品”指旅客在运输过程中自行负责照管的行李。

（三十七）“经停地点”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。

（三十八）“中途分程地”指经苏南瑞丽航空事先同意并在客票上载明，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。

（三十九）“转机”旅客在出发地点和目的地点间旅行时，在经停地点乘坐同样由苏南瑞丽航空承运的其它航班到达目的地。

（四十）“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。

（四十一）“签转”指客票列明的“承运人”由苏南瑞丽航空变更为其其他承运人。**是否允许免费签转，以客票使用条件为准。**

（四十二）“签转费”指不允许免费签转的情况下，旅客自愿签转而由苏南瑞丽航空依照公布的标准所收取的费用。

（四十三）“客票变更”指对苏南瑞丽航空已经出具的客票进行改期、变更舱位等级等情形，但不包括签转的情形。

（四十四）“自愿变更客票”指本条件和客票使用条件载明不提供免费客票变更的情况下，旅客要求变更客票。

（四十五）“变更费”指旅客自愿变更客票时苏南瑞丽航空依照公布的标准所收取的费用。

（四十六）“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。

（四十七）“自愿退票”指本条件和客票使用条件载明不提供免费退票的



苏南瑞丽航空有限公司
Ruili Airlines Co., Ltd.

情况下，旅客主动要求退票。

（四十八）“小动物”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。



第二章 适用范围

第二条

（一）除本条第（二）、（三）、（四）、（五）项中另有规定外，本条件适用于苏南瑞丽航空承运的国内航空运输。

（二）除免费运输专用条件、运输合同、客票使用条件、苏南瑞丽航空规定另有规定外，本条件亦适用于免费运输。

（三）根据苏南瑞丽航空包机合同提供的运输，接受包机运输的旅客及行李应遵守相应的包机合同条款约定，不适用本条件。

（四）本条件如果含有与国家法律、政府规定、命令或要求不一致的内容，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）本条件如果与客票使用条件、苏南瑞丽航空公布的专用运输条件或苏南瑞丽航空规定不一致的，以客票使用条件、苏南瑞丽航空出票时公布的专用运输条件或苏南瑞丽航空规定为准；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 客票是苏南瑞丽航空和客票上所列姓名的旅客之间订立运输合同的初步证据，也是双方之间的权利、义务和责任适用本条件的初步证据。**客票中的合同条件仅是本条件部分条款的概述，旅客仍需要完整阅读本条件的内容。**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 未经苏南瑞丽航空允许，客票不得涂改。涂改的客票无效，票款不退。

第六条 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苏南瑞丽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，苏南瑞丽航空有权拒绝该旅客乘机。旅客出示残缺客票或非苏南瑞丽航空或其授权销售代理人更改的客票，苏南瑞丽航空有权拒绝该旅客乘机。

2、电子客票经苏南瑞丽航空或其地面服务代理人验证其电子客票状态有效后，**电子客票所载明的旅客方可乘机。**《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有效运输凭证。

（三）除苏南瑞丽航空另有规定外，一张客票所载明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。如客票的第一航段未被使用，而旅客在约定的经停地点开始旅行，苏南瑞丽航空有权不予办理运输及退款。

（四）苏南瑞丽航空按照客票载明的日期、航班、舱位等级提供运输。对于不定期客票，苏南瑞丽航空按旅客的申请，根据该客票适用的票价和所申请



航班的座位可利用情况为旅客确认日期、航班、舱位等级后，方安排运输。

（五）旅客应在客票有效期内，完成客票上列明的全部航程。

（六）旅客应按客票列明的航程旅行，如因非苏南瑞丽航空原因在经停地点提前终止旅行的，剩余航程苏南瑞丽航空有权不予办理运输及退款。

（七）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。

（八）旅客在我国境外购买的用纸质国际客票填开的纯国内段航空运输客票，应换开成我国国内客票后才能使用。国际电子客票，不需要换开成我国国内客票，可直接使用。

第二节 客票的有效期

第七条

（一）除客票使用条件另有约定外，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）除客票使用条件另有约定外，普通票价的客票有效期自旅行开始之日起，一年内运输有效；如果普通票价客票全部未使用，则视为不定期客票，客票有效期从填开客票之日起，一年内运输有效。

（三）折扣票价、特种票价的客票有效期，按照苏南瑞丽航空折扣或特种票价客票的使用条件计算。

（四）除变更后的客票使用条件另有规定外，变更后客票的有效期为原客票剩余的有效期。

第三节 客票有效期的延长

第八条

（一）非由于不可抗力原因、完全由于苏南瑞丽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苏南瑞丽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、苏南瑞丽航空调整航班计划而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、造成旅客已定妥座位的联程航班衔接错失，**但法律规定的连续运输除外。**

（二）持普通票价客票或与普通票价客票有效期相同的折扣票价或特种票价客票的旅客未能在客票有效期内旅行，是由于苏南瑞丽航空在旅客办理乘机手续时未能按其客票的舱位等级提供航班座位，且旅客不同意降低舱位等级安排的，其客票有效期可以延长至苏南瑞丽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）已开始旅行的旅客在其持有的客票有效期内因病使旅行受阻时，苏南瑞丽航空可将该旅客的客票有效期延长至根据二级甲等及以上级别医院医生诊断证明确定该旅客适宜旅行之日为止；或延长至适宜旅行之日以后承运人能够按照该旅客已付票价的舱位等级提供的第一个航班为止。如客票中未使用的乘机联包含一个或一个以上中途分程地点，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。苏南瑞丽航空也可同等延长须陪伴患病旅客乘机的直系亲属的客票有效期。

（四）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。旅客提出此种更改，应在收到死亡证明书后即刻向苏南瑞丽航空提出，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

第九条 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苏南瑞丽航空或其授权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、授权书，并提供旅客本人签字的书面申请、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。

第十条 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，无需重新购买客票。

第十一条 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九条规定的手续以书面形式向苏南瑞丽航空申请挂失。经查证该客票尚未使用，苏南瑞丽航空凭符合本条件第九条第（二）款规定的资料与证明在七个工作日内办理退款手续。

（二）定期客票遗失，旅客应在客票载明的出发日期之前以书面形式向苏南瑞丽航空申请挂失。苏南瑞丽航空凭符合本条件第九条第（二）款规定的资料与证明在七个工作日内办理遗失客票的退款手续。

第十二条 电子客票行程单的遗失

（一）电子客票行程单遗失不补，旅客以书面形式向苏南瑞丽航空提出申请，可凭有效身份证件在原购票地点或苏南瑞丽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

第十三条 票价

（一）票价不包括机场与市区之间或同一城市机场与机场之间的地面运输费用。

（二）苏南瑞丽航空公布的票价，适用于直达航班运输。如旅客要求经停或转乘其他航班时，应按实际航段分段相加计算票价。

（三）客票上显示的票价为出票当日苏南瑞丽航空与旅客协商一致的适用于客票所载航空运输的有约束力的价格。客票出售后至所载航程全部结束之日，或者客票未全部使用情况下至客票有效期满，如遇票价调整，票款不作变动，票价差额多不退、少不补（旅客自愿变更舱位等级、折扣的情况除外）。

（四）使用折扣票价、特种票价的旅客，应遵守该票价对应的使用条件。

第十四条 票款

（一）旅客应按国家规定的货币和付款方式支付票款，除苏南瑞丽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，应按照苏南瑞丽航空规定，由旅客补付不足的票款或由苏南瑞丽航空退还多收的票款。

（三）客票价以人民币 10 元为计算单位，尾数一律四舍五入。

第十五条 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《伤残军人证》和《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。

（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，超过一名时，超过的人数应购儿童票。

第十六条 税费



苏南瑞丽航空有限公司
Ruili Airlines Co., Ltd.

