



旅客、行李 国内运输总条件

华夏航空股份有限公司

目录

第一章 总则.....	2
第二章 定座.....	7
第三章 客票.....	7
第四章 票价.....	9
第五章 购票.....	10
第六章 客票变更.....	11
第七章 退票.....	12
第八章 拒绝运输和限制运输.....	14
第九章 乘机.....	16
第十章 行李运输.....	19
第十一章 旅客服务.....	30
第十二章 飞机上的行为.....	31
第十三章 行政手续.....	32
第十四章 损失责任及赔偿限额.....	32
第十五章 附则.....	36
附件一：《特殊旅客运输》	37
附件二：《残疾旅客航空运输服务方案》	55
附件三：《华夏航空品牌运价行李差异化产品规则》	63

第一章 总则

第一条 制定目的和依据

为保障华夏航空股份有限公司（以下简称“华夏航空”）旅客、行李国内航空运输工作的顺利开展，保护华夏航空和旅客的合法权益，维护正常的航空运输秩序，根据《中华人民共和国民用航空法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《公共航空运输旅客服务管理规定》、《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》、《民用航空危险品运输管理规定》等现行有效的相关法律、法规制定《华夏航空旅客、行李国内运输总条件》（以下简称“本条件”）。

第二条 适用范围

（一）本条件适用于华夏航空按照适用的运输规章、票价、费用和运输条件规定所办理的一切收费或免费旅客、行李国内航空运输和有关的各项服务。

（二）本条件所称“国内航空运输”，是指根据当事人订立的航空运输合同，运输的出发地点、约定的经停地点和目的地点均在中华人民共和国境内（不含香港、澳门特别行政区及台湾地区）的航空运输。

（三）华夏航空办理上述的国内航空运输，必须遵守中华人民共和国法律、政府规章、命令等相关规定。

（四）根据本条件所签订的运输合同中，如果含有与中华人民共和国法律、政府规章、命令、要求不一致的任何条款，除不一致的条款外，运输合同中的其余条款仍然有效。

（五）包机运输按照华夏航空与包机单位签订的包机运输合同的有关规定办理，包机合同未约定的内容，以本条件规定为准。

（六）在代码共享航班上，除另有约定外，本条件适用于华夏航空为实际承运人的运输。

（七）如特种票价运输及免费运输的运价、合同、票证所适用的规定与本条件存在不一致时，特种票价运输及免费运输的规定优先于本条件。除不一致的条款外，本条件中的其余条款仍然有效。

第三条 定义

本条件中下列用语，除具体条款中有其他要求或另有明确规定外，含义如下：

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

(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点均在中华人民共和国境内(不含香港、澳门特别行政区及台湾地区)的航空运输。

(二) “华夏航空”指华夏航空股份有限公司的简称。其英文名称为 CHINA EXPRESS AIRLINES COMPANY LIMITED，英文简称 CHINA EXPRESS；航空公司二字代码为 G5；三字代码为 HXA；IATA 结算代码为 987；网址 www.chinaexpressair.com；客服热线为 95332。

(三) “承运人”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) “承运人规定”指除承运人的运输总条件外，承运人为对旅客及其行李的运输进行管理而公布的，于填开客票之日有效的规定，包括有效的适用票价及其运价规则。

(五) “缔约承运人”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。

(六) “实际承运人”指根据缔约承运人的授权，履行相关运输的承运人。

(七) “航空销售代理人”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) “地面服务代理人”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。

(九) “旅客”指除机组成员以外经华夏航空同意在航空器上载运或已经载运的任何人。

(十) “团体旅客”指人数在 10 人(含)以上(或具体产品附有最低成团人数)，航程、乘机日期、航班、舱位等级相同并按相应团体旅客票价支付票款的旅客，又称团队旅客。

(十一) “儿童旅客”指旅行开始之日起年龄满两周岁但不满十二周岁的人。

(十二) “无成人陪伴儿童”指旅行开始之日起年满五周岁但不满十二周岁，且没有年满十八周岁且具有民事行为能力的成年人陪伴乘机的儿童。

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

(十三) “婴儿旅客”指旅行开始之日起年龄已满十四天（早产婴儿已满九十天）但不满两周岁的人。出于医学、安全等原因考虑，华夏航空不接受出生未满十四天（早产婴儿未满九十天）的婴儿乘机。

注：我公司对于“早产婴儿”界定为出生医学证明上出生孕周小于 37 周的婴儿。

(十四) “定座”指对旅客预定的舱位等级座位或对行李的重量、体积所需吨位、空间的预留。

(十五) “合同单位”指与华夏航空签约定座、购票合同的单位。

(十六) “航班”指飞机按规定的航班、日期、时刻进行的运输业务飞行。

(十七) “代码共享航班”指承运人通过合同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合同在同一个航班上使用各自的航班号的航班。

(十八) “有效乘机身份证件”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且在有效期内的证件。种类包括：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、华侨所持的护照、外交部签发的驻华外交人员证、外国人永久居留身份证；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。

(十九) “客票”是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。目前华夏航空国内运输仅使用电子客票作为运输凭证。

(二十) “电子客票”指将纸质机票的信息以电子数据的方式存储在系统数据库中，并作为销售、结算、运输依据的客票形式，是纸质客票的电子替代品。

(二十一) “已购票”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。

(二十二) “航空运输电子客票行程单”指旅客购买承运人民用航空运

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

输电子客票的付款凭证或报销凭证。“航空运输电子客票行程单”的“填开日期”指旅客实际打印电子客票行程单的日期。

(二十三) “联程航班”指被列明在单一运输合同中的两个(含)以上的航班。

(二十四) “日”指日历日，一周以7日计算。用于给旅客发通知时，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。

(二十五) “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。

(二十六) “定期客票”指旅客已事先定妥舱位等级座位，并已列明承运人、航班号、乘机日期、时间等内容的客票。

(二十七) “不定期客票”指未列明承运人、航班号、乘机日期和未定妥座位的客票。

(二十八) “票价”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。

(二十九) “正常票价”指在票价适用期内的公务舱、超级经济舱、经济舱级别的最高票价。

(三十) “特种票价”指不属于正常票价的其他票价或特殊票价产品。一般情况下特种票价附有使用限制条件。

(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。

(三十五) “托运行李”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。

(三十六) “非托运行李”指旅客自行负责照管的行李，又称手提行李。

- (三十七) “行李牌”指识别行李的标志和旅客领取托运行李的凭证。
- (三十八) “计划出港时间”指航班时刻管理部门批准的离港时间。
- (三十九) “计划到港时间”指航班时刻管理部门批准的到港时间。
- (四十) “航班截载时间”指旅客应该办理完毕乘机登记手续的最晚时间，具体时间以各个机场或实际承运人下发的规定为准。
- (四十一) “经停地点”指除航班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。
- (四十二) “中途分程地”经承运人事先同意，旅客在出发地点和目的地点间旅行时有意安排在某个地点的旅程间断。
- (四十三) “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。
- (四十四) “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。
- (四十五) “客票变更”指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。
- (四十六) “客票改期”指客票列明同一承运人的航班时刻、航班日期的变更。
- (四十七) “签转”指客票列明承运人的变更。
- (四十八) “自愿变更客票”指旅客因其自身原因要求变更客票。
- (四十九) “非自愿变更客票”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，导致旅客变更客票的情形。
- (五十) “自愿退票”指旅客因其自身原因要求退票。
- (五十一) “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。
- (五十二) “承运人原因”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（后文华夏航空原因即承运人原因）。
- (五十三) “非承运人原因”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（后文非华夏航空原因即非承运人原因）。
- (五十四) “不可抗力”指非正常的、无法预见的且无法控制的情况，

即使采取一切可能的措施，仍不能避免其后果的发生。

（五十五） “超售”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。

第二章 定座

第四条 一般规定

（一） 旅客只有在定妥座位后，才能凭该定妥座位的客票乘机；并只限在该客票指定的两个地点之间才适用于运输。没有定妥座位的客票不能作为乘机的凭证。

（二） 合同单位应按合同的约定进行定座。

（三） 华夏航空有权规定航班或航班舱位等级开始和截止接受定座的时限，必要时可暂停接受某一航班或航班舱位等级的定座。

第五条 定座的效力、使用和取消

（一） 已经预定座位的旅客应在华夏航空规定或预先约定的时限内购买客票，华夏航空对所定座位在规定或预先约定的时限内予以保留。没有在规定时限内购票的定座，华夏航空有权不通知旅客而取消。定座只有在旅客按照华夏航空规定履行购票手续取得客票后，才能确实座位的定妥和有效。

（二） 华夏航空按旅客已经定妥的航班和舱位等级提供座位，但不保证在飞机上提供旅客所要求的指定座位。出于运行、安全或安保的需要，我们始终保留分配或者重新分配机上座位的权利，即使在您登机之后。

第三章 客票

第六条 一般规定

（一） 客票是华夏航空与客票上所列姓名的旅客之间订立运输合同和对运输条件达成一致的初步证据。

（二） 客票为记名式，只限客票上所列姓名的旅客本人使用。

（三） 每一位旅客均需持有效客票。

（四） 客票至少包括承运人名称，出票人名称，时间和地点，旅客姓名，航班始发地、经停地和目的地，航班号、舱位等级、日期、计划出港时间和计划

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

到港时间，票价和付款方式、票号，运输说明事项等。

（五）客票不得转让。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，而华夏航空非故意性向出示该客票的人提供了运输或退款，华夏航空对原客票有权乘机或退票的人，不承担责任。

（六）未经华夏航空允许，客票不得进行修改，自行修改后的客票无效，票款不退。

（七）华夏航空不接受我公司及我公司授权销售代理人以外的任何人自行更改任何部分的客票。

第七条 客票的使用

（一）客票必须在客票有效期内，按照客票上列明的航程和座位等级用于从始发地机场到达目的地机场的运输。

（二）旅客必须按照客票所列明的航程，从始发地开始按顺序使用。

（三）持电子客票的旅客在经华夏航空或授权地面服务代理人验证其电子客票状态有效后，方可乘机。《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，不作为机场办理乘机手续和安全检查的必要凭证。

（四）除华夏航空另有规定外，客票的所有航段必须按照客票所列明的航程，从始发地开始按顺序使用。如旅客在约定的经停地点自愿放弃旅行，视为旅客自愿放弃后段行程使用权限，不得进行退款；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，该客票运输无效，华夏航空不予接受运输及退款。

（五）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、退票手续。

（六）国际和国内联程客票，其国内联程航段的乘机联可在国内联程航段使用，不需换开成国内客票；旅客在我国境内购买的用国际客票填开的国内航空运输客票，应换开成国内客票后才能使用。

第八条 客票的有效期

（一）定期客票：如客票全部未使用，自填开客票之日起一年内运输有效；如客票部分未使用，自旅客第一段旅行之日起，一年内运输有效。不定期客票自填开客票之日起，一年内运输有效。

(二) 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。

(三) 特种票价客票的有效期，按照各有关特种票价客票所适用规定的有效期计算。

第九条 客票有效期的延长

(一) 由于下列原因之一，造成旅客未能在客票有效期内完成旅行，其客票的有效期可以延长到华夏航空按照该客票所列座位等级提供座位的第一个航班为止。

- 1、华夏航空取消旅客已定妥座位的航班；
- 2、华夏航空未能提供旅客原已定妥的座位或座位等级；
- 3、华夏航空取消航班经停地点中的旅客的始发地点、中途分程地点或目的地点；
- 4、华夏航空未合理地按照预定的班期时刻飞行；
- 5、华夏航空造成旅客定妥座位的航班衔接错失。

(二) 旅客经医疗单位证明因病不能旅行，其客票的有效期可以按照下列规定予以延长：

- 1、根据医疗单位证明旅客可以适宜旅行且华夏航空可以为其提供客票上所列舱位等级座位的第一个航班为止；
- 2、患病旅客的陪同人员，其客票的有效期可以与该旅客同样延长。

