奥凯航空“宠物进客舱”产品操作保障流程

一、宠物种类与限制

1. 出生不足 6 个月或超过 9 岁（含）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，禁止办理宠物运输：

（1）扁平鼻的狗或猫：所有梗犬、所有拳师犬、所有斗牛犬、所有獚犬、所有獒犬、所有巴哥犬、所有马士提夫犬、美洲斯塔福德犬、美洲斗犬、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、日本狆犬、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。

8. 导盲犬、助听犬、救助犬等工作犬运输不受客舱宠物运输条件规定限制。

二、运输要求

（一）运输数量限制

每名旅客最多可将 1 只宠物带入客舱，每个航班最多带入 4 只宠物。

（二）运输文件要求

1. 宠物犬或猫类提供动物卫生监督所出具的《动物检疫合格证明》

如携带旅客姓名与乘机人本人姓名不一致，在《动物检疫合格证明》的备注栏已注明乘机人姓名、身份证号的情况，可以正常承运。如未备注，提供携带宠物旅客、乘机人的姓名与身份证复印件、提供委托书，可以正常承运。

2. 宠物犬类应提供小动物疫苗注射证明

3. 宠物犬需携带养犬登记证

4. 旅客已阅读并填写签署的《客舱运输宠物协议书》

（三）运输包装标准

1. 占座宠物的宠物箱放置于旅客相邻空座上并使用安全带进行固定，不占座宠物的宠物箱应放置于前排座椅下方。宠物箱长×宽×高尺寸不得超过 40×30×20 厘米。

2. 使用软质宠物箱，能有效防止渗透并且不易被咬开。

3. 客舱中的宠物在运输前需进行身体清洁，运输全程需

穿戴宠物衣物，防止毛发及皮屑对其他旅客身体健康带来风险；全程佩戴口罩，防止吠叫声干扰到其他旅客；另需全程佩戴宠物纸尿裤，防止粪便污损飞机；旅客在客舱中全程不得向宠物喂食及水。

4. 上述物资均由旅客自行配备。

5. 所有出港地均需在宠物箱上栓挂一次性锁扣，在此基础上，加套一层客舱宠物专用防护网兜，并在网兜打结处再次栓挂一次性锁扣，此类物资由航司配备（机上一次性锁口由地服负责配送）。

（四）运输位置要求

携带宠物的旅客将被优先安排在最后一排经济舱座位。

三、运输产品标准

（一）不占座宠物

不占座宠物需全程置于前排座椅下方。

（二）占座宠物

1. 占座宠物可使用座位以离港系统座位实际开放情况为准；宠物箱放置于旅客相邻空座上并使用安全带进行固定。

2. 因客舱宠物占座运输服务需结合该航班当日起飞前空余座位及配载情况进行综合评估，旅客需通过现场进行查询及办理；如旅客有客舱宠物占座需求，可致电奥凯航空客服热线 95307 或线上自助预约客舱宠物运输（不占座）服务，航班起飞当日联系现场工作人员确认是否可占座并办理。

3. 宠物运输费用发生退款时，需将手工客票票证及时收

回，在票面显著位置标明“作废”标识，并在台账内补充退款信息，在“备注”列写明“退款作废”；如遇操作失误造成票证作废，需在台账“备注”列写明“空白作废”，并将作废四联票证一并回收至财务管理部结算人员。

（三）收费渠道

天津、长沙机场奥凯航空柜台。

（四）收费凭证

1. 旅客支付费用后，天津、长沙售票柜台开具《宠物进客舱票证使用手工客票》票证样式（详见附件 4），旅客凭该票证向我司申请发票。

2. 手工客票票证由运行管理部各场站柜台票证管理专员向财务管理部票证管理员申请领取，各票证管理专员在申领、保管、使用与回收过程严格按照我司票证管理规定执行。

3. 手工客票使用后由票证管理专员每月 5 日前负责回收上个自然月的会计联和乘机联，审核票证信息并制作客舱宠物保障台账上交财务管理部结算人员，同时将相应款项汇入公司账户。

（五）发票开具

1. 申请条件：已承运并缴费的宠物运输费用

2. 申请流程：旅客凭收费凭证，向 95307 客服中心申请开票，由客服中心一审确认承运信息后转至财务开具。

四、旅客预约与申请

（一）预约渠道

1.旅客需搜索、进入“奥凯航空”微信公众号，在菜单栏点击服务-服务大厅-航前服务-宠物服务进行在线预约。

2.宠物运输证明材料

（1）旅客在预约期间需提交电子版《动物检疫合格证明》，携带犬类旅客另需提供《养犬登记证》、《动物疫苗注射证明》。

（2）旅客申请预约后，ETERM 系统备注 PETC 标识，相关电子版材料发送至 AOC 商务调度席初审，如旅客提交材料不满足运输要求应及时与旅客进行沟通（材料审核通过后短信通知旅客）。审核通过后通过邮件方式发送 AOC 计划协调席，由计划席通知 AOC 各席位。