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另行支付。



第五章 购 票

第十七条 一般规定

（一）旅客订票之前，请仔细阅读本条件。本条件将在苏南瑞丽航空官方网站进行公示，旅客可在苏南瑞丽航空直属售票处或其销售代理企业的售票处购票。

（二）旅客购票须出示本人有效身份证件并填写《旅客订票单》；旅客应对提供的证件及信息的真实性、准确性负责，并且确保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）本条件第二十九条“限制运输”范围内的旅客购票，应在购票前向苏南瑞丽航空或其授权销售代理人主动说明情况，并按苏南瑞丽航空或其授权销售代理人的要求提供相关证明，经苏南瑞丽航空同意并做相应安排后，方予以售票。

第十八条 订票基本要求

（一）订票要约：只有在旅客按照苏南瑞丽航空规定的手续和时限提出订票需求，经苏南瑞丽航空或其授权销售代理人确认后，方能构成有效的订票要约；未经苏南瑞丽航空或其销售代理人记录认可收到订票要约，不得认为旅客已发出订票要约。

（二）按照苏南瑞丽航空规定，折扣票价、特种票价可以附有限制或排除旅客签转、更改、退票等使用条件，旅客在订票时务必仔细选择。

第十九条 购票时限

对苏南瑞丽航空或其授权销售代理人已经接受的订票要约，旅客应在苏南瑞丽航空规定或预先约定的时限内支付全部票款、完成客票开具。否则，已经接受的订票要约将作废。

第二十条 个人资料

旅客或其委托的购票人应当向苏南瑞丽航空或者其销售代理人提供履行运输合同的必要个人信息以及旅客真实有效的联系方式，并认可是在自愿、知情的情况下同意向苏南瑞丽航空提供个人资料，旨在用于订票和安排相关的运输



服务。如因旅客或其委托的购票人未提供旅客真实有效的个人信息及联系方式影响苏南瑞丽航空后续服务的正常提供，责任由旅客自行承担。

苏南瑞丽航空及其地面服务代理人、销售代理人遵守国家关于个人信息保护的规定，不得超出履行运输合同的需要而泄露、出售、非法使用或者向他人提供旅客个人信息。

第二十一条 出票

苏南瑞丽航空或其销售代理人根据旅客提供的订票要约，收到全部票款后出具客票，运输合同即告成立。

第二十二条 订票优先权

（一）已出票的旅客发生非自愿变更，在苏南瑞丽航空后续航班有可利用座位的条件下，可优先安排重新订票。

（二）旅客持不定期客票，或已出票的旅客发生自愿变更，都无权要求优先安排重新订票。

第二十三条 机上座位安排

苏南瑞丽航空按旅客已经定妥的航班和舱位等级分配对应的机上座位，但不保证在飞机上提供旅客所要求的指定座位。为保证飞行安全和机上秩序，苏南瑞丽航空有权调整已经分配给旅客的座位。

第二十四条 客票再证实

旅客持有在境外购买的已完成出票的苏南瑞丽航空国内段定期客票，须在该国内段机票载明的出发日期之前向苏南瑞丽航空办理客票再证实手续。



第六章 拒绝运输和限制运输

第二十五条 拒绝运输权

持有有效客票的旅客及其行李，有下列情况之一的，苏南瑞丽航空将拒绝运输：

- （一）依据国家有关规定禁止运输的旅客或者物品；
- （二）拒绝接受安全检查的旅客；
- （三）未经安全检查或者不符合安全检查放行标准的行李；
- （四）办理乘机登记手续时出具的身份证件与购票时身份证件不一致的旅客；
- （五）国家规定的其他情况。

除上述规定外，苏南瑞丽航空出于安全原因或合理判断，认为属下列情形之一时，有权拒绝运输旅客及其行李：

- （一）旅客的年龄、精神或身体状况不适合航空旅行；
- （二）旅客的行为（含饮酒）影响其他旅客正当权利的实现或对机上安全秩序产生不利影响，或对其自身或其他人员或财产可能造成任何危险或危害；
- （三）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，或不遵守苏南瑞丽航空公布的乘机规定；
- （四）旅客未能出示本人的有效身份证件；
- （五）旅客未支付适用的票价、费用以及（或）未承兑其与苏南瑞丽航空或有关承运人之间的信用付款；
- （六）旅客出示的客票经证明是非法获得或不是在苏南瑞丽航空或其销售代理人处购买的、或属已挂失或被盗的、或是伪造的、或不是由苏南瑞丽航空或其销售代理人更改的。

苏南瑞丽航空将尽力承运除本条所述情况外的所有旅客。

第二十六条 当航班超售而无法找到足够的志愿者时，苏南瑞丽航空有权决定超售航班的旅客及行李的载运安排，详见第十一章。

第二十七条 旅客因本章第二十五条被拒绝运输而要求出具书面说明的，



除国家另有规定外，苏南瑞丽航空将及时出具。

第二十八条 对被拒绝运输的旅客，旅客要求变更客票或者退票的，苏南瑞丽航空按下列规定办理：

（一）属本章第二十五条第一款所列（一）至（五）情形的旅客，已购客票按自愿退票、自愿变更的规定办理。

（二）属本章第二十五条第二款第（一）项，由于年龄、精神或身体状况不适合旅行的，在客票有效期内可免费变更一次；旅客在客票有效期内提出退票的，按非自愿退票的规定办理。

（三）属本章第二十五条第二款第（二）、（三）、（四）项情形的旅客，已购客票按自愿退票、自愿变更的规定办理。

（四）属本章第二十五条第二款第（五）项情形的旅客，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。

（五）属本章第二十五条第二款（六）项情形的旅客，承运人保留扣留其客票的权利，必要时呈报有关主管部门处理。已购客票按自愿退票、自愿变更的规定办理。

第二十九条 限制运输

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

（二）每位年满 18 周岁且有完全民事行为能力的成年旅客购票时，最多可携带 3 名儿童旅客（含婴儿旅客以及购买成人客票的儿童旅客）；超过 3 名的儿童，如满足苏南瑞丽航空无成人陪伴儿童运输条件的，可办理无成人陪伴儿童服务。

（三）超过上述数量限制时，应申请儿童团队票。每名成人最多携带 20 名儿童；如团队中儿童旅客超过 20 名，应按照每 20 名儿童旅客增加 1 名成人要求购票，不足 20 名按照 20 名计算。

（四）携带婴儿的旅客、无成人陪伴儿童、儿童团队旅客、孕妇旅客、无自理能力的旅客、病患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，须在订票和办理乘机手续时向苏南瑞丽航空或其销售代理人、地面服务代理人主动、如实披露相应信息，提供相应证明；只有在符合苏南瑞丽航空规定的条件下，经苏南瑞丽航空



苏南瑞丽航空有限公司
Ruili Airlines Co., Ltd.

预先同意并在必要时做出安排后方予载运。



第七章 航班取消与变更

第三十条 尽力保障航班正常

（一）苏南瑞丽航空尽力在合理的期限内运送旅客及其行李，尽力按计划执行公布的在旅行之日有效的班期时刻。但是，**航班时刻表或其他场所所列的时刻或机型仅供参考**，在旅客实际开始旅行之日有可能发生变动，苏南瑞丽航空对该航班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）苏南瑞丽航空有权在旅客实际开始旅行之前对班期时刻表或其它公布的班期时刻中的差错或遗漏进行补正，但不承担任何赔偿或补偿责任。

（三）客票上列明的航班出发时刻仅为计划时刻，苏南瑞丽航空将尽力按该计划执行，但该航班时刻同样也并非航空运输合同的组成部分；在客票售出后，苏南瑞丽航空可能会更改航班时刻。如果旅客给苏南瑞丽航空提供了有效联系方式，苏南瑞丽航空将通知旅客航班时刻的变更，除此之外不承担任何义务和责任。

第三十一条 航班取消与变更

有下列情形之一的，苏南瑞丽航空无需事先通知旅客，即可改变机型或航线、取消、中断、推迟或延期航班飞行：

- （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）发生不可抗力事件及持续期间；

（四）突发机械故障、空中交通管制、安检、旅客突发疾病等超出苏南瑞丽航空合理控制的原因。

第三十二条 发生第三十一条的航班取消或变更，旅客将要超过合理期限才能到达目的地，或者旅客实际乘坐的舱位等级低于原订舱位等级，或者极有可能会造成旅客错失联程航班衔接，苏南瑞丽航空将考虑旅客的合理需求，协助采取以下措施之一：

- （一）为旅客安排有可利用座位的苏南瑞丽航空后续航班；



（二）按照苏南瑞丽航空规定给予降舱补偿；

（三）针对普通票价客票，变更原客票列明的航程，安排苏南瑞丽航空或其他承运人的航班将旅客运达目的地或联程航班衔接地；

（四）按非自愿退票的规定办理。

苏南瑞丽航空协助采取以上措施不构成合同义务，未采取或未成功采取上述措施不承担任何责任。航班取消或延误后的经济补偿按照本规定第八十八条办理。

第三十三条 在联程航班中，因苏南瑞丽航空的原因造成其中一个或者几个航段变更，导致旅客无法在合理的期限内完成整个行程的，苏南瑞丽航空将协助旅客到达最终目的地或者中途分程地。

在联程航班中，旅客非自愿变更客票的，按照本规定第三十五条办理；旅客非自愿退票的，按照本规定第四十五条办理。



第八章 客票变更

第三十四条 自愿改变舱位等级、航班、日期

旅客购票后，如要求改变航班、日期，苏南瑞丽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附件二规定办理，收取相应手续费。如舱位等级、折扣发生变动，除收取上述手续费外，苏南瑞丽航空及其销售代理人还将收取舱位等级、折扣间的票价差额。

第三十五条 非自愿变更

苏南瑞丽航空将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苏南瑞丽航空后续航班；
- （二）变更原客票列明的航程，安排苏南瑞丽航空的其他航班将旅客运达目的地；
- （三）非自愿变更不再收取变更手续费。