(三) 旅客在旅行途中死亡，陪伴其同行的旅客客票的有效期可以适当延长，但延长期不得超过该旅客死亡日之后的 45 日。

第四章 票价

第十条 票价的适用

(一) 票价指旅客由出发地机场至目的地机场的航空运输价格，不包括机场与市区之间的地面运输费用和各项税费。

(二) 票价为旅客开始乘机之日的适用票价。客票出售后，如票价调整，票款不作变动。

(三) 公布票价适用于客票指定的两个地点之间的运输，如旅客所购客票

存在两个以上地点的运输，应按实际航段分段相加计算票价。

（四）使用特种票价的旅客，应遵守该特种票价规定的条件。

第十一条 票款的交付

旅客应按国家规定的货币和付款方式交付票款，除华夏航空与旅客另有合同外，票款一律现付。

第十二条 革命伤残军人、因公致残人民警察、儿童、婴儿票价

（一）革命伤残军人和因公致残人民警察分别凭《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》，按同一航班成人适用全票价的 50% 购票。

（二）儿童旅客按同一航班成人适用全票价的 50% 购买儿童票，提供座位。

（三）婴儿旅客按同一航班成人适用全票价的 10% 购买婴儿票，不提供座位。

第五章 购票

第十三条 一般规定

（一）旅客应在华夏航空授权销售代理人的售票处以及登陆华夏航空官方渠道购票，也可通过华夏航空客服热线 95332 进行咨询和购票。

（二）旅客须凭本人有效身份证件或公安机关出具的其他身份证件进行购票，并按照华夏航空要求提供旅客本人真实有效的联系方式及其他旅行信息。

（三）旅客在购买儿童票、婴儿票时，应提供儿童、婴儿旅客的出生年月日的有效证明。

（四）旅客须对其提供的证件及信息的真实性、准确性负责，并确保其与办理乘机登记手续时使用的证件相同，否则因此产生的损失由旅客自行承担。

（五）旅客的身份信息因航空空防安全原因可能被公安机关等国家机关单位使用，也应用于华夏航空向旅客提供定座、运输等相关服务。为此，旅客授权华夏航空保留其个人资料且可将资料传送给华夏航空的有关部门、其他相关承运人、相关服务的提供者或法律、法规许可的机构，但不用于本公司以外的其他商业用途。

（六）华夏航空或其销售代理人在旅客购票时，应告知旅客代码共享航班

的实际承运人。

（七）团体旅客预定座位后，应在规定或预先约定的期限内购票，否则，所定座位不予保留。

（八）限制运输的伤病残旅客、婴儿及儿童、无人陪伴儿童、孕妇、盲人、酒醉旅客、犯罪嫌疑人、精神病人、轮椅/担架旅客等特殊旅客，应向华夏航空客户服务中心或直属售票处提出申请，明确告知真实身体状况，并按华夏航空要求提供相关证明。经华夏航空同意后，方可办理购票手续。

（九）旅客所购客票的航班机型，在其购票之日与旅客实际开始旅行之日期间将可能发生变动，华夏航空对该航班的机型不予保证，航班机型也不构成华夏航空与旅客之间运输合同的组成部分。

（十）旅客需要了解飞行过程中突发疾病可能存在的风险和应当承担的责任，包括航空公司因救治旅客采取改航、备降等必要措施所产生的费用等。如旅客明知自身存在不适宜乘机的情形，或身体和精神状况需要给予特殊照料，依旧通过隐瞒、欺骗或误导等方式违反本条件约定，最终实现购票乘机的，华夏航空保留追究该部分旅客法律责任的权利。

第十四条 华夏航空或其销售代理人应根据旅客的要求，出售联程、来回程客票。

第十五条 售票单位应在购票页面或场所或通过其他途径，向旅客提供运输总条件、客票适用规则、旅客须知等必备资料。

第六章 客票变更

第十六条 一般规定

（一）旅客不能在客票有效期内完成部分或全部航程的旅行，华夏航空或授权销售代理人将按照现行的《华夏航空国内多等级舱位管理规定》、特种票价规定及相关产品规定为旅客办理客票变更。

（二）要求变更的客票必须在客票有效期内并且客票为未使用状态，变更以后的客票视为独立的新客票，适用新客票所对应的客票规定及服务标准。

（三）旅客不得申请变更乘机人，如需变更的一律按照自愿退票处理；不得自愿改变航程，如需变更的按照自愿退票处理。

(四) 代码共享航班客票的变更，按照缔约承运人与实际承运人代码共享合同约定办理。

第十七条 自愿变更

(一) 旅客购票后，在客票有效期内要求改变航班、日期和舱位等级等，华夏航空及其销售代理人在航班座位允许的情况下应积极办理。

(二) 如旅客提出自愿改变航程，则按自愿退票处理。

(三) 团队客票不得进行自愿变更。

(四) 旅客自愿变更航班并支付变更费用后，如需再次办理客票变更，已付变更费用不退。

第十八条 非自愿变更

(一) 航班取消、提前、延误、航程改变或不能提供原定座位时，华夏航空根据下列情况为旅客提供非自愿变更服务，且不收取客票变更费：

1、因华夏航空原因造成的航班不正常或不能提供原定座位时，华夏航空在航班座位允许的情况下为旅客提供后续航班的座位或签转至其他承运人；

2、非华夏航空原因造成的航班不正常或不能提供原定座位时，华夏航空在航班座位允许的情况下为旅客提供后续航班的座位。

(二) 因华夏航空的原因导致旅客舱位等级变更，根据具体舱位等级计算差额，如有差额将予以返还。

(三) 联程航班中，华夏航空作为缔约承运人时，将根据与实际承运航司签署的《联运保护协议》协助旅客到达最终目的地或者中途分程地。

第十九条 签转

(一) 华夏航空不提供客票自愿签转服务。

(二) 华夏航空销售代理人未经华夏航空的书面授权不得为旅客办理签转手续。

(三) 本规则第十八条第一款所列情况下需将旅客签转至其他承运人时，应征得旅客及被签转承运人的同意后，方可签转。

第七章 退票

第二十条 一般规定

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

(一) 旅客不能在客票有效期内完成部分或全部航程的旅行，可以在客票有效期内要求退票。

(二) 旅客要求退票，凭本人有效身份证件办理退票，并交回已打印的航空运输电子客票行程单，退票时电子客票须为有效状态。航空运输电子客票行程单遗失不补。

(三) 退票只限在原购票地办理；部分特殊情况下的退票仅限华夏航空直属渠道处理。

(四) 票款只能退给客票上列明的旅客本人或客票的付款人。

(五) 代码共享航班客票的退票，按照缔约承运人与实际承运人代码共享合同内容办理。

(六) 旅客自愿变更航班并支付变更费用后，如需办理退票，已付变更费用不退。

第二十一条 自愿退票

旅客自愿退票，应在客票有效期内持有效客票并凭旅客本人有效身份证件按下列条款办理：

(一) 按照现行《华夏航空国内多等级舱位管理规定》、特种票价规定及相关产品规定办理。

(二) 持联程、来回程客票的旅客要求退票，按本条第一款规定办理。

(三) 持婴儿客票和享受革命伤残军人、因公致残的人民警察优惠票价的客票，如要求退票，免收退票费。

(四) 持不定期客票的旅客要求退票，应在有效期内到原购票地点办理退票手续。

(五) 旅客在航班的经停地点自动终止旅行，该航班未使用航段的票款不退。

第二十二条 非自愿退票

(一) 航班取消、提前、延误、航程改变或华夏航空不能提供原定舱位等级座位时，旅客要求退票，始发地点退还全部票款，经停地点退还未使用航段的全部票款，均不收取退票款。

(二) 旅客因患病要求退票，需按照华夏航空客票规定要求提供相应医疗

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

单位的证明，始发地点退还全部票款，经停地点退还未使用航段全部票款，均不收取退票费。患病旅客的陪伴人员要求退票，按本条第三款规定办理。

（三）其他类型的非自愿退票，按照现行《华夏航空国内多等级舱位管理规定》、特种票价规定及相关产品规定办理。

（四）联程航班中，华夏航空作为缔约承运人时，将根据与实际承运航司签署的《联运保护协议》协助旅客办理非自愿退票。

第八章 拒绝运输和限制运输

第二十三条 拒绝运输权

华夏航空根据国家法律及相关规定，认为旅客及其行李属于下列情形之一时，将拒绝运输：

- 1、依据国家有关规定禁止运输的旅客或者物品。
- 2、拒绝接受安全检查的旅客。
- 3、未经安全检查的行李。
- 4、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。
- 5、国家规定的其他情况。
- 6、旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序的。
- 7、承运旅客，则违反了任何始发地、经停地、目的地或飞越地国家或地区适用的法律、法规、命令及其他规定。
- 8、旅客没有支付相应的票价、税款或费用等。
- 9、旅客未能遵守机上禁烟或使用电子设备的规定。
- 10、旅客未能或拒绝遵守机组人员的安全指示。
- 11、旅客未能遵守有关行李运输的相关要求。
- 12、醉酒或受毒品影响的旅客。
- 13、旅客的精神状况、行为表现或身体状况，包括受酒精或药物的影响，使旅客可能危及或者影响旅客本人或其他旅客或者机组人员的安全、健康，例如旅客患有精神病且在发病期间，可能对其他旅客或自身造成危害。
- 14、已知患有检疫传染病或疑似检疫传染病的病人。

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

- 15、脑部手术后，旅客处于嗜睡状态或呼吸节律不齐。
- 16、出生不足 14 天的婴儿和出生不足 90 天的早产婴儿。
- 17、婴儿旅客乘机时无已满 18 周岁且具有完全民事行为能力的成人陪伴同行。
- 18、独自出行且未申请成功无成人陪伴服务的已满 5 周岁但未满 12 周岁的儿童；独自出行且出行日年龄不足 5 周岁的儿童或未满 16 周岁的视觉残疾或障碍、听觉残疾或障碍的旅客。
- 19、符合下列条件之一的孕妇：
 - (1) 怀孕 36 周（含）以上；
 - (2) 预产期日期在 4 周（含）以内者；
 - (3) 预产期临近无法确定准确日期；
 - (4) 产后不足 14 天；
 - (5) 有先兆性流产反应；
 - (6) 宫外孕旅客。

第二十四条 限制运输

- (一) 限制运输的伤病残旅客、婴儿及儿童、无人陪伴儿童、孕妇、盲人、酒醉旅客、犯罪嫌疑人、精神病人、轮椅/担架旅客等特殊旅客，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，只有在符合华夏航空规定的条件下，经华夏航空预先同意并在必要时做出安排后方可载运。
- (二) 出于安全的考虑，华夏航空对每一航班限制运输旅客的数量进行相应的控制。
- (三) 华夏航空遵照《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。
- (四) 特殊旅客运输具体要求请查阅附件一《特殊旅客运输》、附件二《残疾旅客航空运输服务方案》。

第二十五条 当航班超售时，华夏航空有权决定超售航班的旅客及行李的承运安排。

第二十六条 对被拒绝运输旅客的安排

对被拒绝运输的旅客，华夏航空将按照下列规定办理：

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

(一) 属于违反国家法律或影响飞机运行或未遵守华夏航空相关承运规定的旅客，已购客票按自愿变更或自愿退票处理。

(二) 属于因自身年龄、精神或身体状况不适合旅行的旅客，已购客票如提供病退证明，可按非自愿退票处理。

(三) 针对本条件第二十三条第 1-6 条被拒绝运输的情况，旅客要求出具书面说明的，除国家另有规定外，华夏航空将及时向旅客出具《拒绝运输证明》。

第九章 乘机

第二十七条 一般规定

(一) 旅客应当在华夏航空规定的时限内到达机场，凭客票及本人有效身份证件按时办理客票查验、托运行李、换取登机牌等乘机手续。

(二) 华夏航空的航班停止办理乘机手续的时间一般为计划出港时间的前 30 分钟，但大型机场航班将在计划出港时间前 45 分钟停止办理乘机手续。具体时间按照各机场公布时间为准。

(三) 开始和停止办理乘机手续的时间，应以适当方式告知旅客。

(四) 华夏航空及其地面服务代理人应及时开放值机柜台，按规定接受旅客出具的客票，快速、准确地办理值机手续。

(五) 旅客应当遵守国家规定及相关法律，文明乘机。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，属于扰乱公共秩序、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。