（3）乘机当日地服工作人员现场进行检验以及收款事项。检查无误后进行收款并发给旅客宠物运输凭证，旅客凭借凭证可进行乘机以及发票申请。

（二）预约时限

1.原则上旅客须在航班起飞前 24 小时前预约宠物运输，并在乘机当日至少提前 2 小时携带宠物、宠物箱、相关证明及物资到机场柜台办理手续。

2.如旅客晚于航班起飞前 2 小时的时限到达柜台，现场评估无法满足旅客运输需求的情况下，可以拒运。

（三）预约文件签署

旅客须在办理宠物运输预约时，了解须现场签署《客舱

运输宠物协议书》的要求。

五、始发站保障

（一）提前准备

AOC 客舱供应席须在航前准备会中提示航班运行中“有宠物进入客舱运输”。

（二）办理时间

旅客携带宠物、宠物箱和证明文件于航班起飞前 2 小时到达柜台办理乘机手续。

（三）办理柜台

天津、长沙机场奥凯航空柜台。

（四）文件签署和检查

工作人员应根据本规定中运输文件要求，提前准备好《客舱运输宠物协议书》并监督旅客完成协议书签署及证明文件检查。

（五）检查宠物及佩戴物资

工作人员向旅客询问宠物情况，根据旅客签署的《客舱运输宠物协议书》对宠物进行检查，包括宠物品种、年龄、健康状况等。

（六）检查宠物箱

工作人员检查宠物箱，如发现宠物箱不符合运输条件，告知旅客须重新准备宠物箱，由此造成的误机等责任由旅客自行承担。

（七）值机环节

1.我司工作人员应为宠物箱拴挂一次性锁扣，在此基础上，加套一层客舱宠物专用防护网兜，并在网兜打结处再次栓挂一次性锁扣，且提示旅客在离开航站楼前禁止将锁扣打开。

2.值机在办理值机手续时将宠物箱（含宠物）称重，并将实际重量录入离港PETC栏中。

3.值机完成后旅客携带《客舱运输宠物协议书》、《奥凯航空有限公司客舱运输宠物通知单》，由地面工作人员陪同通过安检。

4.宠物需根据机场安检要求完成安全检查，具体以安检要求为准。

（八）座位发放

1.工作人员为携带宠物进入客舱的旅客发放客舱后排座位，座位安排至经济舱最后一排靠窗座位（特殊旅客按特殊旅客座位发放规定执行）；如航班上有多名旅客携带宠物，将旅客座位依次从最后一排靠窗位置开始对称发放。禁止在临近区域安排婴儿、儿童、孕妇等特殊旅客。

2.如航班不满客，将宠物周边临近座位空置，由商务调度席负责“X”锁。

3.若临近座位旅客登机后向客舱乘务员表示不满，客舱乘务员协助向旅客进行解释，乘务员可在满足配载平衡安全的前提下为旅客调换座位。若周边旅客均不配合座位调整，我司将予以非自愿退票进行处理，由商务调度席向当日AOC

值班经理报告，获批后开具《非自愿退票证明》。

4.如该航班有要客携带宠物，按照宠物座位安排规定执行，如同一航班有多名要客，尽量安排分开就座。

5.如该航班承运押解人员，座位安排应优先押解工作，携带宠物旅客尽量不与押解旅客同侧。

（九）确认服务代码

值机员为旅客办理完值机手续后，核查离港系统中服务代码“PETC”（携带进入客舱宠物）。

（十）核验并收取运输费用。

（十一）通报配载

相关工作人员应在航班截载前电话通知配载人员运输信息（包括旅客姓名、航班号、宠物类别、宠物数量、重量、座位号等）。

（十二）通报安检单位

如当地机场要求，则相关工作人员在文件核查、宠物核查、宠物箱核查无误后，填写《奥凯航空有限公司客舱运输宠物通知单》，告知旅客在携带宠物通过安检时，交由安检查验留存。

（十三）台账留底

地面保障人员在确认旅客购买产品后应通知AOC商务调度席，通知内容应包含旅客座位号、宠物信息、安放位置，并将相关信息记录台账（台账样式详见附件）。

（十四）登机保障

1. 根据航班预计起飞时间及安检耗时、登机口远近等实际情况，建议携带宠物进入客舱的旅客通过安检的时间，避免旅客携带宠物长时间在隔离区内停留。

2. 地服人员负责携带《特种行李机长通知单》引导携带宠物旅客登机，——“先行登机，最后下机。”