第三十六条 自愿改变航程

旅客如自愿改变航程，应重新购票，原客票按自愿退票处理。

第三十七条 自愿改变姓名、证件号码

旅客购票后，如要求改变姓名、证件号码，应重新购票，原客票按自愿退票处理。



第九章 客票签转

第三十八条 原则上不予签转

客票签转涉及到运输合同一方由苏南瑞丽航空变更为其它承运人，除非苏南瑞丽航空在客票上明确注明，原则上不予安排。

第三十九条 苏南瑞丽航空原因造成的原航班不正常

原航班由于苏南瑞丽航空的原因而取消、延误、提前、航程改变，苏南瑞丽航空将优先安排旅客乘坐苏南瑞丽航空后续航班。如苏南瑞丽航空根据旅客实际情况评估后同意，且苏南瑞丽航空与其它承运人在相同航线上有互相签转协议，在征得有关承运人同意接收后，方可办理签转手续，不向旅客收取签转手续费。

第四十条 自愿签转

除第三十九条情形外，旅客要求改变承运人即为自愿签转，应征得苏南瑞丽航空的同意，且应符合下列全部条件，苏南瑞丽航空方予以办理：

- （一）旅客客票使用条件无“不得签转”的限制；
- （二）旅客的客票未改变过舱位等级；
- （三）所签转的承运人与苏南瑞丽航空有互售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；
- （四）若所签转的承运人票价与苏南瑞丽航空票价不一致，产生的费用多退少补；
- （五）旅客支付相应的签转手续费；
- （六）苏南瑞丽航空的授权销售代理人不得为旅客办理签转手续。



第十章 退 票

第四十一条 一般规定

（一）旅客自愿退票，应填妥苏南瑞丽航空规定的退款单。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。

（二）在非客票上列明的地点发生不正常航班，除另有规定外，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）。

第四十二条 退票受款人

（一）苏南瑞丽航空有权仅向客票上列明姓名的旅客本人办理退票。

（二）当客票上列明的旅客不是该客票的付款人，付款人提供旅客签署的授权书以后，苏南瑞丽航空将按列明的退票限制条件将票款退给付款人。

（三）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列明的旅客本人，应出示旅客本人和退票受款人的有效身份证件。

（四）苏南瑞丽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）、（二）、（三）项规定的人，应被视为退票手续办理完结，苏南瑞丽航空也随即解除运输合同的全部责任。

第四十三条 退票期限

无论是自愿退票还是非自愿退票，旅客均应在其客票有效期内向苏南瑞丽航空提出申请并办理退款手续；否则苏南瑞丽航空有权拒绝办理。

旅客应自行关注其客票有效期，苏南瑞丽航空不承担任何提示义务和责任。

第四十四条 退票地点

旅客退票，应在原出票地或苏南瑞丽航空授权代理人处办理。

第四十五条 非自愿退票

（一）在客票使用条件没有特殊约定的前提下，遇航班取消、不合理延误、航程改变、超售造成无足够志愿者时，受影响旅客可办理非自愿退票。始发地



退票，退还旅客所付全部票款；经停地退票，按旅客的订票舱位退还未使用航段的票款，但不得超过原付票款金额。均不收取退票手续费。

（二）旅客因病要求退票，需在航班起飞前向苏南瑞丽航空提出申请，同时提供苏南瑞丽航空认可的医疗机构出具的相关证明材料，具体按苏南瑞丽航空届时有效的规定办理，免收退票费。与患病旅客同行的陪伴人员要求退票，提供苏南瑞丽航空认可的相关材料后可免收退票费，陪伴人员的限额为 3 名。

第四十六条 自愿退票

（一）旅客自愿退票，按附件二规定及相关产品规定执行，收取相应手续费。

（二）持不定期客票的旅客要求退票，免收退票费。持由定期更改为不定期客票的旅客自愿退票，按客票票面列明的订票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，免收退票款。

（四）持婴儿客票的旅客要求退票，免收退票费。

（五）旅客在客票列明的经停地自动终止旅行，该客票未使用航段不办理退票。

第四十七条 苏南瑞丽航空将在收到旅客有效退款申请之日起 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。



第十一章 超 售

第四十八条 按照国际航空运输行业通行的做法，为满足更多旅客成行需求并将航班座位虚耗降到最低，苏南瑞丽航空会在承运的航班上进行适当的超售。当超售航班发生实际办理登机手续的旅客人数将要超过航班可利用座位时，苏南瑞丽航空将根据本章规定对旅客进行安置。

第四十九条 苏南瑞丽航空将在超售前充分考虑航线、航班班次、时间、机型以及衔接航班等情况，最大程度避免旅客因超售被拒绝登机。

第五十条 征集自愿者程序

（一）在超售现场（值机柜台、登机口）以口头询问、广播、柜台张贴通告的方式告知航班超售信息。

（二）向正在办理值机手续的旅客或已抵达登机口的旅客进行自愿者征集，告知旅客自愿放弃乘坐该航班成行的后续处置及赔偿办法。

（三）与旅客协商自愿放弃行程的条件。

第五十一条 优先登机规则

经征集自愿者程序未能寻找到足够的自愿者后，苏南瑞丽航空将根据以下顺序确定优先登机旅客，其余旅客按照办理乘机手续时间的先后依次安排登机，排序最后的旅客将被拒绝登机：

（一）重要旅客（VIP、CIP 等）及其随行人员；

（二）公务舱旅客（可降低舱位等级旅行）；

（三）经苏南瑞丽航空同意并事先做出安排的，有特殊服务需求的老、幼、病、残、孕旅客以及无成人陪伴儿童，及其必需的陪伴人员；

（四）团体旅客；

（五）转机衔接时间短的联程航班旅客；

（六）能提供证明有特别困难急于成行的旅客。

第五十二条 被拒绝登机旅客赔偿标准、方式和相关服务标准

（一）航班实际超售后旅客的现金赔偿标准：对于因超售被拒绝登机的旅客，苏南瑞丽航空将给予一次性现金赔偿，赔偿范围为 200 元至旅客实际购票



票面价的金额；若旅客实际购票价格不足 200 元，则按 200 元予以赔偿。

（二）根据当地机场政策及操作方式，赔偿款支付途径为现场现金支付或登记信息后打款支付。

（三）除上述赔偿外，苏南瑞丽航空将免费为旅客改签后续航班，若为旅客改签的航班与原乘坐航班时间间隔超过 4 小时（含），可根据旅客意愿，为其按照苏南瑞丽航空的航班延误服务标准免费安排酒店住宿及餐食。

（四）实际超售旅客改签后，若后续乘坐航班发生航班不正常的，按苏南瑞丽航空的不正常服务标准执行；实际超售后经苏南瑞丽航空同意签转其它承运人的，若后续乘坐航班发生航班不正常，苏南瑞丽航空将不再提供相应服务，按相应承运人的服务标准执行。

第五十三条 旅客因超售自愿放弃行程或者被拒绝登机时，苏南瑞丽航空将根据旅客的要求，出具因超售而放弃行程或者被拒绝登机的证明。

第五十四条 因超售导致旅客自愿放弃行程或者被拒绝登机，旅客客票按非自愿变更或非自愿退票处理，不收取手续费。



第十二章 代码共享航班

第五十五条 按照国际航空运输行业通行的做法，为了向旅客提供更多的航班产品选择，苏南瑞丽航空将与其它承运人开展代码共享合作。苏南瑞丽航空或其授权销售代理人在为旅客办理订票手续时，将通过书面形式告知旅客代码共享航班的运营承运人。向旅客出具的客票上将同时显示苏南瑞丽航空的航班代码以及运营承运人的航班代码，后者用“*”符号标注。

第五十六条 代码共享航班执行运营承运人公布的相应运输条件，苏南瑞丽航空仅根据与运营承运人的代码共享协议，按照运营承运人的标准办理旅客客票变更、退票及乘机手续等工作。



第十三章 乘 机

第五十七条 一般规定

（一）办理乘机手续

1、旅客应当在苏南瑞丽航空规定的截止时限到达机场，出示与购票时一致的有效身份证件办理客票查验、托运行李、获取纸质或者电子登机凭证等乘机手续。

2、苏南瑞丽航空开始办理航班乘机手续的时间一般不迟于客票上列明的航班计划离站时间前 90 分钟，除运营机场或苏南瑞丽航空另有规定外，截止办理乘机手续时间在航班计划离站时间前 45 分钟，旅客应在该时限办妥全部乘机手续。旅客在出发之前应自行查询当地机场的办理乘机手续截止时限，避免误机。

3、苏南瑞丽航空及其地面服务代理人按时开放办理乘机手续柜台，按规定接受旅客出具的客票，依次快速、准确地办理乘机手续。

4、无托运行李的旅客也可通过苏南瑞丽航空官网设在机场的自助设备或者苏南瑞丽航空官网、手机 APP 等更为快捷的渠道办理乘机手续。

5、对第二十五条第一款所列情形的旅客，苏南瑞丽航空将不予办理乘机手续；对第二十五条第二款所列情形的旅客，苏南瑞丽航空视情决定是否办理乘机手续。

6、旅客出行前应当自行查阅航班始发地、经停地或者目的地的相关出行规定，包括办理乘机手续截止时限、防疫等内容。

（二）登机

旅客办妥乘机手续、通过安全检查后，必须按登机凭证提示的时限到达指定的登机口。如旅客未能按时到达指定登机口，或虽然按时到达但存在依照第二十五条第二款可以拒绝运输的情况，苏南瑞丽航空为不影响航班正常，可拒绝该旅客登机。由此所产生的漏乘损失和费用由旅客自行承担。