第二十八条 乘机前，旅客及其行李必须经过安全检查。

第二十九条 残疾人旅客运输按照中国民用航空局颁布的《残疾人航空运输管理办法》执行。

第三十条 旅客误机、漏乘

(一) 旅客如因自身原因发生误机、漏乘，在原购地点按自愿退改签规则办理变更手续或退票手续。

(二) 由于华夏航空原因使旅客误机、漏乘，华夏航空根据后续航班可利用座位情况，为旅客办理非自愿改期或非自愿签转。旅客要求退票的，按非自愿

退票的有关规定办理。

第三十一条 旅客错乘

（一）旅客因自身原因错乘飞机，华夏航空尽早安排错乘旅客乘坐最早的航班前往客票上列明的到达地点但不提供签转服务，票款不补不退；如旅客要求在错乘的到达站终止旅行，票款不补不退。

（二）由于华夏航空原因造成旅客错乘，华夏航空根据后续航班可利用座位情况，为旅客办理非自愿改期或非自愿签转。如错乘旅客要求退票，按非自愿退票的有关规定办理。

第三十二条 航班超售

（一）为减少因部分旅客临时取消出行计划而造成的航班座位虚耗，最大程度利用航空运输资源，满足更多旅客成行需求，华夏航空可能会在某些航班上进行适当的超售。

（二）当航班出现超售时，华夏航空将执行“征集自愿者程序”，以短信或电话或现场告知的形式通知旅客，首先寻找自愿放弃座位的旅客。

（三）“征集自愿者程序”

1、华夏航空将通过短信或电话，或在值机柜台、登机口寻找自愿者，告知超售补偿标准，与旅客协商自愿放弃本次航班成行。

2、在旅客知悉航班超售信息及相关补偿方式且同意自愿放弃行程后，华夏航空将按照与自愿者旅客协商的补偿标准为旅客提供相应的服务。

3、航班截载时，如航班仍有空余座位，华夏航空将及时通知自愿者旅客办理乘机手续。

（四）在未找到自愿者或未找到足够的旅客自愿放弃座位时，华夏航空将遵循公序良俗原则保障以下旅客优先登机：

- 1、执行国家紧急公务的旅客（包含 OP0 工作人员）；
- 2、经华夏航空同意并事先安排的老弱病残孕等特殊旅客；
- 3、衔接国际航班的旅客；
- 4、证明有特殊困难急于成行的旅客；
- 5、云享会员金卡、银卡旅客；
- 6、国内联程旅客。

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

(五) 对于因航班超售自愿放弃行程的旅客或被拒绝登机的旅客，华夏航空将根据旅客需求，为其办理改期或签转至其他承运人，不收取客票变更费。如旅客提出退票，按照非自愿退票处理，不收取退票手续费。

(六) 因航班超售未能如期出行的旅客，华夏航空将提供一次性补偿，具体补偿标准如下：

1、根据改签航班起飞时刻制定补偿标准如下：

(1) 改签至原航班计划起飞时刻后 4 小时（含）以内且为当日后续航班的，补偿旅客每人 200 元。

(2) 改签至原航班计划起飞时刻后 4 小时（不含）以外且为当日后续航班的，补偿旅客每人 300 元。

(3) 改签至原航班计划起飞时刻后 4 小时（含）以内但为次日后续航班的，补偿旅客每人 300 元。

(4) 改签至原航班计划起飞时刻后 4 小时（不含）以外但为次日后续航班的，补偿旅客每人 400 元。

2、航班截载时，如航班仍有空余座位，华夏航空将及时通知自愿者旅客办理乘机手续，并补偿旅客每人 200 元。

3、如旅客选择退票，按非自愿退票处理，并补偿旅客每人 200 元。

4、补偿金额以人民币为单位，以现金或者其他有效方式支付。

5、持我公司内部的公务、职工/家属优惠免票、宾客免票以及婴儿票的旅客无经济补偿。

此外将按照以下食宿标准提供相应服务：

1、在等待后续航班过程中，用餐时间段将为旅客提供免费餐食和饮用水。

2、后续航班在原航班计划起飞时间 4 小时（不含）以内，旅客在隔离区内/外休息，华夏航空或地面服务代理人协助旅客重新办理登机手续。如后续航班在原航班计划起飞时间 4 小时以内，但为次日航班，将视现场情况为旅客安排住宿。

3、后续航班在原航班计划起飞时间 4 小时（含）以上的旅客，为旅客提供免费酒店休息，免费提供机场往返酒店的交通，免费提供旅客餐食，协助旅客重新办理乘机手续。

（七）因我公司航班超售自愿放弃行程旅客，我公司将结合超售航班补偿及食宿安排标准，与旅客协商自愿放弃行程的方案。

（八）因我公司航班超售被拒绝登机的旅客，我公司将按照超售航班的补偿及食宿安排标准为旅客提供相关服务。

第三十三条 旅客因超售自愿放弃行程或者被拒绝登机时，华夏航空或地面服务代理人可根据旅客要求，出具《航班超售证明》。

第十章 行李运输

第三十四条 一般规定

（一）华夏航空承运的行李，仅限于符合本条件第三条（三十四）项定义范围内的物品。

（二）华夏航空承运的行李，按照运输责任分为托运行李和非托运行李。

（三）华夏航空有权拒绝运输法律、行政法规禁运的物品，运输危险物品遵守国家相关规定，同时依照法律、行政法规优先运输邮件。对于拒绝运输的行李，华夏航空将及时告知旅客。

第三十五条 禁止旅客随身携带和托运物品

（一）枪支、军用或警用械具类（包括主要零部件）

- 1、军用枪、公务用枪：手枪、步枪、冲锋枪、机枪、防暴枪等。
- 2、民用枪：气枪、猎枪、运动枪、麻醉注射枪、发令枪等。
- 3、其他枪支：样品枪、道具枪等。
- 4、军械、警械：警棍、军用或警用匕首、刺刀等。
- 5、国家禁止的枪支、械具：钢珠枪、催泪枪、电击枪、电击器、防卫器等。

6、上述物品的仿制品。

（二）爆炸或者燃烧物质和装置

能够造成人身严重伤害或者危及航空器安全的爆炸或燃烧装置（物质）或者可能被误认为是此类装置（物质）的物品，主要包括：

- 1、弹药及类似弹药的物品，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（铅弹、空包弹、教练弹、检验弹、教练弹）等。

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

2、爆破器材，如炸药、雷管、引信、起爆管、导火索、导爆索、非电导爆系统、爆破剂等。

3、烟火制品，如烟花爆竹、烟饼、黄烟、礼花弹等。

4、上述物品的仿真品。

（三）管制器具及其它类似物品

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）、其它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）以及其它刀尖角度大于 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、脚管、催泪喷射器。

3、其它属于国家规定的管制器具，如弩。

（四）危险品

具体要求参见华夏航空官网“出行服务须知”中的“航空行李运输限制规定→危险品运输规定”。

（五）其它物品

其它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、公文箱、现金箱/袋

除保安型设备外，内装锂电池和/或烟火材料等危险品的公文箱、现金箱、现金袋等保密型设备，禁止携带。

2、电击武器

禁止在手提行李或交运行李中或随身携带含有诸如爆炸品、压缩气体、锂电池等危险品的电击武器（如泰瑟枪等）。

3、使人丧失能力的装置

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

禁止随身、在交运的行李中或在手提行李中携带诸如催泪瓦斯、胡椒喷雾器等带刺激性或使人丧失行为能力的装置。

4、医用小型气态氧气瓶或空气瓶及液氧装置

禁止随身、在交运的行李中或在手提行李中携带使用液氧的个人医用氧气装置。

5、没有安全帽或防止意外启动保护装置的、由锂离子或锂金属电池供电的打火机（例如激光等离子打火机、特斯拉线圈打火机、助熔打火机、电弧打火机和双电弧打火机）。

6、自加热物品或物质，如自热火锅、自加热米饭等。如果将盒内的发热包/自热物质移除，允许托运/手提携带。

7、火种（包括各类点火装置），如打火机、火柴、点烟器、镁棒（打火石）。

8、额定能量超过 160Wh 的充电宝、锂电池，以及锂含量超过 8g 的锂金属电池（电动轮椅使用的锂电池另有规定）。

9、酒精体积百分含量大于 70% 的酒精饮料。

10、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能判明性质可能具有危险性的物品。

11、中华人民共和国或者途经国家法律规定禁止出境、入境或者过境的物品。

12、包装、形状、重量、体积或者性质不适宜运输的物品。

13、以锂电池为动力、可载人的、单轮或多轮的移动辅助工具，包括但不限于：独轮车、电动滑板、风火轮、智能代步车、体感思维车、摄位车等。

14、配备锂电池的行李箱，锂电池不可拆卸且锂金属含量超过 0.3g 或锂离子电池额定能量超过 2.7Wh，我公司禁止运输。

15、我公司禁止运输三星 Galaxy Note7 手机。

16、枪式电子干粉灭火器。

17、传染病病原体，如乙肝病毒、炭疽杆菌、结核杆菌、艾滋病毒。

18、带有明显异味的鲜活易腐物品。

19、未经安全检查的物品。

20、容易污损飞机的物品。

21、国家法律、行政法规、规章规定的其它禁止运输的物品。

第三十六条 禁止随身携带但可以作为行李托运的物品

（一）锐器

该类物品带有锋利边缘或者锐利尖端，由金属或其它材料制成的、强度足以造成人身严重伤害的器械，主要包括：

1、日用刀具（刀刃长度大于6厘米），如菜刀、水果刀、剪刀、美工刀、裁纸刀。

2、专业刀具（刀刃长度不限），如手术刀、屠宰刀、雕刻刀、刨刀、铣刀。

3、用作武术文艺表演的刀、矛、剑、戟等。

（二）钝器

该类物品不带有锋利边缘或者锐利尖端，由金属或其它材料制成的强度足以造成人身严重伤害的器械，主要包括：棍棒（含伸缩棍、双节棍）、球棒、桌球杆、板球球拍、曲棍球杆、高尔夫球杆、登山杖、滑雪杖、指节铜套（手钉）。

（三）鸡蛋、蜂蜜以及酱料等易碎物品

该类物品作为托运行李须做好包装，防止易碎，如因旅客未包装完好造成物品破损，我公司不承担责任。

（四）其它

其它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、工具，如钻机（含钻头）、凿、锥、锯、螺栓枪、射钉枪、螺丝刀、撬棍、锤钳、焊枪、扳手、斧头、短柄小斧（太平斧）、游标卡尺、冰镐、碎冰锥。

2、其它物品，如飞镖、弹弓、弓、箭、蜂鸣自卫器以及不在国家规定管制范围内的电击器、梅斯气体、催泪瓦斯、胡椒辣椒喷剂、酸性喷雾剂、驱除动物喷剂等。

第三十七条 随身携带有限定条件但可以作为行李托运的物品

1、旅客乘坐国际、地区航班时，液态物品应当盛放在单体容器容积不超

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

过 100mL 的容器内随身携带，与此同时盛放液态物品的容器应置于最大容积不超过 1L、可重新封口的透明塑料袋中，每名旅客每次仅允许携带一个透明塑料袋，超出部分应作为行李托运。

2、旅客乘坐国内航班时，液态物品禁止随身携带（航空旅行途中自用的化妆品、牙膏及剃须膏除外）。航空旅行途中自用的化妆品必须同时满足三个条件（每种化妆品限带一件且容器体积不得超过 100 毫升、置于独立袋内、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)。旅客在同一机场控制区内由国际、地区航班转乘国内航班时，其随身携带入境的免税液态物品必须同时满足三个条件（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，如果在转乘国内航班过程中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、在候机隔离区内购买的液态物品可以带上飞机。候机隔离区免税店、机上免税店工作人员出售免税液态物品时，应主动询问旅客是否需要在外国、境外转机，对于需要转机的旅客购买的液态物品应提供符合要求的塑料包装袋，密封后交给旅客，并尽可能用英文打印（或者手写）购买凭证；并提醒旅客在旅行中，塑料袋需明显完好无损。

4、婴儿航空旅行途中必需的液态乳制品、糖尿病或者其他疾病患者航空旅行途中必需的液态药品，经安全检查确认后方可随身携带。

5、旅客在机场控制区、航空器内购买或者取得的液态物品在离开机场控制区之前可以随身携带。

第三十八条 酒精饮料、充电宝、锂电池的具体要求参见华夏航空官网“出行服务须知”中的“航空行李运输限制规定→危险品运输规定”。

第三十九条 下列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，而应作为非托运行李或随身携带物品带入客舱运输：