3. 地服与乘务长交接备用一次性锁扣，以防运行中锁扣损坏等情况，及时协助旅客更换。

4. 乘务长判断评估客舱空间是否满足安放宠物箱的要求，如宠物箱无法安放，应立即报告机长联系地服处理。

（十五）机上保障

1. 放置宠物箱前，客舱乘务员应再次确认宠物箱体完好、锁扣完全锁闭。并提示旅客全程不得打开。

参考提示语言：“先生/女士，您好！为了您及其他旅客的出行体验，航程中、离开航站楼前请您全程不要打开宠物箱，遵守相关乘机规定，避免宠物接触其他旅客，如其他旅客逗玩宠物，也请委婉劝阻，航程中如有其他服务需求，欢迎联系我们，谢谢！

2. 留意周边旅客，做好安抚和解释工作。

3. 飞行全程宠物必须装在宠物箱中，由旅客本人负责看管，且不得打开宠物箱摘下口套以及喂食喂水。如发现旅客违反规定应立即予以制止。

4. 飞行中乘务组做好监控与提示，防止其他旅客逗玩宠物动物，避免抓伤或咬伤等情况发生。维护客舱环境，如打开通风孔等。

（十六）航后清洁

航后提示清洁人员对携带宠物上机旅客就座位置及其周边区域进行重点清洁。

六、退费规则及注意事项

（一）退款规定

1. 宠物未上飞机，宠物运输费用可办理全退。

2. 退款需携带客舱宠物申请书至原付款渠道办理；如已开具发票，需同时退回发票。

3. 客舱中其他旅客经调换座位后仍不同意和携带宠物进入客舱的旅客一同旅行，则按照非自愿政策，根据现场情况，为其他旅客或携带宠物进入客舱的旅客办理退票或者改签奥凯航空后续航班。

（二）其他注意事项

1. 若旅客缴费后自愿改期，旅客需要至原付款渠道办理客舱宠物运输退费（改签后乘机当日旅客可至柜台重新办理客舱宠物运输业务）。

2. 如旅客诉求超出现行标准，各一线保障单位按照现行奥凯航空请示决策机制逐级上报请示。

3. 旅客在携带宠物乘机过程中，应遵守奥凯航空的相关规定和要求，确保宠物及其他旅客的安全与舒适。如因旅客原因导致宠物逃逸、伤害他人或造成其他损失，旅客需承担相应的法律责任和经济赔偿责任。

七、不正常/应急情况预防及处置

发生不正常情况时，应以维护客舱秩序、保障机组及旅客人身安全为基本原则。

（一）宠物方面

1.防止宠物逃逸：各保障环节需提示并监控旅客，防止旅客在机场及客舱中将宠物从宠物箱中放出。如发生宠物逃逸应按以下程序执行：

（1）客舱乘务员应第一时间报告乘务长，并立即报告机长。

（2）在确保客舱秩序正常前提下，由携带宠物旅客将逃脱宠物捉回箱中；宠物箱上拴挂一次性锁扣。

广播词参考如下： 各位旅客： 现飞机上有旅客携带的宠物猫/狗因宠物箱破损进入客舱内，将进行舱内搜查，因宠物猫/狗为小型宠物，请大家不要慌乱，在座位上就坐，如有哪位旅客看到宠物，请与乘务员联系。谢谢！

（3）捕捉结束后客舱乘务员须确认抓捕区域的舱门状态是否有被误触碰，如发现机载设备不在指定位置，须及时将其归位。

注意事项：

A若飞机在地面阶段且宠物逃逸至机场控制区内，机组人员应立即报告公司驻当地场站及机场应急处置部门处理。

B 当逃逸宠物影响到航空器运行或危及人员安全时，航空安全员应协助客舱乘务员立即对逃逸宠物进行有效处置。

C 抓捕时航空安全员应做好拍照取证工作，飞机落地后及时将事件经过和处置结果反馈至安全保卫部。

2. 旅客违反宠物运输规定：飞行过程中，如发现旅客违反规定打开宠物箱或摘下宠物口套等行为时，应立即予以制止，并重新在宠物箱上拴挂锁扣，避免影响客舱秩序或造成客舱混乱，对于拒不配合的旅客交航空安全员处置。

3. 对于违反宠物运输规定的行为，航空安全员警告无效后，可按照客舱扰乱行为进行处置。

4. 客舱宠物在客舱出现紧急伤病亡等情况时，不进行航班备降处置。出现伤亡、排泄传染风险的可疑污染物时，客舱乘务员使用卫生防疫包进行清理消毒工作。

5. 客舱释压：如果遇到客舱释压的情况，旅客应先戴上氧气面罩，在确保自身安全的情况下，可将宠物拿出并给予吸氧，吸氧过程应全程怀抱，以确保宠物在飞机紧急下降过程中的安全。到达安全高度后，需将宠物放回宠物箱。