第五十八条 乘机前，旅客及其行李必须经过安全检查。未能通过安全检查的旅客不得登机，未能通过安全检查的行李不得托运或携带登机。

第五十九条 旅客误机



(一) 旅客发生误机，如要求乘坐其它承运人航班，应先按本条件“自愿退票”的有关规定办理未使用的苏南瑞丽航空客票，再由苏南瑞丽航空代为订票或旅客自行购票；如要求退票或变更客票，按本条件“自愿退票”或“自愿变更”的有关规定办理。

(二) 如旅客证明苏南瑞丽航空或其地面服务代理人对旅客误机存在重大过失，旅客要求退票或变更客票，按本条件“非自愿退票”或“非自愿变更”的有关规定办理。

第六十条 旅客漏乘

(一) 旅客发生漏乘，未使用客票按本条件“自愿变更”、“自愿退票”的相关规定办理。如旅客在经停站过站时未能搭乘其客票列明的航班，则按旅客自愿放弃后段行程处理，未使用航段票价不予退还。

(二) 如旅客证明苏南瑞丽航空或其地面服务代理人对旅客漏乘存在重大过失，苏南瑞丽航空将尽早安排旅客乘坐自己的后续航班成行。如旅客要求变更或退票，按本条件“非自愿变更”、“非自愿退票”的相关规定办理。

第六十一条 旅客错乘

旅客错乘飞机，苏南瑞丽航空将尽早安排错乘旅客乘坐自己的后续航班飞往旅客客票上列明的目的地，票款不补不退，如旅客要求在错乘的机场终止旅行，票款差额不补不退；如旅客证明苏南瑞丽航空或其地面服务代理人对旅客错乘存在重大过失，旅客要求变更客票或退票，按本条件“非自愿变更”、“非自愿退票”的相关规定办理。

第六十二条 关舱门后终止飞行

旅客在航班始发地关舱门后自愿提出终止旅行，由机长决定是否允许；机长允许旅客下机的，未使用客票按照本条件的“自愿变更”及“自愿退票”规定处理，并扣取相应的手续费；若旅客在航班经停地关舱门后自愿提出终止旅行后并得到机长允许后下机，其未使用航段的客票作废，苏南瑞丽航空不予以变更或退票。



第十四章 行李运输

第一节 一般规定

第六十三条 不得作为行李运输的物品

下列物品不得作为行李或夹入行李内托运，也不得作为随身携带物品带入客舱运输：

（一）《民用航空危险品运输管理规定》所定义的“危险品”，包括但不限于：

- 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、易于自燃物质和遇水释放易燃气体的物质；
- 5、氧化性物质和有机过氧化物；
- 6、毒性物质和感染性物质；
- 7、放射性物质；
- 8、腐蚀性物质；

9、杂项危险品，包括国际民航组织定期批准和公布的《危险物品安全航空运输技术细则》规定的限制性锂电池及安装有限制性锂电池的电子设备；

10、根据《危险物品安全航空运输技术细则》归类的能对健康、安全、财产或者环境构成危险的其它物品或者物质。

（二）枪支，含各种类型仿真玩具枪、枪型打火机及其他各种类型带有攻击性的武器，但体育运动用器械除外。

（三）军械、警械。

（四）管制刀具。

（五）活体动物，但本条件规定的小动物及导盲犬和助听犬除外。

（六）国家规定的其它禁运物品。

（七）其他特殊行李



- 1、带有明显异味的鲜活物品（如榴莲）；
- 2、自加热食品（如自加热火锅、自加热米饭等）；
- 3、具有麻醉、令人不快或其他类似性质的物品等；
- 4、电动平衡车（以锂电池为动力，可载人的单轮或多轮移动辅助工具，包括但不限于：平衡车、独轮车、电动滑板、风火轮、体感车等）。

第六十四条 不建议作为托运行李运输的物品

下列物品不建议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而发生的遗失和损坏，苏南瑞丽航空按一般托运行李承担责任：

- （一）重要文件和资料；
- （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））；
- （七）样品；
- （八）电子数码产品（包括各种相机、笔记本电脑等）；
- （九）有效身份证件及旅行证件；
- （十）其它需要旅客自行照管的物品。

不建议作为托运行李或夹入行李内托运的物品，在符合苏南瑞丽航空关于行李重量、体积限制的情况下，可作为随身携带物品，由旅客带入客舱并自行保管。

第六十五条 限制运输的物品

苏南瑞丽航空对运输下列物品有严格的数量限制和包装要求，只有在符合本条件和苏南瑞丽航空规定的情况下，并经苏南瑞丽航空预先同意，方予以运输：

- （一）精密仪器、电器等类物品，一般应作为货物托运；如旅客要求按托运行李运输，必须有符合苏南瑞丽航空要求的妥善包装，苏南瑞丽航空按一般托运行李承担责任；并且此类物品的重量不得计算在免费行李额内，旅客应按



苏南瑞丽航空的逾重行李收取标准支付全部费用后，苏南瑞丽航空方予以承运。

（二）体育运动用器械，包括体育运动用枪支和弹药，旅客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并经苏南瑞丽航空查验后，方可作为托运行李运输，枪支必须卸下子弹和扣上保险并妥善包装。

（三）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、苏南瑞丽航空及有关承运人、机场的限制要求，酒类物品、含有酒精的饮料不得随身携带而须作为托运行李运输。

（八）医疗所需的气态氧或者空气小型钢瓶；旅客穿在身上供操作机械肢体用的小型二氧化碳气瓶；含有碳氢化合物的催化卷发器，每个旅客不能超过一个。

第二节 行李包装及体积、重量限制

第六十六条 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、行李包装内不能用锯末、谷壳、草屑等作衬垫物；
- 6、行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码；
- 7、行李外包装不得张贴、印刷危险品标识。（若行李外包装出现危险品标



识，无论内物是否为危险品，必须按照危险品相关规定进行处理）。

苏南瑞丽航空或其地面服务代理人在办理乘机手续时对托运行李进行核查，对不符合上述要求的行李，有权要求旅客进行完善；旅客拒绝或拖延的，苏南瑞丽航空有权拒绝运输，由此造成的后果由旅客承担。

（二）托运行李（含免费行李额）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，必须事先征得苏南瑞丽航空的同意才能作为行李托运。

第六十七条 随身携带物品

（一）旅客携带的随身携带物品应能置于旅客的前排座位之下或封闭式行李架内。

（二）每位旅客所携带入客舱的随身携带物品尺寸及重量要求详见《苏南瑞丽航空行李运输规定》。

超过苏南瑞丽航空重量、件数或体积限制的随身携带物品，应作为托运行李由旅客办理托运手续；苏南瑞丽航空或者其地面服务代理人有权在登机口、旅客登机后对随身携带物品进行核查，并要求旅客办理行李托运；旅客拒绝或拖延的，苏南瑞丽航空有权拒绝运输，由此造成的后果由旅客承担。

第三节 免费行李额及逾重行李费

第六十八条 免费行李额

每位旅客的免费托运行李额：持成人或儿童客票的旅客行李额根据客票载明的舱位决定，具体要求详见《苏南瑞丽航空行李运输规定》。如苏南瑞丽航空的折扣票价或特种票价服务产品另有明确规定，则以相应产品的规定为准。

第六十九条 逾重行李费

（一）超过旅客所购客票的舱位等级对应的免费行李额的部分，称为逾重行李，旅客应当支付逾重行李费。逾重行李费标准详见《苏南瑞丽航空行李运输规定》。

（二）旅客应在办理乘机手续时根据行李逾重情况办理逾重行李费缴付；如在登机口或登机后核查中确认属逾重，旅客应予以补缴；旅客拒绝或拖延的，苏南瑞丽航空有权拒绝运输，由此造成的后果由旅客承担。



第四节 行李声明价值

第七十条

（一）旅客的托运行李，每公斤价值超过人民币 100 元时，旅客应如实向苏南瑞丽航空或其地面服务代理人进行申报，并按照本条件以及苏南瑞丽航空规定办理该行李的声明价值手续。

（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，实际价值超过该限额的行李，苏南瑞丽航空有权拒绝托运。如苏南瑞丽航空对行李声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，苏南瑞丽航空有权拒绝收运。

（三）苏南瑞丽航空按照旅客声明的价值中超过本条第（一）款规定单位价值部分的 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）旅客随身携带物品不办理声明价值。