1、水银气压计或温度计。须经华夏航空批准，仅限政府气象局或类似官方机构的代表每人限带一支；装于坚固的外包装，且内有密封内衬或坚固的防漏和防穿透材料的袋子，此种包装应能防止水银从包装中渗漏，不论该包装的方向如何；只能手提，禁止托运。

2、重要文件、机要文件和资料、外交信袋、旅行证件和资料、有价票证、

汇票、证券、货币、可转让票据。

- 3、珠宝、贵金属（金、银）及其制品、古玩字画等贵重物品。
- 4、易碎物品或易损坏物品、易腐物品、样品。
- 5、绝版印刷品或手稿。
- 6、电子及数码产品。
- 7、需定时服用的处方药。
- 8、备用锂电池和充电宝。
- 9、电子香烟。
- 10、超过非托运行李的重量、尺寸规定时，按占座行李处理。

注：如旅客携带大量的贵重物品（如黄金、货币等）乘机，只能按占座行李办理。办理手续时，旅客应出示有关管理部门开具的携带证明。

- 11、其它需要专人照管的物品。

注：①上述物品如放在托运行李内发生丢失或损坏，华夏航空按照一般托运行李承担赔偿责任。

②在收运行李前或在运输过程中，发现行李中装有以上不得作为托运行李运输的物品，华夏航空有权拒绝收运或随时终止运输。

第四十条 经华夏航空同意作为行李运输的，应遵守华夏航空的包装要求。

第四十一条 托运行李

（一）旅客应凭本人有效的证件及客票托运行李，不得利用机票交运或捎带非旅客本人的行李。

（二）托运行李必须包装完善、锁扣完好、捆扎牢固，能承受一定压力，能够在正常的操作条件下安全装卸和运输，并符合下列条件，否则，华夏航空可以拒绝收运：

- 1、旅行箱、旅行袋和手提包等锁扣完好，避免物品遗失；
- 2、两件（含）以上的包装件，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、草屑等作为衬垫物。

（三）托运行李的重量每件不能超过 50 公斤，体积不能超过 40×60×100 厘

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

米，超过上述重量、体积限制的行李，不予托运。如符合货运要求，可按照货运办理，但值机柜台无法提供托运行李转货物运输服务，旅客需前往机场货运部门办理货物运输。

第四十二条 非托运行李

（一）持公务舱客票：每位成人旅客可携带的非托运行李每件不超过 8 公斤，每件非托运行李的体积均不得超过 20×35×55 厘米，每人可随身携带两件。

（二）持经济舱客票：每位成人旅客可携带的非托运行李每件不超过 8 公斤，每件非托运行李的体积均不得超过 20×30×40 厘米，每人可随身携带一件。如体积超过 20×30×40 厘米，但不超过 20×35×55 厘米的，在符合《华夏航空品牌运价行李差异化产品规则》（附件三）要求的前提下，可付费携带上机。

（三）超过上述重量、件数或最大尺寸限制的，应作为托运行李办理托运。

（四）持儿童票的旅客非托运行李额等同于对应舱位等级的成人票旅客，持婴儿票的旅客无免费非托运行李额，但可免费携带一部符合客票对应舱位等级非托运行李尺寸标准的婴儿车。

第四十三条 占座行李

占座行李是指旅客为手提行李购买客票并单独占用座位，主要为贵金属、乐器、骨灰等易碎或贵重物品。

（一）占座行李应在定座时提出申请，且按照所占座位数购买对应数量客票。

（二）华夏航空不接受货物作为占座行李运输，对于外交信袋或其他旅客行李必须占用座位时，应在定座时提出申请。

（三）旅客带入客舱的占座行李由其自行照管，每一座位放置的占座行李总重量不得超过 75 公斤，总体积不得超过 40×60×100 厘米，占座行李不得超过上述重量或体积限制要求，对于超过此要求的物品，应作为货物运输。

（四）为保证飞行安全，旅客及其行李所占用的座位要由华夏航空指定。

（五）占座行李没有免费行李额。

（六）如果运输是由连续承运人办理的，则旅客必须取得有关连续承运人的同意。

第四十四条 免费行李额

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

(一) 每位旅客的免费托运行李额：

- 1、持公务舱（C/A）票价的旅客，免费托运行李额为 30KG；
- 2、持超级经济舱（B/I）及经济舱（Y/D/T）票价的旅客，免费托运行李额为 20KG；
- 3、持经济舱（H/M/G/S/L/Q）票价的旅客，免费托运行李额为 10KG；
- 4、持经济舱（E/V/P/K/O）票价的旅客，无免费托运行李额；
- 5、持儿童票的旅客，若按照对应服务等级 C、Y 舱公布正常票价 50% 的价格销售，且运价基础为 CCH50、YCH50 的，行李规则按照 C、Y 舱规则办理。除此之外，则按照其对应的舱位规则办理；
- 6、持婴儿票的旅客，无免费行李额，但可免费托运一部符合托运行李尺寸标准的婴儿车；
- 7、持上述票价以外的其他经济舱特价、产品舱、团队舱客票的旅客，其免费托运行李额以公布的《华夏航空品牌运价行李差异化产品规则》（附件三）为准，具体规定及额度可查阅华夏航空官网；
- 8、如华夏航空其他服务产品有明确规定，则以华夏航空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以上旅客，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所适用的免费行李额标准合并计算。

(三) 属于国际运输的国内段，每位旅客的免费行李额按适用国际航线免费行李额计算。

第四十五条 行李规定

旅客必须凭有效证件和客票托运行李。托运行李票上应注明托运行李的行李件数和重量。

(一) 华夏航空只在航班计划出港当日办理乘机登记手续时收运行李；如团体旅客的行李过多，或因其他原因需要提前托运时，需预先约定时间、地点收运。

(二) 华夏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。

(三) 对于拴挂免除责任行李牌的行李，应免除华夏航空应承担的相应部分的运输责任。

(四) 不属于行李的物品应按货物运输，不作为行李运输。

第四十六条 逾重行李

(一) 旅客的托运行李与非托运行李超过该旅客适用的免费行李额时，超过部分应按规定支付逾重行李费。华夏航空不承运拒付逾重行李费的旅客。

(二) 旅客的逾重行李在其所乘飞机载量允许的情况下，应与旅客同机到达。

(三) 逾重行李费按照《华夏航空品牌运价行李差异化产品规则》(附件三)所列计费方式进行计算收取。如旅客所购客票航班未包含在前述产品规则文件内，则每公斤按逾重行李票填开当日适用的成人经济舱票价的 1.5% 计算。收费金额以元为单位，尾数四舍五入。

第四十七条 华夏航空为了运输安全，可以会同旅客对其行李进行检查；必要时，可会同有关部门进行检查。如果旅客拒绝接受检查，华夏航空对该行李有权拒绝运输。

第四十八条 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，华夏航空应向旅客说明，并优先安排在后续的航班上运送。

第四十九条 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) 华夏航空按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。收取金额以元为单位，尾数四舍五入。

(三) 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。如华夏航空对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，华夏航空有权拒绝收运。

第五十条 小动物、服务犬运输

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。小动物运输，应按下列规定办理：

(一) 华夏航空不以托运行李、非托运行李等客运方式运输活体小动物。小动

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

物必须按照货物运输方式在货舱内运输。如旅客需要运输小动物，必须在定座或购票时提出，旅客可联系货运代理办理货物运输手续。为避免耽误出行，建议至少在航班计划起飞时间前 48 小时联系咨询。

(二) 旅客需要提供动物检疫证明等资料，并按照货运代理的要求，自行前往指定地点办理货物托运手续。

(三) 服务犬，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、精神抚慰犬等，按下列规定办理：

1、旅客须在定座或购票时提出，并按要求提供服务犬的检疫证明、身份证明等相关资料，并经华夏航空审核同意后可以带入客舱运输，但登机前必须系上牵引绳索，不得占用座位和让其随意跑动。

2、入客舱需戴口套，若残疾人提出为服务犬拆下口套的要求，需征得服务犬机上活动范围内相关旅客的同意。

3、服务犬不能作为托运行李运输。如需在货舱运输，则参照小动物以货物运输方式在货舱运输的标准执行。

4、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。

第五十一条 外交信袋、机要文件

(一) 外交信袋、机要文件应当由外交信使随身携带，自行照管。根据外交信使的要求，华夏航空也可以将外交信袋按照托运行李办理，但华夏航空只承担一般托运行李的责任。

(二) 外交信袋、机要文件和行李，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、机要文件运输需要占用座位时，必须在定座时提出，并经华夏航空的同意。

(四) 外交信袋、机要文件占用每一个座位的重量限额不超过 75 公斤，每件体积和重量的限制与行李相同。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、根据占用座位的外交信袋占用的座位数，按照运输起讫地点之间，与该外交信使所持的客票票价级别相同的票价计算运费。

第五十二条 特殊行李

特殊行李是指我公司承运部分有危险性的、易损的或不适宜运输的行李物品时，需要采用特殊的运输规则后方可进行运输的行李物品。例如限制运输的物品、额外占座行李、外交信袋、机要文件等，需经华夏航空事先同意可以作为特殊行李进行运输。

如旅客的行李属于特殊行李但未在本章所列举范围内，需联系华夏航空确认，经华夏航空同意后方可办理行李运输。

第五十三条 违章行李

旅客的托运行李、非托运行李中，凡夹带国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品等，其整件行李成为违章行李。华夏航空对违章行李的处理：

（一）在始发地点发现违章行李，华夏航空有权拒绝收运；如已承运，有权取消运输，已收取的逾重行李费不退。

（二）在经停地点发现违章行李，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。

第五十四条 由于华夏航空的原因，需要安排旅客改乘其他航班，行李运输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。

第五十五条 行李的退运

（一）旅客在事发地点要求退运行李，必须在行李装机前提出。如旅客退票，已托运的行李也必须同时退运。以上退运，均应退还已收逾重行李费。

（二）旅客在经停地点要求退运行李，该航班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要求退运时，在始发地点退还已交付的声明价值附加费，在经停地点不退已交付的声明价值附加费。

第五十六条 行李的交付

（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，华夏航空从行李到达的次日起向旅客收取

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

行李保管费。对于旅客行李中的易腐物品，华夏航空有权在行李达到 24 小时后予以处理。

（三）华夏航空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。

（四）旅客行李延误到达后，华夏航空应立即通知旅客领取。除国家另有规定外，由于非旅客原因导致托运行李延误到达，如旅客要求直接送达的，由华夏航空免费将托运行李直接送达旅客或者与旅客协商解决方案。由于旅客原因导致托运行李延误到达，旅客需自行提取行李；如要求直接送达的，华夏航空可协助处理，但所产生的费用由旅客自行承担。

（五）旅客在领取行李时，如果没有提出异议，即为托运行李已经完好交付。

（六）旅客遗失行李牌的识别联，应立即向华夏航空挂失。旅客如要求领取行李，应先向华夏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，华夏航空不承担责任。

第五十七条 无法交付的行李

无法交付的行李，自行李到达的次日起，超过 90 天仍无人领取，华夏航空可按照无法交付行李的有关规定处理。

第十一章 旅客服务

第一节 一般服务

第五十八条 华夏航空以保证飞行安全、航班正常和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旅客运输的各项服务工作。

第五十九条 华夏航空从事航空运输旅客服务的人员应当经过相应的培训并取得上岗证书，未取得上岗证书的人员不得从事航空运输旅客服务工作。

第六十条 华夏航空不负责为旅客提供机场区域内、在同一城市的机场与机场的之间或机场与市区之间的地面运输。对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该项地面服务给予的任何帮助，华夏航空不承担任何责任。

第六十一条 在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。另有规定的除外。

第六十二条 在航空运输过程中，旅客发生急病、分娩、遇险时，华夏航空应积极采取措施，尽力救助。在和旅客达成一致的前提下，华夏航空可向旅客提供特殊额外的有偿服务。

第二节 不正常航班的服务

第六十三条 由于机务维护、航班调配、机组等华夏航空自身原因，造成航班在始发地出港延误或者取消，华夏航空应向旅客提供餐食或者住宿等服务。

第六十四条 由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非华夏航空原因，造成航班在始发地点出港延误或者取消，华夏航空应当协助旅客安排餐食和住宿，费用由旅客自理。