6. 应急撤离：为防止宠物指甲或宠物箱棱角划破应急逃生装置，应急撤离时旅客不得携带宠物及宠物箱撤离。

7. 接地面、机上紧急事件报告，AOC 签派控制席应按照《AOC 工作手册》程序上报 AOC 安全席。

（二）航班方面

1. 航班延误

（1）旅客已办理完毕值机手续并到达登机口候机时，得知航班将长时间延误，建议携带宠物进入客舱的旅客返回值机区域，现场保障人员关注航班最新动态，提前通知旅客再次通过安检前往登机口登机。

（2）航班长时间延误需为旅客安排住宿时，为携带宠物进入客舱的旅客单独安排房间，产生的差价由旅客自理；如安排的酒店禁止宠物进入，则建议旅客退票或改签奥凯航空后续航班（客票按奥凯航空现行非自愿退票或非自愿改签规定执行），或旅客自行解决住宿问题。

2. 航班备降

（1）如需住宿，奥凯航空将为旅客安排住宿，并为携带宠物进入客舱的旅客单独安排房间（产生的差价需由旅客自理）。如酒店禁止宠物进入，旅客可选择退票、改签或自行解决住宿问题。

（2）如备降地机场不允许宠物进入客舱运输，且宠物箱符合托运运输要求，旅客可选择在后续航程将宠物进行托运运输，不额外收取托运费用。

（3）如因特殊原因无法进行宠物运输，旅客可选择终止行程，未使用航程客票按奥凯航空现行非自愿退改签处理，同时全额退还宠物客舱运输服务费。

附件 1：

奥凯航空有限公司
客舱运输宠物（猫、狗）协议书

承运人：奥凯航空有限公司

旅客姓名：_____

身份证明类型：_____

身份证件号码：_____

旅客联系电话：_____

旅客联系地址：_____

宠物信息（旅客申请运输时填写，全部为必填项目）：

日期/航班号：_____/_____　运输方式：客舱运输

宠物种类（狗或猫）/品种/颜色：_____/_____/_____

始发地/目的地：_____/_____　宠物年龄：_____

重量（含宠物箱）：_____　宠物昵称：_____

注：重量信息在值机柜台时根据现场称重情况填写。

温馨提示：

宠物可能对航空运输过程中存在的高空压力、密闭空间等环境因素产生不适，从而产生情绪及生理变化，进而造成宠物受伤或死亡现象。因此，为了您的宠物安全考虑，我们请您慎重选择航空方式进行运输。

按照本协议约定照顾管理宠物是旅客的应尽义务，如因旅客未遵守本协议导致的一切宠物伤亡或者致旅客本人和第三人伤亡事件，由旅客自行承担责任。

针对旅客提出的运输要求，为保证宠物航空运输安全，双方本着公平、诚信原则，经共同协商达成如下协议：

一、承运人宠物运输规定

（一） 运输限制条件

1.宠物是指在重量限制范围内，可随主人同机运输的家庭驯养的狗、猫。

2.携带入客舱的宠物，仅限国内指定直达航班的经济舱，每个航班最多带入4只宠物，每名旅客最多可将1只宠物带入客舱。

3.导盲犬、助听犬、救助犬等工作犬运输不受客舱宠物运输条件规定限制。

4.旅客须在航班起飞前24小时外在承运人线上链接中进行预约，并同意签署《宠物运输协议书》。旅客须在乘机当日航班起飞前至少2小时，携带宠物、宠物箱、相关证明及物资，前往机场相关柜台办理相关手续。

5.带入客舱运输时，宠物箱内不得放置食物、水和其他违禁物品。

6.对于出现的以下情况，承运人无法办理宠物运输：

（1）旅客所运输的活体动物为国家禁运的动物之列。

（2）具有传染病征候，或疑似传染病载体的动物(如发生地区禽流感的家禽)。

（3）出生不足6个月，超过9岁（含）。

（4）怀孕宠物或是在飞机起飞前48小时之内刚刚分娩过的动物。

（5）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。

（6）服用镇静剂或安眠药的宠物。

（7）浑身散发恶臭或让人难以忍受的刺鼻气味的宠物。

（8）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。

（9）需要旅客完成的宠物飞行运输准备未完成。

（10）所有属于不适合航空旅行的宠物及与其杂交的品种（禁止办理运输）：

①危险犬及其杂交品种（包含格斗犬只等攻击性强的烈性犬只、有烈性犬血统的混种犬只，以及体型特别巨大并容易造成视觉恐惧的大型犬只）：大型和中型梗犬（如贝灵顿梗、猎狐梗犬）、斯塔夫梗犬、所有拳师犬、所有獒犬（西班牙猎犬）、所有獒犬（如马士提夫獒犬）、比特斗牛梗犬（又名比特犬）、日本土佐犬（又名土佐犬）、巴西菲勒犬（又名巴西獒犬）、阿根廷杜高犬、马犬。