（七）未办理行李声明价值手续的托运行李，一律属于普通行李，苏南瑞丽航空仅按照普通行李承担运输义务和责任。

第五节 行李的收运

第七十一条 行李须符合要求

（一）旅客的托运行李、随身携带物品不得违反国家禁止运输或者限制运输的相关规定，也须符合本条件的规定。苏南瑞丽航空或其地面服务代理人在收运行李时或者运输过程中，发现行李中装有不得作为行李运输的任何物品，有权拒绝收运或者随时终止运输，并通知旅客。

（二）旅客的托运行李，如属于或夹带有不得作为托运行李运输的物品，苏南瑞丽航空有权拒绝接受该行李作为托运行李运输。

（三）旅客携带了属于限制运输的物品，苏南瑞丽航空有权要求旅客办理



托运或者做其它处置，旅客拒绝或拖延办理的，苏南瑞丽航空拒绝旅客携带该物品登机，相应的后果由旅客承担。

（四）旅客的托运行李、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本条件或苏南瑞丽航空规定，苏南瑞丽航空将请旅客加以改善，如旅客不能或拒绝改善，苏南瑞丽航空有权拒绝接受该行李的运输。

第七十二条 检查权利但非义务

苏南瑞丽航空为了运输安全原因，有权对旅客行李进行检查；必要时，也可以在旅客没有在场的情况下，会同机场安检进行检查。如果旅客拒绝接受此种检查，苏南瑞丽航空有权拒绝运输。苏南瑞丽航空不因此种检查而承担任何义务或责任，行李符合航空运输要求仍属于旅客的义务，并由旅客承担行李被拒绝运输或延迟运输的责任。

第七十三条 收运要求

（一）旅客必须凭有效客票托运行李。苏南瑞丽航空将在客票及行李票上填写托运行李的件数和重量，或者在行李提取识别联上填写托运行李的件数。

（二）苏南瑞丽航空只在航班离站当日旅客办理乘机手续时收运其行李。

（三）苏南瑞丽航空对旅客托运的每件行李拴挂行李牌，并将其中的行李提取识别联交给旅客。经苏南瑞丽航空同意运输的随身携带物品，由旅客带入客舱自行照管。

（四）旅客托运有可能发生运输责任争议的行李时，苏南瑞丽航空将向旅客说明情况，旅客坚持托运的，拴挂免除责任行李牌，旅客签字即表示认可免除苏南瑞丽航空相应的运输责任。

第七十四条 行李载运

（一）旅客的托运行李，应与旅客同机运送；临时限载等特殊情况下不能同机运送时，在符合安全运输的前提下，苏南瑞丽航空将向旅客说明后将托运行李卸下飞机，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，苏南瑞丽航空可拒绝收运旅客的逾重行李。

第七十五条 小动物

（一）小动物是指家庭驯养的狗、猫、鸟或其它玩赏小型宠物。野生动物



和具有形体怪异或易于伤人等特性的动物如蛇等，不属于小动物范围。

（二）苏南瑞丽航空不接受小动物作为行李运输，小动物只能作为货物运输。

（三）导盲犬、助听犬经苏南瑞丽航空预先同意，可以由盲人或聋人旅客本人带入客舱运输。导盲犬、助听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。

第七十六条 外交信袋

（一）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，苏南瑞丽航空也可以按照托运行李办理，但苏南瑞丽航空只承担一般托运行李的责任。

（二）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。

（三）外交信袋运输需占用座位时，旅客必须在订票时提出，经苏南瑞丽航空同意，方可予以运输。

（四）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。占座外交信袋的票价按外放最低公布票价及折扣票价销售，占用座位的外交信袋没有免费行李额。

（五）机要交通人员携带的机要文件，按本条的规定办理。

第七十七条 违规行李

旅客的托运行李、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，其整件行李即成为违规行李。对违规行李，苏南瑞丽航空按下列规定处理：

（一）在始发地发现违规行李，苏南瑞丽航空拒绝收运；如已承运，有权取消运输，或将违规夹带物品取出后运输，已收逾重行李费不退。

（二）在经停地发现违规行李，应立即停运，已收逾重行李费不退。

（三）对违规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。

第七十八条 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，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。

(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) 苏南瑞丽航空安排旅客改乘苏南瑞丽航空其他航班，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。如苏南瑞丽航空安排旅客签转其他承运人航班，将办理行李退运，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

第七十九条 行李交付

(一) 旅客应在航班到达后立即在机场行李到达区域领取行李。行李提取识别联仅用于旅客自行核对，避免拿错行李。

(二) 如旅客未在航班到达以后立即领取行李且超过保管时限的，苏南瑞丽航空依照无人认领行李规定执行。对于无人认领行李中的易腐物品，苏南瑞丽航空有权在行李到达 24 小时后予以处理。

(三) 苏南瑞丽航空有权利但并非义务核对旅客提取的行李及所持行李提取识别联是否一致，发现旅客提取行李错误的，有权采取相应处置措施；但正确提取行李是旅客的义务，苏南瑞丽航空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) 旅客行李延误到达后，苏南瑞丽航空将立即通知旅客领取，也可直接送达旅客。

(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。

第八十条 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，苏南瑞丽航空可按照无法交付行李的有关规定处理。

第八十一条 行李不正常运输的处理

(一) 行李运输发生延误、遗失或损坏，苏南瑞丽航空或其地面服务代理



人将会同旅客填写《行李运输事件记录》，尽快查明情况和原因，并将调查结果答复旅客和有关单位。如发生行李运输赔偿，可在运输合同约定的始发地、经停地或目的地办理。

（二）因苏南瑞丽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，生活补偿费一次性发放，标准为：公务舱旅客人民币 500 元，经济舱旅客人民币 100 元。

（三）在行李运输过程中，托运行李发生延误、丢失或者损坏，旅客要求出具行李运输事件凭证的，苏南瑞丽航空将及时提供。

第八十二条 行李运输责任索赔

（一）旅客在领取托运行李时，发现有毁灭、遗失或损坏的，应当场提出书面异议，取得《行李运输事件记录》，作为提出索赔的原始依据。

（二）**旅客最迟应当自《行李运输事件记录》签发之日起七日内书面向苏南瑞丽航空提出行李运输责任索赔要求；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，最迟应当在收到托运行李 7 日内书面向苏南瑞丽航空提出。托运行李发生运输延误的，旅客最迟应自托运行李到达目的地机场之日起二十一日内书面提出异议或索赔要求。**

旅客未在上述期限内书面向苏南瑞丽航空提出行李运输责任索赔的，依法不能向苏南瑞丽航空提出索赔诉讼。

（三）旅客向苏南瑞丽航空提出行李运输责任索赔时，应附客票原件（或经核对后的复印件）、行李票或行李牌或行李提取识别联、《行李运输事件记录》（如有）、逾重行李费收据（如有）以及其他有关的证明。

（四）行李运输赔偿标准

除由于行李本身的自然属性、质量或缺陷造成的损失苏南瑞丽航空不予赔偿外，苏南瑞丽航空将按照下列内容执行：

1、软质行李箱包类

a) 软质行李箱包是指人造革、纺织材料、皮革制作的行李箱包。

b) 软质行李箱包附设的锁、搭扣、手柄、滑轮、牵拉带、提带因运输过程中的事件造成损坏、缝合线脱线，应尽可能修配，无法修配的，苏南瑞丽航空将补偿或报销修理费用，其最高限额为人民币 30 元。



c) 软质行李箱包因运输过程中的事件造成行李箱包表面擦伤或挤压变形，根据行李箱包损伤情况予以合理赔偿，其最高限额为人民币 100 元。

d) 软质行李箱包因运输过程中的事件造成撕裂达到穿透程序，根据行李箱包以及内装物品的损伤情况予以合理赔偿，最高限额为人民币 200 元。或由旅客先行修理，苏南瑞丽航空以修复发票显示的修复金额作为报销金额，其最高限额为人民币 500 元（含）。

2、硬质行李箱包分类

a) 硬质行李箱包附设的锁、搭扣、手柄、滑轮、牵拉带、提带因运输过程中的事件造成损坏或丢失，应尽可能修理，无法修理的，最高补偿限额为人民币 50 元。

b) 硬质行李箱包因运输过程中的事件造成行李箱包表面擦伤，根据擦伤面积予以合理补偿，其最高限额为人民币 100 元。

c) 硬质行李箱包因运输过程中的事件造成行李箱包被挤压变形或表面凹陷，最高补偿限额为人民币 100 元。

d) 硬质行李箱包因运输过程中的事件造成行李箱包表面破裂达到穿透程度，根据行李箱包以及内装物品的损伤情况予以合理赔偿，最高限额为人民币 400 元，或报销修理费，以修复发票显示的修复金额作为报销金额，最高限额为人民币 500 元（含）。

3、纸箱、木制行李箱包、藤制行李箱包及其它

a) 纸箱行李不符合航空运输行李包装的要求，纸箱发生损坏，苏南瑞丽航空不承担任何责任。

b) 木质行李箱包和藤制行李箱包发生破损，只有断裂无法使用时，最高补偿限额为人民币 50 元。

4、行李污损 托运行李在运输过程中发生污损，造成行李箱包箱体污染，应尽可能清洗，补偿清洗费用最高限额为人民币 100 元。造成行李箱包内容物污染至无法使用或功能丧失的，按污损物的重量根据每千克行李最高赔偿限额执行。