第六十五条 国内航班在经停地延误或者取消，无论何种原因，华夏航空均应当向经停旅客提供餐食或者住宿服务。

第六十六条 国内航班发生备降，无论何种原因，华夏航空均应当向备降旅客提供餐食或者住宿服务。

第六十七条 华夏航空和其他各保障部门应相互配合，各司其职，认真负责，共同保障航班正常，避免不必要的航班延误。

第六十八条 航班延误或取消时，华夏航空应根据旅客要求，按本条件第十八条、第二十二的规定认真做好后续航班安排或退票工作。

第六十九条 航班延误或取消，华夏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。

第三节 旅客意见受理

第七十条 华夏航空专门设有 24 小时旅客意见受理电话，致力于解决未及
时、妥善处理的旅客问题，受理旅客的表扬和投诉。

(一) 华夏航空旅客意见受理电话：拨打 95332 转“投诉建议”9 号键。

(二) 服务邮箱：service@chinaexpressair.com。

第十二章 飞机上的行为

第七十一条 旅客不得在飞机上饮用自带的含酒精饮料。

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

第七十二条 华夏航空所有航班均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟。

第七十三条 未经华夏航空许可，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：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。

第七十四条 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，或妨碍机组成员履行职责，或不遵守机组的指示，或有其他旅客有理由反对的行为，华夏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。

第十三章 行政手续

第七十五条 旅客必须遵守中华人民共和国的法律、政府规定、命令、要求等各项规定，并应服从政府或机场管理和华夏航空的任何安全检查。

第七十六条 旅客应出示国家的法律、政府规定、命令、要求或各项规定所要求的有效证件。华夏航空对未遵守国家法律、规定、命令等相关规定或其证件不符合要求的旅客，拒绝予以承运。

第七十七条 政府有关主管部门检查旅客的托运行李或非托运行李时，旅客应当到场。对旅客未到场接受检查而发生的任何损失，华夏航空不承担责任。

第十四章 损失责任及赔偿限额

第七十八条 损失责任

（一）华夏航空对其履行的航空运输期间发生的损失承担责任，合同另有约定的除外。

（二）旅客未遵守国家法律、法规、政府规章及其它规范性文件而引起的任何损失，华夏航空不承担责任。

(三) 因华夏航空责任造成的损失，赔偿不超过经证明直接损失的数额。对于由华夏航空无法控制或者避免的因素造成的损失，华夏航空不承担责任，也不对精神损失承担责任。这些因素包括但不限于：天气原因，自然灾害，突发事件，空中交通管制，机场安检，机场没有或未能提供正常服务，旅客自身行为，华夏航空为遵守法律法规、政府规定和命令采取的行为及其他无法控制或避免的因素。

第七十九条 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，华夏航空承担责任；但是，旅客由于其年龄、精神或身体状况，在运输中造成或加重其本人人身伤亡的，华夏航空不承担责任。

(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，华夏航空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。

第八十条 行李损失

(一) 因发生在航空运输期间的事件，造成旅客托运行李毁灭、遗失或者损坏的，由华夏航空承担责任。对于非托运行李，华夏航空对因其过错或者其雇员或者代理人的过错造成的损害承担责任。

(二) 旅客行李的毁灭、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，华夏航空不承担责任。

(三) 完全由于旅客责任，其行李造成或引起本人伤害或财产损失，华夏航空不承担责任。由于旅客行李对他人造成伤害或对他人物品或华夏航空财产造成损失，旅客应当赔偿所有的损失和由此支付的一切费用。

(四) 旅客行李办理托运前已存在损毁的，华夏航空对已损毁的行李部分不承担责任。

(五) 行李运输发生延误、丢失或损坏，该航班经停地点或目的地点的华夏航空或其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，在航班经停地点或目的地点均可办理。

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

(六) 因华夏航空原因使旅客的托运行李未能与旅客同机到达，且旅客永久或长期居住地不在目的地航站，由此造成旅客旅途生活的不便，应给予旅客临时生活补偿费人民币每人每天 100 元，但不超过 3 天。

(七) 旅客行李毁灭、遗失或者损坏的，华夏航空按照行李降低的价值赔偿或负担修理费用。华夏航空对托运行李损失的赔偿金额每千克不超过人民币 100 元；华夏航空对非托运行李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。

(八) 旅客如已办理行李声明价值，华夏航空按声明的价值赔偿。行李的声明价值高于在目的地点交付时的实际价值时，按实际价值赔偿。

(九) 旅客的托运行李或行李中任何物件毁灭、损失、损坏或者延误的，用以确定华夏航空赔偿责任限额的重量仅为该受损行李或物件的重量；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。

(十) 对于旅客在托运行李内夹带的本条件第三十六条所列物品毁灭、遗失或者损坏，华夏航空只按一般托运行李承担赔偿责任。

(十一) 行李丢失、毁灭、遗失的，行李赔偿时，已收取的该行李的逾重行李费退还，已收取的声明价值附加费不退；行李破损的，行李赔偿时，已收取的该行李的逾重行李费不退。

(十二) 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。

(十三) 在联程运输中，华夏航空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。

(十四) 已赔偿的丢失行李找到后，华夏航空将尽快通知旅客。旅客可将自己的行李领回，退还全部赔款，临时生活用品补偿费不退。发现旅客有明显的欺诈行为，华夏航空有权追回全部赔款。

第八十一条 延误责任

(一) 旅客、行李在航空运输中因延误造成的损失，华夏航空承担责任；旅客自身原因晚到造成行李不能同机抵达的，华夏航空不承担责任。

(二) 对于由华夏航空无法控制或者避免的因素造成航班延误所带来的损

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

失，华夏航空不承担责任。这些因素包括但不限于：天气原因，自然灾害，突发事件，空中交通管制，机场安检，机场没有或未能提供正常服务，旅客自身行为，华夏航空为遵守法律法规、政府规定和命令采取的行为及其他无法控制或避免的因素。

（三）华夏航空证明本人或者其受雇人、代理人为了避免损失的发生，已经采取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。

（四）由于后续航班具有对前面航班延误的继承性，前面航班的延误原因视同后段航班的延误原因。

（五）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，相应免除或者减轻华夏航空的责任。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，相应免除或者减轻华夏航空的责任。

（六）华夏航空的责任的任何免除或限制适用于华夏航空的代理人、雇员和代表以及将飞机提供给华夏航空适用的任何人及其代理人、雇员和代表。华夏航空和上述代理人、雇员、代表以及任何人可以支付的赔偿总额，不得超过华夏航空的责任限额。

第八十二条 航班不正常补偿

（一）因华夏航空原因造成航班长时间延误（4 小时含以上），公司处置原则如下：

- 1、延误时间在 4（含）-8 小时，补偿旅客每人 100 元；
- 2、延误 8（含）小时以上，补偿旅客每人 200 元；
- 3、我司或我司授权地面服务代理人将按照上述补偿标准向旅客予以一次性补偿，金额以人民币为单位，以现金或者其他有效方式支付；
- 4、本条所称“延误”不包括因航班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。

（二）华夏航空内部的公务、职工/家属优惠免票、宾客免票以及婴儿票不享受经济补偿。

（三）除本条第一款以外的航班不正常，视航班情况向旅客提供客票退改

服务，但不提供额外的经济补偿。

第八十三条 其他规定

（一）旅客的行李发生损失的，应在发现损失后向华夏航空或其授权地面服务代理人提出异议。托运行李发生损失的，至迟应当自收到托运行李之日起 7 日内提出；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 21 日内提出；旅客未在规定期限内提出异议的，不得向华夏航空提出索赔诉讼。

（二）航空运输的诉讼时效期间为 2 年，自飞机到达目的地点、应当到达目的地点或运输终止之日起计算。

第十五章 附则

第八十四条 本条件适用于购票日期为 2024 年 2 月 1 日（含）起的客票，在此购票日期之前的客票适用于原《华夏航空旅客、行李国内运输总条件》。自 2024 年 2 月 1 日（含）起，原《华夏航空旅客、行李国内运输总条件》废止，均采用此版《华夏航空旅客、行李国内运输总条件》。华夏航空原有关旅客，行李运输规定的条款中如有与本条件不同之处，以本条件内容为准。

第八十五条 本条件由华夏航空负责制定和修改，并负责解释。华夏航空有权依据中国民用航空局规定的程序，不经通知修改本条件。但是，这种修改不适用于修改前已购票的旅客。华夏航空的工作人员、销售代理企业或雇员都无权更改或违反华夏航空适用的运输条件、运输规定、票价和费用。

附件一：《特殊旅客运输》

特殊旅客运输

一、 运输说明

(一) 特殊旅客定义：指航空运输过程中，需要华夏航空给予特别照顾，符合华夏航空规定的运输条件方可运输的旅客。

(二) 特殊旅客包括但不限于：老年旅客、伤病旅客、残疾旅客（如：视力残疾、听力残疾、精神残疾等）、孕妇、婴儿、儿童、无成人陪伴儿童、担架旅客、轮椅旅客、犯罪嫌疑人、醉酒旅客以及其他受运输限制的旅客。

(三) “诊断证明书”，在同时满足以下要求方可视为有效：

- 1、由医疗机构出具（私人医生/家庭医生出具时应附医生资格证明。如，医师资格证书、行医执照）；
- 2、有医疗机构公章或有医生签名或盖姓名章；
- 3、表明旅客适宜乘机；
- 4、航班起飞前 10 日内开具（计算日期时起飞当日不含，如 1 月 1 日开具的诊断证明，至迟可用于乘坐 1 月 11 日的航班）。

(四) “术后证明材料”，在同时满足以下要求方可视为有效：

- 1、由医疗机构出具（私人医生/家庭医生出具时应附医生资格证明。如，医师资格证书、行医执照）；
- 2、有医疗机构公章或有医生签名或盖姓名章；
- 3、表示已完成手术且术后情况良好或好转。

(五) 特殊旅客应向华夏航空客户服务中心或直属售票处提出申请，明确告知真实身体状况，并按华夏航空要求提供相关证明，经华夏航空同意后，方可办理购票手续，如因旅客隐瞒病情所造成的后果，由旅客自行承担。

(六) 因每个航班的特殊旅客有运输限额，请至少提前 48 小时提出申请（担架旅客至少提前 96 小时申请，精神病患者旅客至少提前 72 小时申请），以便航空公司判断是否可以满足旅客的服务需求并做好服务安排。

(七) 如联程或来回程等航班涉及华夏航空以外的其他航空公司，需旅客与实际承运航空公司联系办理相关手续。凡接收与其他承运人联程运输的特殊旅

客，必须事先取得各有关承运人的同意，并按照其要求办理。

(八) 我公司航班暂时无法提供空中使用医用氧气的服务，且不允许旅客自行携带任何用于储存、产生或者分配氧气的设备乘机，请旅客提前做好旅行安排。

(九) 下文描述的各类型特殊旅客限制数量是在该航班未承运其他类型特殊旅客的情况下，可运输的该类型特殊旅客的最大限制数量，但同一航班可能存在多种类型特殊旅客，因此旅客需提前向华夏航空提出申请，以华夏航空回复是否可以承运为准。

二、 运输标准

(一) 婴儿旅客

1、 服务范围

(1) 旅行开始之日起年龄已满 14 天（早产婴儿已满 90 天）但不满 2 周岁的旅客。

(2) 我公司对于“早产婴儿”界定为出生医学证明上出生孕周小于 37 周的婴儿。

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，出于医学、安全考虑，我公司无法向出生未满 14 天的婴儿和出生未满 90 天的早产婴儿提供运输服务。