注：仅限制大型和中型梗犬，小型梗及玩具梗可正常运输，小型梗及玩具梗包括西高地白梗、迷你雪纳瑞等。

②扁平鼻的狗或猫：所有斗牛犬（如法国斗牛犬、英国斗牛犬）、所有巴哥犬、拳师犬、查理士王小猎犬、西施犬、牛梗犬（如牛头梗

犬、斯塔福德郡梗犬)、美洲獒犬、波士顿梗犬、布鲁塞尔葛里芬犬（又名比利时粗毛犬)、猴面犬(又名阿芬平嘉犬)、英国玩赏曲卡犬、英国玩具猎鹬犬（又名英国玩具犬)、查理士王小猎犬、拉萨犬、京巴犬（又名北京犬)、松狮犬、日本狆犬、沙皮犬、西施犬；缅甸猫、喜马拉雅猫、波斯猫、异国短毛猫（又名加菲猫)。

③对高温高空环境不适的犬种：萨摩耶犬。

（11）旅客不认可承运人宠物运输条件或对宠物箱的要求、或拒绝填写宠物运输协议书、未准备好运输要求的相关文件。

（二）运输文件要求

1.宠物犬需携带养犬登记证

2.宠物犬类应提供小动物疫苗注射证明

3.宠物犬或猫类提供动物卫生监督所出具的《动物检疫合格证明》

4.旅客已阅读并填写签署的《客舱运输宠物协议书》

（三）宠物箱要求

1.占座宠物的宠物箱应放置于座椅上方，不占座宠物的宠物箱应放置于前排座椅下方，宠物箱长×宽×高尺寸不得超过 40×30×20 厘米。(软边宠物箱在展开状态下可稍微超过此尺寸限制，但下压体积需符合要求)。

风险提示：因客舱座椅下方的空间有限，建议携带能够在宠物箱内自由站立和转身的宠物同行。如果宠物体积过大，飞行中全程活动受限，可能会影响宠物乘机的舒适度。

2.必须选用带有拉链的软质宠物箱，且拉链中空处能穿过一次性锁扣与箱体锁闭，确保锁闭后拉链无法拉开。软质宠物箱所有拉链处，全部拴挂一次性锁扣，确保拉链头无法拉开，以防旅客私自打开。如拉链无法有效穿过一次性锁扣锁闭、固定住的，则应予以拒运。在此基础上，在宠物箱外侧加套一层宠物防护网兜，并在网兜打结处再次栓挂一次性锁扣。从办理乘机手续结束起至离开目的站候机楼禁止打开一次性锁扣和网兜。

（四）其他要求

运输前宠物需进行身体清洁，运输全程需穿戴宠物衣物；需全程佩戴口罩，防止吠叫声干扰到其他旅客；另需全程佩戴宠物纸尿裤，防止粪便污损飞机；宠物箱外遮盖布罩。宠物全程需放置于宠物箱中，且旅客在客舱中全程不得向宠物喂食及水；宠物在安检过程中，宠物需置于宠物箱内并根据机场安检单位要求完成活体动物安全检查。

除一次性锁扣及专用防护网兜外，上述物资由旅客自行配备。

上述内容我已仔细阅读并明确知晓，现予以确认；

旅客签字：_____　或代理人签字：_____

与旅客关系：_____　（如为代理预约必须填写）

二、承运人宠物运输收费价格

类型	标准价格	旺季（7 折）	淡季（3 折）
不占座宠物	1399	980	420
占座宠物	1599	1120	480
说明	1.价格将基于淡旺季政策浮动执行。 2.旺季特指奥凯航空对外执行的春运、暑运、所有法定节假日（含调休日）及前后三天。 3.折后收费标准取整执行。		

三、不正常情况预防及处置

（一）防止宠物逃逸

为避免宠物在机场及客舱逃逸，对承运人航班运行造成风险，要求旅客全程不得将宠物从宠物箱中放出（如机场安检要求对宠物进行手检，则除外）。

（二）客舱紧急释压或紧急撤离

1.携带进入客舱的宠物，如果遇到客舱紧急释压的情况，旅客在确保自身安全的情况下，可将宠物拿出并给予吸氧，吸氧过程应全程怀抱，以确保宠物在飞机紧急下降过程中的安全。到达安全高度后，需将宠物放回宠物箱。

2.紧急撤离时，旅客不得携带宠物箱及宠物一起撤离。

（三）客舱宠物在客舱出现伤病亡事件

承运人不进行航班备降处置。

（四）航班延误

1.旅客已办理完毕值机手续并到达登机口候机时，得知航班将长时间延误，建议携带宠物进入客舱的旅客返回值机区域，现场保障人员关注航班最新动态，提前通知旅客再次通过安检前往登机口登机。