5、破损/报废

行李箱包破损严重，无法继续使用的，苏南瑞丽航空提供一件同等体积的免费行李箱包，但上述行李箱包的赔偿内容将不再执行。

（五）国内临时生活日用品补偿费



1、旅客乘坐苏南瑞丽航空的航班，因苏南瑞丽航空的原因造成其托运行李未能与旅客同机到达，造成旅客旅途生活不便，应给予旅客临时生活补助。

2、下列情况，苏南瑞丽航空不提供临时生活补助：

- a) 航班并非苏南瑞丽航空执行。
- b) 行李用当天的后续航班运达。
- c) 行李贴挂有免除责任行李牌，其免责项目为“旅客晚交运行李”。
- d) 行李系超重行李，因载量不足而被撤下。
- e) 旅客的永久或长期地址为托运行李的目的地。

3、苏南瑞丽航空向受影响旅客支付临时生活补助后，如旅客行李因遗失而需根据本条第（四）款进行赔偿，该临时生活补助费用将作为苏南瑞丽航空对旅客行李赔偿的一部分，从赔偿金额中予以扣除。如行李找到，旅客无需退回临时生活补助。



第十五章 旅客服务

第一节 一般服务

第八十三条 苏南瑞丽航空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。

第八十四条 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，由旅客自理。

第八十五条 在航空运输过程中，旅客发生急病、分娩、遇险时，苏南瑞丽航空将积极采取措施，尽力救助。

第八十六条 空中飞行过程中，苏南瑞丽航空按自己的服务标准向旅客提供饮料或餐食。旅客要求提供超过苏南瑞丽航空服务标准的其他空中餐食服务，苏南瑞丽航空视情决定是否提供，如决定提供的，有权收取相应的费用。

第二节 不正常航班的现场服务

第八十七条 苏南瑞丽航空的航班在始发地发生不合理延误或者宣布取消后，苏南瑞丽航空应当在掌握航班状态发生变化之后的 30 分钟内通过公共信息平台、官方网站、呼叫中心、短信、电话、广播等方式，及时向旅客发布航班变化信息及可预计的恢复正常时间，并对旅客出行作出提示。

第八十八条 由于苏南瑞丽航空主动进行航班调配、机组等原因，造成航班在始发地延迟起飞超过 2 小时或现场宣布取消且无法安排当天的后续成行，苏南瑞丽航空将向确有需要的旅客免费提供餐食及住宿服务，并可进行相应的经济补偿。具体按如下标准执行。

（一）服务内容：

1、餐食服务：航班延迟起飞超过 2 小时以上，时间在 07:00-09:00 、11:00-13:00、17:00-19:00 期间分别提供食品。

2、住宿服务：航班延迟起飞预计超过 4 小时将免费为旅客在始发地安排住



宿休息，两人一间住宿；旅客要求提高住宿标准的，超过部分的费用由旅客自理。

（二）经济补偿：

1、补偿方式：现金

2、补偿标准：航班延迟起飞时间超过原计划起飞时间 4（含）-8 小时，每位旅客补偿 100 元；延迟起飞 8 小时（含）以上，每位旅客补偿 200 元，金额以人民币为单位。如航班取消无补班时，按照延迟起飞 8 小时（含）以上标准进行补偿；如航班取消有补班时，按照原航班计划起飞时间与补班航班实际起飞时间差计算补偿标准。儿童、婴儿旅客原则上按照成人旅客补偿金额的 50% 计算。航班延迟起飞时间不超过原计划起飞时间 4 小时，无经济补偿。

（三）因苏南瑞丽航空原因，航班在计划执行日之前取消，苏南瑞丽航空已经通知旅客并且为旅客安排客票变更或退票，则无经济补偿。

（四）本条所称“延迟起飞”是指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过 15 分钟的情况，不包括因航班飞行计划调整所致的航班出港时间晚于原计划出港时间的情形。

第八十九条 由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非苏南瑞丽航空原因，造成航班在始发地延迟起飞或宣布取消，苏南瑞丽航空工作人员协助旅客安排餐食、住宿及地面交通，费用由旅客自行承担，无经济补偿。

第九十条 苏南瑞丽航空的航班在经停地延迟起飞或宣布取消，无论何种原因，苏南瑞丽航空将按上述第八十八条第（一）款标准向经停旅客提供膳宿服务，但无经济补偿。

第九十一条 苏南瑞丽航空的航班发生备降，无论是何种原因造成的，苏南瑞丽航空将按上述第八十八条第（一）款标准向备降旅客提供膳宿服务，但无经济补偿。

第九十二条 苏南瑞丽航空或其授权销售代理人在出票时应当将旅客所提供的联系方式等必要信息准确录入旅客订座系统，并负责按照该联系方式及时通告旅客航班动态信息。旅客应确保联系方式的准确性。如果旅客收到并非苏南瑞丽航空官方发送的航班变动信息，请务必主动与苏南瑞丽航空联系确认，或者主动与出票的授权销售代理人联系确认，旅客未经核实确认而发生损失的，苏南瑞丽航空不承担任何责任。



第九十三条 航班发生不合理延误或者宣布取消时，在客票使用条件没有相反规定的前提下，苏南瑞丽航空可为受影响的旅客按照本条件的相关条款办理客票变更或退票工作。若旅客要求出具航班延误或者取消书面证明的，苏南瑞丽航空将及时提供。

第九十四条 航班发生不合理延误或者宣布取消时，苏南瑞丽航空、授权销售代理人或者地面服务代理人将优先为受影响的残疾人、老年人、孕妇、无成人陪伴儿童等需特别照料的旅客提供必需的服务。

第九十五条 苏南瑞丽航空和其他各保障单位应相互配合，认真负责，共同保障航班正常，避免航班长时间延迟或取消。

第三节 特殊旅客服务

第九十六条 特殊旅客，又称特殊服务旅客或特服旅客，是指苏南瑞丽航空或其授权销售代理人、地面服务代理人在售票或办理乘机手续过程中，需给予特别礼遇，或给予特别照顾，或需要预先进行特殊安排方可承运的旅客。

第九十七条 部分特殊旅客应出具《医疗诊断证明书》（具体要求请见附件一），是医生开具说明乘客无需特殊医疗救助即可安全结束飞行的书面证明。内容包括旅客乘机所需申明的详细信息，从航空医学上对机上条件及何种状况的病人一般不适于航空旅行的说明资料供院方诊断参考。《医疗诊断证明书》由旅客在苏南瑞丽航空直属或者授权销售代理人购票时申领和交付，由县、市级或者相当于这一级（国家二甲级）以上医疗单位医师签字、医疗单位盖章，方为有效。

第九十八条 《医疗诊断证明书》有效日期：一般情况下，《医疗诊断证明书》开具日期距离旅客航班既定起飞日期不超过 10 天才方为有效。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。如果《医疗诊断证明书》开具日期距离旅客返程航班日期超过 10 天，则旅客必须重新提供《医疗诊断证明书》。

第九十九条 婴儿旅客、无成人陪伴儿童旅客、孕妇旅客、轮椅旅客、担架旅客、病患旅客、盲人/聋哑旅客、携带服务犬旅客及用氧旅客的运输及购票要求请见附件一。其余特殊旅客及乘机条件，旅客应在购票前咨询苏南瑞丽航



空直属售票单位或其授权销售代理人。

第一百条 由于旅客没有提前告知苏南瑞丽航空或没有在规定的时限办妥乘机手续，导致苏南瑞丽航空无法安排旅客所要求的服务或设备，造成旅客无法成行的，旅客客票按自愿变更、自愿退票办理；如果旅客已提前告知苏南瑞丽航空或按要求在规定的时限办妥乘机手续，但是苏南瑞丽航空无法安排旅客所要求的服务或设备，造成旅客无法成行的，旅客客票按非自愿变更、非自愿退票办理。

第四节 旅客投诉

第一百零一条 因公共航空运输旅客服务发生争议的，旅客可以向苏南瑞丽航空投诉。投诉电话：移动用户拨打 952801 转 9，电信、联通用户拨打 0871-952801 转 9；电子邮箱地址：rltsjy@rlair.net。



第十六章 飞机上的行为

第一百零二条 如果旅客在飞机上的行为危及到飞机或飞机上任何人员或财产的安全，或妨碍机组人员履行职责，或不遵守机组的指示，或有其他影响飞行安全或客舱秩序的行为，机长或其授权的人员可以采取其认为必要的措施，以制止该行为的继续，包括对该旅客实施管束。

第一百零三条 在航空器上强占座位、辱骂殴打他人、妨碍机组正常履行职责、霸占航空器、破坏机上设施设备等行为，扰乱公共秩序、危害公共安全。构成违反治安管理行为的，公安机关将依法进行处罚；情节严重的，可能被追究刑事责任。旅客应遵规守法、文明乘机。