2、 运输要求

(3) 婴儿旅客须由一位同等物理舱位的年满十八周岁且具有完全民事行为能力的成人旅客陪护。

(4) 1 名成人最多携带 1 名婴儿旅客或者 1 名成人携带 1 名婴儿旅客和 1 名儿童旅客乘机。

(5) 订购婴儿票时，需与成人客票一同购买，否则会有可能因婴儿载运数量限制，造成旅客无法成行。

(6) 华夏航空无法提供儿童限制装置、机上婴儿摇篮、早产婴儿保育箱。

(7) 婴儿旅客乘机需与陪伴的成人旅客同时办理乘机手续，并出示有效乘机证件，例如：护照、出生证、户口本等。

3、 同一航班运输数量限制

(1) ARJ21-700/CRJ900NG 机型：跨水航线不超过 4 名，陆地航线不超过 8 名。

(2) A320 机型：跨水航线不超过 5 名，陆地航线不超过 10 名。

4、 适用票价及行李额

(1) 婴儿旅客按同一航班成人适用全票价的 10%购买婴儿票，不单独提供座位。

(2) 持婴儿票的旅客无免费行李额度，但可免费携带或托运一部符合非托运或托运行李尺寸标准的婴儿车。

(二) 儿童旅客

1、 服务范围

旅行开始之日起年龄已满 2 周岁、未满 12 周岁的旅客。

2、 运输要求

(1) 旅行开始之日，年满 2 周岁但未满 5 周岁的儿童，须由一位同等物理舱位的年满 18 周岁且具有完全民事行为能力的成人旅客陪护。

(2) 旅行开始之日年满 5 周岁但未满 12 周岁的儿童，如需单独乘机，须提前申请无成人陪伴儿童服务。

(3) 如儿童旅客与成人乘坐的航班物理舱位不同，视为无成人陪伴儿童。

(4) 每名成年旅客最多携带 3 名儿童旅客，携带超过数量时需向航空公司特殊申请。

(5) 儿童团队必须征得航空公司同意才能办理相关购票手续。

3、 适用票价及行李额

(1) 儿童旅客按同一航班成人适用全票价的 50%购买儿童票，提供座位。

(2) 享有与所持客票票价等级规定一致的免费行李额。

(三) 无成人陪伴儿童

1、 服务范围

旅行开始之日起已满 5 周岁（含）、未满 12 周岁，没有年满 18 周岁且具有完全民事行为能力的成人旅客陪伴乘机的儿童。

2、 运输要求

(1) 无成人陪伴儿童服务申请须在购票时提出，并在航班起飞前 2 小时提出申请，提供接送人姓名和电话号码。

(2) 未满 5 周岁的儿童单独乘机或 12 周岁以下的聋哑儿童或双目失明的儿童单独乘机，我公司无法提供运输服务。

(3) 年龄在 12 周岁至 15 周岁的旅客，按照一般旅客购票提供运输保障。在没有成人陪伴的情况下，但在乘机申请时提出要求特殊照顾或服务时应配合工作人员填写《无成人陪伴儿童乘机申请书（UM）》，无载量运输限制。

(4) 无成人陪伴儿童由父母或监护人陪送到上机地点，并在乘机时配合工作人员填写“特殊旅客服务通知单”；在儿童下机地点安排人员接送和照料。

(5) 如为中转或经停航班，不论是由同一个航司或不同航司承运，在航班衔接站，应由儿童的父母或监护人安排人员接送和照料，并应提供接送人姓名和电话号码。

(6) 如儿童的父母或监护人在航班衔接站安排人员接送和照料有困难，要求由我公司或由地面服务代理单位服务人员照料儿童时，需预先提出并经我公司同意后，方可接受运输。

(7) 儿童父母或监护人所安排在航班衔接站和目的站的接送人，须经我公司接到核实无误的回复后，方可接受运输。

3、 同一航班运输数量限制

ARJ21-700/CRJ900NG 机型最多不超过 3 名，A320 机型最多不超过 5 名。

4、 适用票价及行李额

(1) 按公务舱或经济舱成人适用全票价的 50% 购买。

(2) 享有与所持客票票价等级规定一致的免费行李额。

(四) 老年旅客

1、 服务范围

根据《中华人民共和国老年人权益保障法》的规定，老年旅客是指年满 60 周岁乘坐民航飞机的公民。

2、 运输要求

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

(1) 老年旅客乘坐飞机，如旅客身体健康、有自理能力，在航空旅途过程中不需要航空公司给予特别照顾的，则不需要填写《特殊旅客服务通知单》，可按一般旅客的运输规定办理（此类旅客运输不受限制）。

(2) 如因身体年迈，体力不支，身体残疾等原因需要轮椅代步或因旅客伤病等原因需要额外的设备或医疗等服务才能完成航空旅客的老年旅客，应按照规定对应老年旅客所需服务类型的运输规定（如担架旅客、轮椅旅客、伤病旅客、残疾人旅客等），在满足相应特殊服务类型的要求后（如申请时限、《诊断证明书》等）方可办理运输。

(3) 患有冠心病、高血压、糖尿病、心脑血管病、哮喘等病症及其它不适于乘机病症的老年旅客，一般不适于航空旅行，如提出乘机申请时，应提供“诊断证明书”，根据老年旅客需要的服务类型配合工作人员填写“特殊旅客服务通知单”。患有上述疾病的老年旅客，如果乘机过程隐瞒病情所造成的后果，由旅客自行承担。

注：由于飞机是在高空飞行，高空空气中氧气含量相对减少，气压降低，老年人如患有上述疾病，在航空旅途中极易加重疾病的引发或造成死亡。因此，一般情况下患有下述疾病的老年人是不适宜乘机的，特别是有加重的迹象，除非提供适宜乘机的有关证明。上述疾病可引发心脏骤停、心绞痛、心肌梗塞、缺血性心脏病中的心力衰竭、心律失常。

(4) 如老年旅客无法提供有效“诊断证明书”，在我公司拒绝运输、限制运输、伤病旅客等运输标准中有明确时，按照相应标准执行；如乘机当日该老年旅客身体异常，可能无法安全完成航空旅行时，出于旅客安全考虑，我公司有权拒绝运输。

(五) 孕妇

1、 运输要求

(1) 怀孕不足 32 周的孕妇乘机，除医生诊断不适宜乘机者外，按一般旅客接受运输；但在提出乘机申请时要求特殊照顾及服务的需填写“特殊旅客服务通知单”。

注：为方便孕妇旅客快速办理乘机程序，请您提前做好怀孕周期相关证明材料，例如：孕妇保健手册、产检报告、孕检 APP、诊断证明等。

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

(2) 怀孕超过 32 周（含）但不足 36 周的健康孕妇，如有特殊情况需要乘机，需提供有效的“诊断证明书”，“诊断证明书”的内容还应注明旅客姓名、年龄、怀孕时期、预产期，经我公司同意后方可购票乘机。

(3) 以下情况，为了旅客安全，我公司无法提供运输服务：

- 1) 怀孕 36 周（含）以上者；
- 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；
- 4) 产后不足 14 天者；
- 5) 有先兆性流产反应；
- 6) 宫外孕旅客。

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，可能会对孕妇旅客身体造成影响。出于安全考虑，华夏航空无法向以上类别孕妇旅客提供运输服务。

(六) 伤病旅客

1、 服务范围

指任何暂时性身体或精神损伤，影响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，在上下飞机、飞行途中（包括紧急疏散）及在机场地面服务过程中，需他人予以单独照料或帮助的旅客。

2、 运输要求

(1) 患有下列疾病之一者，除为了挽救生命，经我公司同意进行特别安排者外，我公司不予承运：

- 1) 处于极严重或危急状态的心脏病患者，如严重的心力衰竭、出现紫绀症状或心肌梗塞者（在旅行前六周之内曾发生过梗塞者）；
- 2) 中耳炎且伴随有耳咽管阻塞症的患者；
- 3) 近期患有自发性气胸的病人或近期做过气胸整形手术的患者；
- 4) 大纵隔肿瘤、特大脓肿及肠梗阻的病人；
- 5) 头部损伤造成颅内压增高及颅骨骨折者；
- 6) 下颌骨骨折最近使用金属线连接者；
- 7) 在过去 30 天内患过脊髓灰质炎的病人，延髓型脊髓灰质炎患者；

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

- 8) 带有严重咯血、吐血或呕吐症状的病人；
- 9) 近期遭受过严重外伤或进行过重大外科手术，伤口尚未完全愈合者。
- (2) 满足一定条件可以运输的受伤、患病或术后旅客：

应持有合规诊断证明方可收运的旅客		
序号	简述	
1	飞行过程中需要医疗照顾或使用医疗设备保持适宜乘机状态的旅客，（如全程需要使用担架、POC（便携式氧气浓缩器））。但，对于出行时口饲或鼻饲（插胃管）或采用导尿术（插尿管）保持适宜乘机状态的旅客，如旅客或其同行人员具备清理胃管或尿管的能力（如可自行清理或有专业护理人员随行），可签署《风险告知书》后进行收运，无需诊断证明。	
2	已知或疑似患有检疫传染病以外的其他严重传染病的旅客。	
部分手术类型，宜持有诊断证明		
如果无法提供，则需要签署完成《风险告知书》后方可收运。		
序号	分类	简述
1	重度贫血	手术后，旅客在乘机时仍处于重度贫血状态（HGB≤60g/L）。
2	眼部手术	眼部手术后出现眼压不稳定等并发症。
3	颌面手术	颌面外科未能达到实际意义的愈合期（隆鼻手术缝线未拆除、颌症根治术后）。
4	腹部手术	腹部脏器手术后功能恢复不良。
按照术后天数分类，宜持有诊断证明		
如果无法提供，则需要签署完成《风险告知书》后方可收运，手术后不满多少天的计算方式不含手术当天，如 1 号手术，1 号-8 号为不满 7 天，9 号为满 7 天。		
序号	分类	简述
1	手术后不满 21 天	脑部及脑部相关手术（如脑膜手术）。
		肺部及肺部相关手术（如肺部真菌感染）。

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

		心脏及心脏相关手术。
2	手术后不满 15 天	整容、整形或其他医疗美容手术（眼部手术以外），如隆胸、隆鼻、吸脂手术等。
3	手术后不满 14 天	眼部激光矫正手术及青光眼术后不满 14 天。如持有专科医院或综合医院眼科开具的眼压平稳证明，眼压平稳证明要求与效用同诊断证明。
		涉及躯干位置的神经手术及神经相关手术。
		淋巴结及淋巴结相关手术。
4	手术后不满 10 天	内眦开大或外眦开大（开眼角）等其他眼周手术。
		眼周综合性手术（如眼皮、眼角或眼袋等两个或两个以上眼部器官手术）。
		单独重睑术或单独眼袋手术，飞行计划时间在 3 小时（含）以上。
		胃、肠、膀胱、胆、胆囊、十二指肠、空肠、回肠、阑尾、盲肠、升结肠、横结肠、降结肠、乙状结肠、直肠、膀胱手术及涉及上述脏器的手术。
5	手术后不满 7 天	内耳手术后不满 7 天。如旅客持有医院开具的内耳伤病痊愈及无并发症的证明，其要求与效用等同于诊断证明。
		鼻内手术。
		下腔静脉滤网取出术后不满 7 天。
宜持有诊断证明，或有由医院开具、表示已完成手术且术后情况良好或好转的证明材料		
如果无法提供，则需要签署完成《风险告知书》后方可收运。		
序号	分类	简述
1	实质性脏器手术	肾脏、肝脏、脾脏、胰脏、睾丸、甲状腺、甲状旁腺、前列腺、肾上腺、胸腺、胰腺、松果体、脑垂体、胰岛、子宫及子宫附件（含卵巢、输卵管、宫颈、阴道）、颈椎、腰椎、骨（除本章骨质疏松治疗要求外）、韧带等手术。

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

2	神经手术	涉及四肢位置的神经手术及神经相关手术。
3	骨质疏松治疗手术	通过经皮球囊扩张椎体后凸成形术（手术方式）治疗骨质疏松，计划飞行时间 3 小时（不含）以内。
4	治疗手段	脊髓引流术。
5	皮肤类、肌肉类手术	皮肤类及肌肉类手术，术后无出血现象。
以下情况符合对应条件或手术类型，无须持有证明即可收运		
分类	序号	简述
1	面部非手术	面部严重受损，为避免引起其他同机旅客不适，经遮盖后可收运。
2	眼部手术	重睑术（拉双眼皮），计划飞行时间在 3 小时（不含）以内。
		眼袋手术，计划飞行时间在 3 小时（不含）以内。
3	鼻部手术	鼻外部手术。
4	耳部手术	外耳手术。

3、 伤病旅客的接收条件

- （1） 伤病旅客属于我公司限定载运人数的范围。
- （2） 伤病旅客须在购票时提出特殊服务申请，应按照本附件伤病旅客运输要求提供相关证明材料，并在乘机时填写“特殊旅客服务通知单”。
- （3） 我公司航班暂不提供空中使用医用氧气的服务，且不允许旅客自行携带任何用于储存、产生或者分配氧气的设备乘机。
- （4） 我公司航班上不允许携带氧气袋。
- （5） 伤病旅客除了规定的免费行李额外，可免费托运一部轮椅或其它辅助设备。
- （6） 联程运输时，伤病旅客在航班衔接站地面停留时间不应少于 150 分钟。
- （7） 运输伤病旅客所需的地面服务设备的费用，如救护车、升降机、抬