2.航班长时间延误需为旅客安排住宿时，为携带宠物进入客舱的旅客单独安排房间，产生的差价由旅客自理。如安排的酒店禁止宠物进入，则建议旅客退票或改签奥凯后续航班（按非自愿退票、改签规定执行），或旅客自行解决住宿问题。

（五）航班备降

航班备降后如需住宿，则参照三.（四）.2 执行。如备降地机场不允许宠物进入客舱运输，且宠物箱符合托运运输要求，旅客可选择在后续航程将宠物进行托运运输，不额外收取托运宠物费用。如无法

进行宠物运输，旅客选择终止行程，旅客未使用航程客票按奥凯现行非自愿退改签处理，同步为旅客全退宠物客舱运输服务费。

四、责任与赔偿

（一）承运人运输宠物过程发生宠物严重受伤、死亡情况时，承运人退还旅客已缴纳客舱运输服务费。

（二）赔偿标准

1.如无证据表明宠物伤、亡属于承运人原因造成，承运人不予赔偿；

2.属于承运人原因造成旅客宠物死亡的，旅客应提交宠物价值证明材料，承运人按照手提行李补偿限额赔付旅客，最高不超过3000元人民币。

3.属于承运人原因造成旅客运输宠物受伤的，承运人按照治疗实际产生的医疗费金额赔付旅客，但赔偿总额最高不超过手提行李补偿最高限额3000元人民币，办理赔付时旅客须提供宠物医院开具的治疗收费单据。

4.乘机过程中，携带宠物乘机的旅客对宠物负有管控和采取安全措施的义务，在乘机过程中发生宠物袭击、撕咬携带宠物乘机的旅客本人或第三人，造成旅客本人或第三人人身损害情形，以及宠物损毁旅客本人或第三人财物的情形，均由携带宠物乘机的旅客本人承担责任。如承运人因宠物损害第三人人身、财产权益而向第三人承担了赔偿责任，则承运人有权就实际赔偿金额向旅客进行追索。因此给承运人造成损失的（为免疑义，该等损失包括但不限于承运人因此遭受的行政处罚、民事赔偿等经济损失），旅客本人应予以全额赔偿。

上述内容我已仔细阅读并明确知晓，现予以确认；

旅客签字：_____

或代理人签字：_____

与旅客关系：_____（如为代理预约，必须填写）

5.承运人将为符合本次运输的宠物投保一份宠物保险。为免疑义，旅客充分理解并同意：

（1）宠物保险权益为承运人无偿附赠权益，以承运人具体投保情况为准。

（2）承运人附赠的宠物保险产品类型、保险金额、保险范围、免赔情形等具体的保险条款，并不局限于下述参考保险产品，以承运人具体投保情况为准。

（3）当发生保险事故时，旅客应联系承运人和保险公司并在第一时间向保险公司报案和索赔。并应当按照如下约定进行索赔和责任划分：

①当发生宠物伤亡时，旅客应先采取向保险公司索赔的方式取得

赔偿，并不得就已经从保险公司等有关责任方取得赔偿的金额，再向承运人索赔。如旅客未及时向保险公司索赔或放弃向保险索赔的，承运人不承担任何赔偿责任。

②当发生宠物造成第三人人身、财产损害时，旅客应先采取向保险公司索赔的方式取得赔偿并赔付给第三人，不足部分由旅客补足。如承运人因宠物损害第三人人身、财产权益而向第三人承担了赔偿责任，则承运人有权就实际赔偿金额向旅客进行追索。

宠物保险情况（为免疑义，承运人附赠的宠物保险产品类型、保险金额、保险范围、免赔情形等具体的保险条款，并不局限于下述参考保险产品，宠物保险产品情况具体以承运人投保情况为准）：

（一）产品名称：平安携宠乘机保险

产品名称	保障项目	保障额度	保障内容	保险期间
平安携宠乘机保险	宠物乘机/托运意外死亡	5000	在保险期限内，被保险宠物在乘机过程中因遭受意外伤害导致死亡，保险公司一次性赔付5000元/次。	被保险人在旅行过程中将宠物交付给其乘坐的固定航班运输，自托运时起，至交付时或宠物所乘航班落地后12小时止，保险期间最长不超过72小时。
	宠物乘机/托运意外医疗	1000（免赔额200，赔付比例：定点医院80%、非定点医院40%）	在保险期限内，被保险宠物在乘机过程中遭受意外伤害事故且在本保险合同约定的宠物医疗机构接受治疗，对于被保险人就被保险宠物实际支付的必需且合理的医疗费用，保险人按照本保险合同的约定负责赔偿。	
	其中宠物三者责任意外伤害身故和伤残	5000	在保险期限内，被保险宠物在乘机过程中因该宠物袭击、撕咬他人，直接造成第三者人身伤亡的，保险公司按照保险合同约定给付保险金。	
	其中宠物三者责任意外伤害医疗	2000（免赔额100，赔付比例60%，不限社保外用药）	在保险期间内，被保险宠物在乘机过程中因该宠物袭击、撕咬他人，直接造成第三者人身伤害医疗费用的，保险公司按照保险合同约定给付保险金。	