第一百零四条 在飞机起飞、降落或飞行过程中，旅客应遵从机组人员的指示，不得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：移动电话、对讲机、遥控玩具和其他带遥控装置的电子设备、发射机（业余台、城市波段、传真机、电话机）、电视机、调幅/调频无线电、双向 BP 机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：便携式录音机、助听器、心脏起搏器和其它体内医疗设备、电子表、电动剃须刀、可接受的个人使用的维持生命装置、公司所安装的设备（如：电话/视听设备等）等公司认定不会干扰飞机航行和通讯系统的其他便携式电子设备。

第一百零五条 苏南瑞丽航空所有的航班均已禁烟（包括各种形式的电子烟），机上所有区域均不允许吸烟（包括各种形式的电子烟）。

第一百零六条 飞机上，除苏南瑞丽航空供应的含酒精饮料外，不得饮用其他含酒精饮料。

第一百零七条 当旅客在机上就座时，应按要求全程系好安全带。

第一百零八条 应急撤离时，旅客应服从机组成员的指挥。



第十七章 责任条件及赔偿限额

第一百零九条 旅客因在非上、下苏南瑞丽航空飞机过程中的机场其他区域内、机场与市区之间或在同一城市的机场与机场之间发生的事件造成人身损害或行李损失，苏南瑞丽航空不承担责任。

苏南瑞丽航空在本章的赔偿责任，限于旅客或其他有权索赔的人能够提供证据证明的实际损失，财产损失不超过经证明旅客直接损失的数额，苏南瑞丽航空对间接的或随之引发的财产损失不承担责任。

第一百一十条 旅客人身伤亡

（一）除旅客自身健康原因或者旅客故意、重大过失原因外，因发生在苏南瑞丽航空飞机上或者在旅客上、下苏南瑞丽航空飞机过程中的事件造成旅客人身伤亡的，苏南瑞丽航空承担损害赔偿责任。

（二）遵照民航局 164 号令《国内航空运输承运人赔偿责任限额规定》，苏南瑞丽航空对每名旅客的人身伤亡赔偿责任限额为人民币 400,000 元。

第一百一十一条 行李损失

（一）旅客随身携带物品毁灭、遗失或者损坏，旅客证明苏南瑞丽航空确有重大过失的，苏南瑞丽航空才承担赔偿责任。苏南瑞丽航空对旅客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，如随身携带物品的价值低于上述限额时，按实际价值赔偿。

（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，苏南瑞丽航空承担损害赔偿责任；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，苏南瑞丽航空不承担责任。

（三）苏南瑞丽航空对托运行李损失的赔偿金额每公斤不超过人民币 100 元，如托运行李的价值每公斤低于 100 元时，按实际价值赔偿；

旅客如已办理行李声明价值手续并足额缴纳声明价值附加费，苏南瑞丽航空按该行李的声明价值赔偿，但最高赔偿金额为人民币 8000 元。行李的声明价值高于实际价值时，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及物品造成伤害，或对苏南瑞丽航空财产造成损失，旅客应赔偿苏南瑞丽航空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不得作为托运行李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）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。

（八）已赔偿的丢失行李找到后，苏南瑞丽航空将尽快通知旅客。旅客可将自己的行李领回，退还全部赔偿，临时生活补助可不退。

第一百一十二条 航空运输延误

（一）因苏南瑞丽航空航空运输延误造成旅客发生实际损失的，苏南瑞丽航空承担赔偿责任；但是苏南瑞丽航空为了避免该损失的发生，已经采取了一切可合理要求的措施或者不可能采取此种措施的，不承担责任。

（二）由于天气原因、自然灾害、突发事件、空中交通管制、机场安检、流量控制、机场没有或未能提供正常服务、旅客自身原因、苏南瑞丽航空为遵守法律法规、政府规定和命令采取的行为造成旅客、行李运输延误的，苏南瑞丽航空不承担赔偿责任，但将尽力为旅客提供必要的帮助。

第一百一十三条 其他规定

（一）在旅客、行李航空运输过程中，经苏南瑞丽航空证明，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，相应免除或者减轻苏南瑞丽航空的责任。旅客以外的其他人就旅客死亡或者受伤提出赔偿要求时，经苏南瑞丽航空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，相应免除或者减轻苏南瑞丽航空的责任。

（二）苏南瑞丽航空在本章下责任的任何免除或限制，适用于苏南瑞丽航空的代理人、雇员和代表以及将飞机提供给苏南瑞丽航空使用的任何人及其代理人、雇员和代表。上述代理人、雇员、代表以及任何人应当支付的赔偿总额，不得超过苏南瑞丽航空的责任限额。



第十八章 生效与修改

第一百一十四条 本条件自 **2024 年 8 月 8 日** 起生效并施行。苏南瑞丽航空 2024 年 4 月 26 日制定施行的《苏南瑞丽航空有限公司旅客、行李国内运输条件》同时废止。

第一百一十五条 遵照国家法律法规、中国民用航空局要求或根据实际需要，苏南瑞丽航空可不经通知修改本条件、客票使用条件、苏南瑞丽航空规定或费用标准。但此类修改不适用于修改前已经订立的运输合同。

苏南瑞丽航空的工作人员、授权销售代理人或雇员都无权更改或违反本条件、适用的客票使用条件、苏南瑞丽航空规定或费用标准。



苏南瑞丽航空有限公司
Ruili Airlines Co., Ltd.

附件一：部分特殊旅客运输要求

旅客类型	服务对象	承运限制	申请要求	适用票价
婴儿旅客	婴儿旅客是指出生 14 天至 2 周岁以下的婴儿，必须在有成年旅客陪伴下方可乘机。出生不足 14 天的婴儿和出生不足 90 天的早产婴儿，苏南瑞丽航空不予承运。	婴儿应由年满十八周岁以上成人携带方可。每个航班婴儿旅客的最大承运数量为 10 名。	购票时需出示婴儿旅客有效身份证件。其他购票流程同成人旅客，无特殊要求。	婴儿旅客按成人公务舱或经济舱公布普通票价的 10% 购票，不单独占用座位，如需要单独占座位时，应购买儿童票。每一年满 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，超过一名时，超过数量的婴儿应按普通票价的 50% 购票，并单独占座位。
无成人陪伴儿童	1) 无成人陪伴儿童是指年龄满 5 周岁但不满 12 周岁，且没有年满 18 周岁、有民事行为能力的成年人陪伴的乘机儿童。 2) 年龄在 12 周岁至 15 周岁按成人全票价购买客票的旅客，如提出申	1) 每个航班（含过站）限载 3 名无成人陪伴儿童。 2) 苏南瑞丽航空中转航班或苏南瑞丽航空与其它航空公司的联程航班，不接受无成人陪伴儿童的运输。 3) 苏南瑞丽航空不接受不足 5 周岁的儿童单独乘机。 4) 苏南瑞丽航空不接受 12 周岁以下的病残儿童单独乘机。	1) 无成人陪伴儿童的乘机申请至少应在航班规定离站时间前 90 分钟提出，否则不予受理 2) 无人陪伴儿童的父母或其监护人需在苏南瑞丽航空指定的售票处进行购票，购票时出示无成人陪伴儿童及其父母或监护人的有效身份证件，并提出申请； 3) 无成人陪伴儿童应由父母或监护人陪送到始发站机场，在儿童到达站机场安排人员接送和照料。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姓名、关系、有效证件号、联系电话和地址。	无成人陪伴儿童按成人公务舱或经济舱公布普通票价的 50% 购票。



苏南瑞丽航空有限公司
Ruili Airlines Co., Ltd.

	请，可按无成人陪伴儿童办理。	5) 苏南瑞丽航空不接受在非苏南瑞丽航空直属售票处或未经苏南瑞丽航空授权的售票处出票者乘机。		
孕妇旅客	苏南瑞丽航空可接受以下情况的孕妇旅客乘机： 1) 怀孕不足 32 周，且身体健康、胎儿稳定，不属于医生诊断不适宜乘机者。 2) 怀孕超过 32 周（含）但不足 36 周的健康孕妇。	下列情况，苏南瑞丽航空不予承运： 1) 怀孕 36 周（含）以上者，或者虽不足 36 周但有明显不适表现者； 2) 预产日期在 4 周（含）以内者； 3) 预产期临近但无法确定准确日期者，已知为多胎分娩或者预计有分娩并发症者； 4) 顺产后不足 7 天者，难产以及早产经医生诊断不宜乘机者。	除乘机人本人有效身份证件外， 1) 怀孕不足 32 周的孕妇需在购票时提供预产期证明； 2) 怀孕超过 32 周（含）但不足 36 周的孕妇，应在乘机前 72 小时内提供由县、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、适应于乘机以及在机上需要提供特殊照料的事项。	旅客可视航班舱位开放情况购买折扣优惠票，不限制票价。
轮椅旅客	乘坐航班时需要使用轮椅的旅客。	苏南瑞丽航空每个航班的机上轮椅旅客数量不得超过 4 名。	1) 对于需要申请使用轮椅的旅客，必须在航班起飞前 48 小时（含）向苏南瑞丽航空直属售票处申请，在苏南瑞丽航空答复可安排的情况下方可接收； 2) 旅客凭此类单据在办理乘机手续截止前 120 分钟到机场办理手续。如有陪同人员，	旅客可视航班舱位开放情况购买折扣优惠票，不限制票价。



苏南瑞丽航空有限公司
Ruili Airlines Co., Ltd.