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

担架人员等应支付的费用等，由旅客自行承担。

(8) 身体患病旅客运输参照伤病旅客运输的规定。

(七) 轮椅旅客

1、 服务范围

在航空旅行过程中，由于身体的缺陷或病态，不能独立行走或步行有困难，依靠轮椅代步的旅客。

2、 运输要求

(1) 由于每个航班轮椅旅客运输数量有限制，需要轮椅的旅客须在购票时提出申请，且不晚于航班计划起飞 48 小时前提出申请。

(2) 如属伤病旅客还应满足伤病旅客的有关运输规定。

(3) 华夏航空对于提前申请机上轮椅服务的旅客，可提供机上专用窄型轮椅服务。

(4) 旅客自用轮椅可免费运输，作为托运行李装在货舱内。

3、 同一航班运输数量限制

(1) 轮椅旅客类型

1) WCHC 轮椅：此类旅客尽管能在座位上就坐，但不能自行走动；并且前往/离开飞机或休息室时需要轮椅，在上下客梯和进出客舱座位时需要帮扶。此类旅客的服务起止于客舱座位。

2) WCHS 轮椅：此类旅客可以自己进出客舱座位，但上下客梯时需要帮扶，远距离前往/离开飞机或休息室时需要轮椅。此类旅客的服务起止于客梯。

3) WCHR 轮椅：此类旅客可以上下客梯，也可以自己进出客舱座位；但远距离前往或离开飞机时，如穿越停机坪或前往休息室，需要轮椅。此类旅客的服务起止于客机停机坪。

(2) 数量限制

机型 \ 类型	在紧急情况下需要他人协助的轮椅旅客	
	WCHC/WCHS	WCHR
CRJ900NG	2	无运输数量限制
ARJ21-700	2	

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

A320	4	
------	---	--

注：上表运输数量不区分有无陪伴人员。

（八）担架旅客

1、 服务范围

（1）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。

（2）受机型限制，华夏航空 CRJ900NG、ARJ21-700 机型暂无法提供担架旅客运输服务。

2、 运输要求

华夏航空 A320 机型担架旅客的运输要求如下：

（1）申请航线范围：担架旅客仅适用于华夏航空实际承运且从基地始发的国内直飞航班，国际航班、联程航班、经停航班、通程航班暂无法提供担架旅客运输服务。

（2）申请方式及时限：担架旅客须在购票时提出，并至少在航班起飞 96 小时之前拨打华夏航空客服热线提出申请，经公司评估同意后方可运输。

（3）医疗证明：担架旅客须提供符合本附件要求且有效的“诊断证明书”，且至少有一名医生或护理人员陪同乘行。

（4）华夏航空无法向处于休克状态或在飞行中需使用医用氧气装置的担架旅客提供运输服务。

（5）担架旅客与无陪伴人员，在紧急情况下需要他人协助的残疾旅客或无自理能力以及半自理能力的轮椅旅客不能在同一航班承运。

3、 同一航班运输数量限制

A320 机型每个航班仅承运 1 名担架旅客。

4、 适用票价及行李额

（1）担架旅客需购买 12 张经济舱全价票（Y 舱），1 份民航发展基金，12 份燃油附加费；陪同人员可购买适用的经济舱票价。

（2）担架旅客自愿变更或签转按自愿退票处理。在航班计划起飞前 18 小时（不含）自愿退票免收手续费，航班计划起飞前 18 小时至航班起飞后不允

许自愿退票。

(3) 担架旅客的免费托运行李额为 180 KG，陪同人员免费托运行李额按所购舱位对应的免费托运行李额执行，每件普通行李长、宽、高不得超过 100 厘米×60 厘米×40 厘米。

(九) 盲人旅客

1、 服务范围

双目失明，单独旅行需要我公司提供特殊服务或有成人陪伴旅行的成人旅客。眼睛有疾病的旅客不属于盲人旅客，按伤病旅客的有关规定办理。

2、 运输要求

(1) 盲人旅客在航空旅行的整个过程中有成人陪伴同行，该旅客按一般旅客接受运输。

(2) 未满 16 周岁的盲人旅客如无成人陪伴，我公司不予承运。

(3) 单独旅行，需要我公司提供特殊服务的盲人旅客，必须在定座时提出申请，经我公司同意后，方可购票乘机。

(4) 盲人旅客须具备自己走动、能够照料自己、在进食时不需要其他人帮助的能力。

(5) 无人陪伴或无导盲犬引路的盲人旅客乘机，在始发站应由家属或其他照料人陪送到上机地点，在到达站，应由盲人旅客的家属或其他照料人在下机地点予以迎接。

(6) 盲人旅客如携带导盲犬，必须在申请定座时提出，请至少在航班起飞 48 小时前提出申请，并提供导盲犬的身份证明（如导盲犬证）和检疫证明，经过我公司同意后方可运输。

(7) 单独旅行或携带导盲犬的盲人旅客，如为联程运输，应取得涉及运输航空公司的同意后方可受理。

(8) 导盲犬经我公司同意可免费携带进入客舱，按照“服务犬”的运输标准执行。

注：导盲犬是指盲人旅客在旅途中依靠其引路用的并经过特别训练的狗。

(十) 聋哑旅客

1、 服务范围

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

双耳听力缺陷或不能说话的旅客，不是指有耳病或听力弱的旅客。

2、 运输要求

(1) 已满 16 周岁的聋哑旅客乘机，如旅客未提出特殊服务需求，按普通旅客运输。按一般旅客办理；在乘机申请时提出要求特殊照顾或服务时应填写“特殊旅客服务通知单”。

(2) 未满 16 周岁的聋哑旅客如无成人陪伴，我公司暂无法提供运输服务。

(3) 聋哑旅客如携带助听犬，必须在申请定座时提出，请至少在航班起飞 48 小时前提出申请，并提供助听犬的身份证明（如助听犬证）和检疫证明，经过我公司同意后方可运输。

(4) 携带助听犬的聋哑旅客，如为联程运输，应取得涉及运输航空公司的同意后方可受理。

(5) 助听犬经我公司同意可免费携带进入客舱，按照“服务犬”的运输标准执行。

注：助听犬与导盲犬类似，是用来帮助耳聋患者并经过特殊训练的狗。

(十一) 服务犬运输

1、 服务范围

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、精神抚慰犬等。

2、 运输要求

1、 华夏航空允许服务犬在航班上陪伴残疾旅客。

(1) 服务犬运输需在航班起飞 48 小时之前凭服务犬身份证明（服务证）和服务犬检疫证明，联系华夏航空客服热线办理申请。

(2) 带进客舱的服务犬，应在登机前为其系上牵引绳索，并不得占用座位或让其任意跑动。

(3) 正常情况下服务犬进入客舱需戴上口套，若旅客提出为服务犬拆下口套的要求，需征得服务犬机上活动范围内相关旅客的同意。

(4) 旅客应负责服务犬在客舱内的排泄，并保证不影响机上的卫生。

(5) 服务犬应接受安全检查，服务犬运输不办理申明价值。

(6) 服务犬不能作为托运行李运输。如需在货舱内运输，服务犬须按照

小动物以货物运输的标准执行。

(7) 如涉及国际航班，旅客须提供出境地、中转地、入境地相关国家要求的检疫证明、身份证明等资料。如因旅客提供的资料不符合相关国家的要求而产生的罚款、费用，将由旅客自行承担。

3、 服务提供

(1) 当残疾旅客与其服务犬同机旅行时，我公司将尽力为旅客提供相应舱位的第一排座或其他适合的座位。服务犬须安置在旅客旁边，旅客必须安排在过道座位。

(2) 除阻塞紧急撤离的过道或区域外，服务犬应在残疾旅客的座位处陪伴。残疾旅客的座位处不能容纳服务犬的，工作人员将向残疾旅客提供可容纳其服务犬的座位。

(3) 我公司免费运输服务犬及服务犬所需的食物和容器。但容器和食物的包装尺寸必须符合满足我公司非托运行李的尺寸和重量要求。

(十二) 精神病患者旅客

1、 运输要求

出于安全考虑，原则上我公司不承运精神病患者。如果因挽救生命、疾病救治以及特殊身份（如押解犯）等特殊旅客提出承运需求，须经过我公司综合评估同意后方可运输。如需运输，需至少满足以下条件：

- (1) 旅客需在购票时提出服务需求，且在航班起飞前 72 小时提出申请。
- (2) 需提供符合本附件要求且有效的“诊断证明书”。
- (3) 必须有能控制住病人的随行人员陪同，且随行人员数量至少是病人的三倍。
- (4) 如病人在起飞前须服用镇静剂，则全航程必须在镇静剂作用有效期内完成。

2、 同一航班运输数量限制

每个航班最多可运输 1 名精神病患者旅客。

3、 遣返精神病人出入境的运输

(1) 需提供有效的“诊断证明书”，境外旅客应提供证明材料原件及中文或英文翻译版；

(2) 遣返陪同人员数量必须至少是精神病患者旅客数量的三倍，且外事、医疗、需遣返国的使馆必须各派一名工作人员随行；

(3) 每个航班最多可同机遣返 1 名精神病患者旅客。

(十三) 口饲或鼻饲（插胃管）或采用导尿术（插尿管）的旅客

1、 运输要求

(1) 旅客需提供符合本附件要求且有效的“诊断证明书”。对于出行时口饲或鼻饲（插胃管）或采用导尿术（插尿管）保持适宜乘机状态的旅客，如旅客或其同行人员具备清理胃管或尿管的能力（如可自行清理或有专业护理人员随行），可签署《风险告知书》后进行收运，无需诊断证明。

(2) 旅客需在购票时提出，联系华夏航空客服热线办理申请。

(3) 乘机当日由现场工作人员结合“诊断证明书”及旅客乘机当日具体身体情况判断是否准予乘机。对于旅客出现意识不清、呼吸困难、因伤病疼痛无法正常交流或因伤病疼痛无法正常行走以及旅客需要采取其他医疗保护措施等情况，出于安全运输考虑，华夏航空有权拒绝运输。

(十四) 小动物运输

1、 服务范围

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，服务犬除外。

2、 运输要求

(1) 华夏航空不接收旅客以托运行李、非托运行李等客运方式运输活体小动物。

(2) 小动物须按照货物运输方式在货舱内运输。

(3) 如旅客需运输小动物，旅客可联系相关货运代理办理货物运输手续。为避免耽误出行，建议至少在航班计划起飞时间前 48 小时联系咨询。

(4) 旅客须按货运代理的要求（如提供检疫证明等资料），自行前往指定地点办理货物运输手续。

(十五) 人体捐献器官运输

1、 相关定义

(1) 人体捐献器官：是指摘取自人体器官捐献人的，具有特定功能的心

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

脏、肺脏、肝脏、肾脏、眼角膜或者胰腺等器官的全部或者部分。

(2) OPO：人体捐献器官获取组织（Organ Procurement Organization 的简称）。

(3) COTRS：中国人体器官分配与共享计算机系统。

(4) 《确认书》：《移植中心器官接收确认书》的简称，是“中国人体器官分配与共享计算机系统”分配器官后生成的一份注明所运输器官的合法来源、用途、联系人姓名及联系电话等信息的文件。

移植中心器官接收确认书

接收单位：XXXX 医院

联系电话：XXXXXXXXXX

通讯邮箱：XXXX@XX.XXX

器官移植中心负责人：XXX

联系电话：XXXXXXXXXX

通讯邮箱：XXXX@XXX.com

兹证明 XXXXXXXX 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（XXXX），用于本中心等名单上的移植等待者 XXX（XXXXXXXX，XX 证，XXXXXXXXXXXXXXX），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妥善处理。
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：

XXXXXXXXXX

通讯邮箱：XXXX@XX.XXX

(5) 承运证明：指航空公司或地面服务代理人查验《确认书》证明文件真实性，运输专用容器及内装物符合运输安全要求，并向 OPO 工作人员说明航空运输可能存在的风险后，书面出具的运输证明文件。