（二）服务信息

1.服务主体：本保险产品的服务方为航联保险销售有限公司，网址为www.ehanglian.com。

2.承保公司：中国平安财产保险股份有限公司浙江分公司。

3.投保人：奥凯航空有限公司。

4.若发生保险事故，被保险人必须在宠物到达有效乘坐凭证载明的终点后24小时内向保险人报案。24小时全国理赔报案电话：95511。

上述内容我已仔细阅读并明确知晓，现予以确认：

旅客签字：_____

或代理人签字：_____

与旅客关系：_____（如为代理预约，必须填写）

五、双方职责

（一）承运人职责

1.旅客申请宠物运输时，承运人应提示旅客航空运输宠物存在的风险。

2.旅客运输宠物与承运人运输规定不符，承运人应向旅客提出并告知存在风险，为保证运输安全，必要时可拒绝收运。

3.在旅客已完全遵循承运人宠物运输规定的情况下，承运人负责按照旅客机票列明行程，将宠物运抵目的站并交付旅客。

4.在宠物运输过程中发生伤、亡等意外事故时，承运人联系旅客协商善后或事宜。

5.如因宠物原因致第三方（不限于旅客）受伤或财务受损，承运人保留诉讼及追偿的权力。

（二）旅客职责

1.旅客应仔细阅读本协议书中运输规定并确认了解运输风险。

2.旅客负责核对承运人运输规定，确认宠物是否符合承运人要求，并如实告知承运人服务人员宠物信息。

3.旅客负责按照承运人要求提前准备所需运输文件及宠物箱，并按时前往机场办理相关手续，在承运人服务人员检查宠物并提出询问时，旅客应如实答复服务人员。

4.旅客应按照承运人要求，办理宠物运输前各种物资配备及准备工作。

5.旅客应了解并遵循承运人宠物运输收费规定，并在办理宠物运输时缴纳所需费用。

6.旅客应了解并遵循承运人宠物运输赔偿规定，出现宠物运输伤亡事故后，配合承运人办理善后事宜。

7.旅客需遵守如小动物运输防止逃逸类的运行规定条款，如因个人原因造成不良影响，将按相关规定承担相应处罚，机场有权对宠物进行相应处置。

8.宠物只能按协议进入奥凯航空航班，不得进入未经许可的其它航司航班客舱，否则，由此产生的后果将由携带宠物人员负责。

9.从进入候机楼起至离开目的站候机楼，全程禁止解开一次性锁扣或网兜，全程禁止打开宠物箱。

10.旅客需遵守如小动物运输防止逃逸类的运行规定条款，如因旅客主动放出小动物或因包装不合格、质量不佳等造成小动物逃逸，

被机场相关管理单位因运行安全原因造成宠物伤亡的，由旅客本人负责；因上述原因导致小动物逃逸，咬伤抓伤或以其他原因造成人员受伤、财产损失的，由旅客本人负责；如因违反相关条款，造成其他不良影响的，旅客本人将按相关规定承担相应处罚，机场有权对宠物进行相应处置。

上述内容我已仔细阅读并明确知晓，现予以确认；

旅客签字：_____

或代理人签字：_____

与旅客关系：_____（如为代理预约，必须填写）

六、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。承运人将宠物运抵目的站并交付旅客后，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。

七、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。

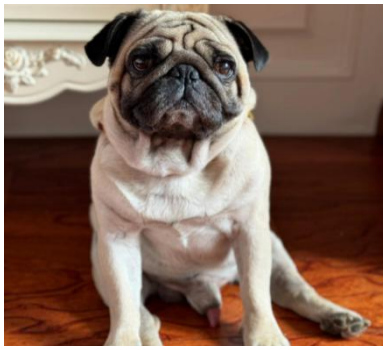
八、其他约定

本协议一式三份，承运人持两份，旅客持一份。

承运人：奥凯航空有限公司　　旅客（或代理人）：_____

日期：_____年_____月____日　　日期：____年____月____日

附件 2：不适合航空旅行的宠物品种图片实例

分类	品种	图片	备注
常见 扁平鼻的猫 或者狗	法国斗牛犬		
	巴哥犬		
	波士顿梗		
	京巴犬		

	波斯猫		
	加菲猫		
	喜马拉雅猫		
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		
马犬			
其他	萨摩耶犬		
注：以上品种犬、猫及其杂交的品种不适合航空旅行，禁止办理宠物托运。			