			须在定座时声明并与陪同人员一起办理乘机手续，以便值机员为陪同人员安排紧靠轮椅旅客的座位。	
担架旅客	旅客乘坐苏南瑞丽航空航班，在飞机起飞至降落整个航行过程中，不能够以直立姿势坐于座位上，在使用担架或其他设备条件下，旅客以平躺状态进行航空运输，此类旅客称为担架旅客。	每个航班的每个航段只能收运一名担架旅客，原则上担架设备将被安排在经济舱。联程航班不接受担架旅客的运输。	1)担架旅客购票只能由苏南瑞丽航空直属售票处办理，旅客需在航班离站 72 小时以前提出乘机要求，苏南瑞丽航空将在 24 小时内给予答复； 2)得到苏南瑞丽航空明确答复的旅客，于其航班开始办理乘机手续 120 分钟前来到苏南瑞丽航空或苏南瑞丽航空代理人柜台办理乘机手续； 3)旅客可以申请苏南瑞丽航空实际承运，且挂苏南瑞丽航空航班号的单程直达航班担架服务，申请此项服务需提前前往苏南瑞丽航空直属柜台或致电苏南瑞丽航空官方客服电话咨询和确认始发、到达机场是否均开通此项服务； 4)担架旅客及其随机人员须携带身份证件、《医疗诊断证明书》，最迟于航班开始办理乘机手续前 120 分钟到达始发机场填写《特殊旅客服务需求单 C 类》（一式三份）并签署《苏南瑞丽航空风险告知书》（一式三份），办理乘机登记手续。	1)担架旅客按实际拆座数的经济舱公布普通票价购买客票；陪同人员可视航班舱位开放情况购买折扣优惠票，不限制票价。 2)燃油附加费以担架旅客实际购票的人数计收；民航发展基金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，按正常的超重或超限行李收费。 3)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，苏南瑞丽航空不代为收取。
病患	身患疾病，例如病	无特殊规定。	1)出于合理医学考虑，苏南瑞丽航空将要求	旅客可视航班舱位开放情况购



苏南瑞丽航空有限公司
Ruili Airlines Co., Ltd.

旅客	情平稳期的各位手术病人、患有严重心血管系统疾病、脑血管系统疾病、呼吸系统疾病、消化系统疾病、耳鼻喉科疾病、骨折等，需要乘坐苏南瑞丽航空航班的旅客。		乘客出示《医疗诊断证明书》或进行额外医疗检查； 2)如病患旅客需要使用轮椅，需在航班离站48小时以前提出乘机要求，苏南瑞丽航空将在24小时内给予答复。	买折扣优惠票，不限制票价。
盲人 / 聋哑旅客	1)听力障碍旅客是指由于各种原因导致双耳听力丧失或听觉障碍，而听不到或听不真周围环境的声音的旅客。 2)视力障碍旅客是指由于各种原因导致双眼视力障碍或视野缩小，而难能做到一般人所能从事的工作、学习或其他活动	苏南瑞丽航空每个航班的无陪伴残疾人旅客的数量不得超过4名。	1)对于永久性听力残疾旅客乘机不需要提供《医疗诊断证明书》。对于耳鼻喉科手术导致暂时性听力残疾或其他病患导致暂时性听力残疾旅客，在手术后15天内不能乘坐飞机，15天后乘坐飞机需要提供《医疗诊断证明书》。 2)对于永久性视力残疾旅客乘机不需要提供《医疗诊断证明书》。对于眼科手术导致暂时性视力残疾或其他病患导致暂时性视力残疾的旅客，在手术后15天内不能乘坐飞机，15天后乘坐飞机需要提供《医疗诊断证明书》； 3) 如病患旅客需要使用轮椅，需在航班离站48小时以前提出乘机要求，苏南瑞丽航空将在24小时内给予答复；	旅客可视航班舱位开放情况购买折扣优惠票，不限制票价。



苏南瑞丽航空有限公司
Ruili Airlines Co., Ltd.

	的旅客。		4)得到苏南瑞丽航空明确答复的旅客，于其航班开始办理乘机手续 120 分钟前来到苏南瑞丽航空或苏南瑞丽航空代理人柜台办理乘机手续。	
携带服务犬旅客	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、精神抚慰犬。	苏南瑞丽航空每个航班的无陪伴残疾人旅客的数量不得超过 4 名。	1)旅客提供有效《动物检疫合格证》，即动物体检健康证明；有效的《动物训练合格证明书》、《动物工作证》或《动物身份证》； 2)旅客需在航班离站 48 小时以前提出乘机要求，苏南瑞丽航空将在 24 小时内给予答复。 3)得到苏南瑞丽航空明确答复的旅客，于其航班开始办理乘机手续 120 分钟前来到苏南瑞丽航空或苏南瑞丽航空代理人柜台办理乘机手续。	旅客可视航班舱位开放情况购买折扣优惠票，不限制票价。同时，旅客也无需为所携带的服务犬支付任何额外费用。
用氧旅客	需要提供飞机上医疗氧气的旅客。	无特殊规定	1)旅客需在航班离站 48 小时以前提出乘机要求，提供《医疗诊断证明书》，苏南瑞丽航空将在 24 小时内给予答复。 2)得到苏南瑞丽航空明确答复的旅客，于其航班开始办理乘机手续 120 分钟前来到苏南瑞丽航空或苏南瑞丽航空代理人柜台办理乘机手续。 3)需要使用氧气的旅客应在购票时提供由合格医生签署的书面证明，说明该员在运输途中有使用氧气的医学需要，并具体标明，在	旅客可视航班舱位开放情况购买折扣优惠票，不限制票价。



苏南瑞丽航空有限公司
Ruili Airlines Co., Ltd.

			正常飞行时与飞机客舱内压力相对应的压力高度下，每小时所需的最大氧气量和最大氧气流量； 4)旅客自备的氧气设备（氧气包）禁止在飞机上使用； 5)经苏南瑞丽航空审核符合运送条件者，由苏南瑞丽航空提供符合要求的氧气设备（氧气瓶、面罩和鼻插管等）给旅客使用。	
--	--	--	---	--

以下病残旅客必须由旅客提供陪护人员：

- ①无自理能力轮椅旅客；
- ②担架旅客；
- ③心理疾病并且对发出的安全指令不能理解或者做出必要反应的旅客；
- ④严重受伤（或损伤）造成行动不便，不能够自己单独完成紧急撤离的旅客；
- ⑤听力或者视力严重损伤旅客。

陪护人员必须是成人且有自主能力，可协助病残旅客如厕、紧急撤离及登机、下机、进餐等，须熟悉病患病情并提供相关帮助，不可有其他任务（如照顾儿童），能够胜任处理病患旅客机上医疗需要。



苏南瑞丽航空有限公司
Ruili Airlines Co., Ltd.

附件二：苏南瑞丽航空自愿变更及自愿退票收费标准

舱位等级	舱位代码	使用条件								
		自愿变更费（以对应舱位的票价为基数）				自愿退票费（以对应舱位的票价为基数）				自愿签转规定
		航班规定离站时间168小时（含）之前	航班规定离站时间前168小时至航班离站时间前72小时（含）	航班规定离站时间前72小时至航班离站时间前4小时（含）	航班规定离站时间前4小时至航班起飞后	航班规定离站时间168小时（含）之前	航班规定离站时间前168小时至航班离站时间前72小时（含）	航班规定离站时间前72小时至航班离站时间前4小时（含）	航班规定离站时间前4小时至航班起飞后	
公务舱	J	免费	5%	5%	10%	5%	5%	10%	20%	允许
公务舱折扣舱	C	免费	5%	5%	10%	5%	5%	10%	20%	不允许
公务舱折扣舱	A	免费	5%	5%	10%	5%	5%	10%	20%	
超级经济舱	M	按产品规则执行，详情请见客票购买页面								



苏南瑞丽航空有限公司
Ruili Airlines Co., Ltd.

基础 经济舱	Y	免费	5%	5%	10%	5%	5%	10%	20%	允许
	B	5%	10%	15%	20%	10%	20%	25%	30%	不允许
	E									
	H	10%	20%	30%	40%	20%	30%	50%	60%	
	K									
	N	20%	30%	40%	60%	30%	40%	60%	70%	
	R									
	S									
	V	30%	40%	60%	70%	50%	60%	70%	80%	
	T									
	Z									
	W									
	U	40%	50%	70%	80%	60%	80%	90%	100%	
	I									
其它舱 位	X/P/L/ Q/D/O/ G	按产品规则执行，详情请见客票购买页面								