附件 3：奥凯航空有限公司客舱运输宠物通知单

旅客姓名		证件号	
航班日期		航班号	
该旅客携带进入客舱的宠物符合我司要求，我司已查验无误。			
派驻代表签字			
日期			

附件 4：宠物进客舱票证





附件 5：客舱宠物保障台账

客舱宠物保障台账											
序号	纸票票号	旅客票号	航班日期	航班号	航段	宠物信息	运价类型	金额（元）	支付方式	经办人	备注
格式要求	2201037801		X 月 X 日	BKXXXX	TSN-CSX	1 只小狗	不占座	1399	现金/POS		
1											
2											

附件 6：保险相关流程

第一部分　投保操作说明

一、单张投保操作流程：

第一步：登录系统后点击保单管理，进入批量投保



第二步：输入信息（下图中红框部分均为必填）





注意事项：

1、投保人信息固定不要更改

2、若被保人证件类型为非身份证，则被保人出生日期必填

3、被投保人姓名为英文，姓名中不能出现“/”，需删掉“/”或改为空格

4、若为经停航班，则需在出单时选择对应航段

5、被保人与投保人关系：固定选择“其他”

第三步：点击新增投保信息，点击信息补充并校验



第四步：数据状态为“sucess”，点击开始投保流程，保险出单



第五步：出单后将跳转至本页面，可在本页面查看保单状态，点击详情可下载电子保单、操作退保



二、批量投保操作流程:

1、表格模板下载



可通过以上两个按键下载示例模板及空白模板

2、表格内容填写

1）表格—投保人信息

A	B	C	D	E	F
投保人姓名	投保人证件号	投保人生日	投保人证件类型	投保人手机号	投保人邮箱
奥凯航空有限公司	911100007715533l6G	2005.3.03	UC		

投保人信息固定填写请勿更改

2）表格—被保人信息

G	H	I	J	K	L	M
被保人人姓名	被保人证件号	被保人生日	被保人证件类型	被保人手机号	被保人邮箱	被保人与投保人关系
张三	612327199412230113			15924812345		99

① 基础必填项：被保人姓名（后面不能带 VIP 字样）、证件号、手机号（用于收投保短信）、**被保人与投保人关系**（固定填“99”）

② 被保人为**成人非身份证投保**时，必填项为**基础必填项+被保人生日+证件类型，**

❖ 注意姓名为英文，姓名中不能出现“/”，需删掉“/”或改为空格

- 常用证件类型
  - 居民身份证：NI
  - 居民户口簿：RA
  - 护照：PP
  - 统一社会信用代码：UC
  - 其他证件：OT
- 常用被保险人与投保险人关系
  - 本人：00
  - 配偶：01
  - 父母：02
  - 子女：03
  - 其他：99

3）表格—航班信息

N	O	Q	R	S	T	U
航班号	航班日期	票号	起飞城市	到达城市	保险起期	保险止期
MF8101	2024/12/10 11:00	2021232212121				

基础必填项：航班号、航班日期(**当日航班需具体到时刻**)、票号

❖ **总结**

普通成年人投保，需填写六个必填项：被保人姓名、被保人证件号、被保人手机号、航班号、航班日期、票号；投保人信息、被保人与投保人关系可使用表格填充功能自动填充

3、表格上传

第一步：点击批量投保，再点击上传本地文件（上传文件需严格按照样例表，

不得删减样例表中的栏目）



第二步：点击信息补充并校验



第三步：数据状态为“sucess”,点击开始投保流程，出单完成



第四步：出单后将跳转至本页面，可在本页面查看保单状态，点击右侧详情可下载电子保单、操作退保



第二部分　退保操作说明

第一步：点击保单查询



第二步 输入任意查询条件信息，点击查询，可查找到对应数据



第三步 点击详情



进入详情页面后右下角可操作退保

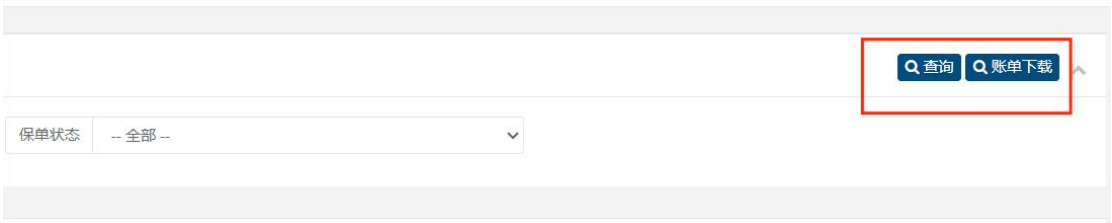


❖ 注意事项：

仅有该保单原操作购买人员可以操作退保，其余情况汇总到航联进行退保

第三部分 账单下载说明





可通过保单编号、投保时间、保单状态查询、筛选账单。如需要 10 月 2 日的账单，则选择投保时间 下单起始时间 2024-10-2 下单截止时间 2024-10-3，即可筛选投保操作时间为 10 月 2 日的所有保单数据，点击账单下载即可下载账单文件