(6) 用于救助患者生命的造血干细胞、其它干细胞、血液等人体组织的航空运输参照人体捐献器官运输实施。

2、运输要求

(1) OPO 工作人员应在航班起飞前 4 小时拨打华夏航空客服热线提出申请，并提供《移植中心器官接收确认书》以及人体捐献器官类型、包装信息、

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

包装内所含危险品信息、特殊需求等信息。

(2) OPO 工作人员需准备《移植中心器官接收确认书》原件和两份副本，乘机当日需向始发站值机部门和机场安检部门提供，做好包装，以便航空公司或地面服务代理人查验。

(3) 人体捐献器官航空运输需要使用符合要求的运输专用容器，并在容器外显著位置粘贴人体捐献器官运输专用标志（详见下图）；运输专用容器内含有危险品的，例如使用干冰或者液氮作为冷冻剂，则携带要求还应符合我公司危险品运输的相关要求（干冰每人携带总量不超过 2.5kg）。



(4) 通常 OPO 工作人员运输人体捐献器官作为手提行李运输，运输过程中由旅客自行照管，我公司不承担人体捐献器官保管责任。

(5) 装有人体捐献器官的运输专用容器需要接受机场安检机构的设备检查，如无疑点可向机场安检申请不开箱检查，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，不受液态物品航空运输条件的限制，但应满足运输安全要求。不满足要求的，我公司有权拒绝运输。除装有人体捐献器官的运输专用容器外，OPO 工作人员的其他行李物品应按照正常程序进行保障并接受安全检查。

(6) 我公司在国际航线、港澳台航线上实施的人体捐献器官航空运输活动参照上述要求实行。

(7) 航空运输受不确定因素影响较大，遇特殊情况时，请及时与我们联系。

(十六) 受酒精、毒品或药物影响的旅客

旅客本人受酒精、毒品或药物的影响，使其精神状况、行为表现或身体状

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

况可能对本人、其他旅客、机组人员或财产造成危险或危害。华夏航空不予承运。

(十七) 额外占座旅客

1、 服务范围

额外占座旅客是指为了个人舒适而付费占用两个或两个以上座位的旅客。

2、 运输要求

旅客额外占座，应在定座时提出申请，如该旅客同时属于其他特殊旅客类型，应当遵守相关特殊旅客运输规定。

3、 适用票价及行李额

(1) 额外占座旅客根据所占座位数购买客票，可适用特种票价。

(2) 额外占座旅客的免费行李额，按其所购客票票价级别和所占座位数合并计算。

(十八) 其他

更多特殊旅客运输详情，请咨询华夏航空客服热线：95332（中国大陆地区拨打）；+86-95332(港澳台及其他国家、地区拨打)。

附件二：《残疾旅客航空运输服务方案》

残疾旅客航空运输服务方案

一、目的

为规范残疾旅客航空运输，保障旅客便捷乘机，根据《残疾人航空运输管理办法》，特制定本方案。

二、适用范围

本方案适用于华夏航空残疾旅客运输保障相关业务。

三、术语和定义

1、“残疾人”是指在心理、生理、人体结构上，某种组织、功能丧失或者不正常，全部或者部分丧失以正常方式从事某种活动能力的人。残疾人包括肢体、精神、智力或感官有长期损伤的人，这些损伤与各种障碍相互作用，可能阻碍残疾人在与他人平等的基础上充分和切实地参加社会活动，具体表现为视力残疾、听力残疾、言语残疾、肢体残疾、智力残疾、精神残疾、多重残疾和其他残疾的人。

2、“具备乘机条件的残疾旅客”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残疾人，以下简称“残疾旅客”。

3、“医疗证明”是指由医院出具的、说明该残疾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。

4、“残疾人团体”是指统一组织的人数在 10 人（含）以上，航程、乘机日期和航班相同的具备乘机条件的残疾人。

5、“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、精神抚慰犬等。

6、“陪伴人员”是指有能力在旅行过程中照料残疾人，并在紧急情况下协助其撤离的人员。

四、具备乘机条件的残疾旅客运输

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

1、 对于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残疾旅客，每个航段运输数量如下：

（1） CRJ900NG/ARJ21-700 机型，不超过 2 名（含）。

（2） A320 机型，不超过 4 名（含）。

（3） 超过上述（1）（2）规定时，超出的残疾人旅客应按 1:1 的比例增加陪伴人员，但残疾旅客人数最多不得超过上述规定的一倍。

（4） 载运残疾旅客团体时，超出的残疾人旅客在按 1:1 比例增加陪伴人员的前提下，不受上述数量限制，但应提前向公司申请，以便进行预先安排。

（5） 除上述规定外，我公司不会以航班上限制残疾人人数为由，拒绝运输具备乘机条件的残疾人。

（6） 本条所述没有陪伴人员但在紧急撤离时需要他人协助的残疾旅客，包括使用轮椅的残疾人、下肢严重残疾但未安装假肢的残疾人、盲人、携带服务犬乘机的残疾人、智力或精神严重受损不能理解机上工作人员指令的残疾人。

2、 陪伴人员应在定座时声明陪伴关系，单独出票，并与残疾旅客同机旅行。

3、 我公司暂不提供机上使用医用氧气服务，且不允许旅客自行携带任何用于储存、产生或者分配氧气的设备乘机，如残疾旅客旅行需要使用医用氧气，请提前做好其他出行安排。

4、 如果因为其他安全原因，无法为残疾旅客提供航空运输时，我们将尽可能提供拒绝运输后的保障服务。旅客如需提供书面说明的，我公司将在 10 日内向残疾旅客提供相关说明。

5、 我公司原则上不接受代码共享航班残疾旅客的订票服务，若已经预定我公司出票的代码共享航班，我们将尽快通知实际承运航空公司由其对旅客进行相应保障。

五、 服务犬运输

1、 华夏航空允许服务犬在航班上陪伴残疾旅客。

2、 服务犬运输需提前 48 小时提供服务犬身份证明（服务证）和服务犬检疫证明联系华夏航空客服热线申请。

3、如涉及国际航班，残疾人旅客携带服务犬进入客舱，还需遵守各国出入境及过境政策的要求。

4、带进客舱的服务犬，应在登机前为其系上牵引绳索，并不得占用座位或让其任意跑动。

5、正常情况下服务犬进入客舱需戴上口套。若旅客提出为服务犬拆下口套的要求，需征得服务犬机上活动范围内相关旅客的同意。

6、旅客应负责服务犬在客舱内的排泄，并保证不影响机上的卫生。

7、我公司免费运输服务犬及服务犬所需的食物和容器。但容器和食物的包装尺寸必须符合满足我公司非托运行李的尺寸和重量要求。

8、服务犬运输不办理申明价值。

六、定座和购票

1、残疾旅客如需订购机票或申请特殊服务，可拨打华夏航空客服热线办理，我公司在接到旅客申请 24 小时内答复定座旅客是否可以满足乘机要求。

2、如需要提供下列设备或服务时，请在定座时提出，最迟不能晚于航班计划出港时间前 48 小时。由于机型及机场资源的限制，我们将会在 24 小时内答复是否能提供申请的服务或设备：

- (1) 托运电动轮椅；
- (2) 提供机上专用窄型轮椅；
- (3) 为具备乘机条件的残疾人团体提供服务；
- (4) 携带服务犬进入客舱。

目前，华夏航空暂时无法提供机上用氧服务。

3、如需了解航空运输中有关设施和服务信息，可向华夏航空直属售票处或拨打华夏航空服务热线进行咨询；在地面环节，也可通过机场广播、机场屏显获取相关信息或向地面工作人员进行咨询；机上环节我们将使用机上广播告知相关信息，同时我们也将对残疾旅客或其陪伴人员进行一对一的信息告知。

4、华夏航空有合理理由认为具备乘机条件的残疾旅客在飞行过程中没有额外的医疗协助（如皮下静脉注射、机上提供额外药品、机组成员无法提供的医疗设备等）无法安全地完成航空旅行时，可以要求提供航班计划出港之日前

10 日内开具的“医疗证明”，证明旅客在航空旅行中不需要额外医疗协助能安全完成旅行。

七、乘机服务

1、 如果残疾旅客在办理乘机手续时，未能按照运输要求提前通知我公司，我公司将在保障安全及不延误航班的情况下给予服务及协助，但为了避免耽误旅客出行，请提前联系我公司申请相关服务。

2、 如残疾旅客已按我公司要求提出服务需求，但由于我公司航班取消或不能提供残疾旅客所要求设备而被迫转到其他公司的航班时，将由后续承运航空公司提供残疾旅客的服务需求，我公司将协助旅客办理转签及地面服务等安排工作。

3、 残疾旅客及服务犬与其他旅客一样均需接受安全检查。

4、 如遇到航班限载需要减载部分旅客时，我公司将优先保证具备乘机条件的残疾旅客及其陪伴人员的运输，保证陪伴人员与残疾旅客同机旅行。

5、 航班不正常时，除按相关规定做好服务工作外，我们也将以下方面予以特殊协助：

（1） 及时主动向残疾旅客提供相关信息，包括退票、签转、后续航班的安排等；

（2） 在按照不正常航班服务标准对旅客进行保障时，优先考虑残疾旅客，指定休息区域和安排住宿时应考虑无障碍设施设备条件。

八、座位安排

1、 残疾旅客提出以下座位需求的，工作人员将尽力做出以下安排：

（1） 为残疾旅客安排相应舱位第一排、靠过道或方便旅客出入的座位。
除安全理由外，为陪伴人员安排紧靠残疾旅客的座位；

（2） 残疾旅客使用机上轮椅进入客舱后，无法进入带固定扶手的过道座位的，工作人员将为其提供一个带活动扶手的过道座位或方便出入的座位；

（3） 当残疾旅客与其服务犬同机旅行时，提供相应舱位的第一排座位或其他适合的座位；

（4） 对于腿部活动受限制的残疾旅客，提供相应舱位的第一排座位或腿部活动空间大的过道座位。

2、除另有规定之外，我公司不会禁止残疾旅客在任何座位就座，或要求在某一特定座位就座，但考虑到安全规定和对于出口座位限制等要求，根据残疾旅客身体状况无法满足出口座位人员职责时，工作人员有权利调整残疾旅客座位。

3、我公司在承运残疾旅客时按照活动区域的限制，优先安排可以活动的扶手座位，并充分考虑配载安全和残疾旅客陪同数量（尽量靠前舱位置就坐，方便优先登、离机）。

4、除阻塞紧急撤离的过道或区域外，服务犬应在残疾旅客的座位处陪伴，旅客座位处不能容纳服务犬的，工作人员将向旅客提供一个可容纳服务犬的座位。

九、登离机服务

除为残疾旅客提供正常旅客乘机服务外，我公司还将提供以下服务：

1、为具备乘机条件的残疾人免费提供登机、离机所需要的移动辅助设备，包括但不限于航站楼内、登机口至远机位的无障碍电动车、摆渡车以及在机场及登机、离机时使用的轮椅、机上专用窄型轮椅、客梯车、升降设备。我公司将尽可能协调载有残疾旅客的航班尽可能停靠廊桥，方便旅客登离机。当不能使用廊桥或升降装置时，在征得旅客同意的情况下，工作人员将采用其他可行方式共同协助旅客登离机。

2、残疾旅客需托运轮椅的，可使用机场的轮椅，旅客愿意在机场使用自己轮椅的（电动轮椅除外），可使用轮椅至客舱门。

3、残疾旅客在地面轮椅、登机轮椅或其他设备上不能独立移动的，地面服务人员将提供照看服务。

4、残疾旅客未按要求提前通知或提前到达机场办理乘机手续的，公司在不延误航班的情况下尽力提供服务或协助，工作人员将根据航班起飞时间协助旅客办理临时提出的服务项目，如无法满足旅客所需的服务设施设备的，工作人员将在满足承运标准前提下与残疾旅客沟通，采取临时替代措施。

5、一般情况下，地面工作人员将安排具备乘机条件的残疾旅客及陪伴人员优先登机及错峰离机。无人陪伴但在紧急撤离时需要他人协助，且就座在飞机前排的残疾旅客，将安排其优先离机。

十、到达服务

无人陪伴且在紧急撤离时需要他人协助的残疾旅客在乘坐我公司航班时，地面工作人员将提供到港引导、协助提取行李等服务。

十一、助残设备存放

1、对于客舱内有存放设施和空间的，按照先到先存放的原则办理。助残设备的存放或托运应当符合民航局关于安保、危险品航空运输的相关规定。客舱内由于硬件设施或空间限制，无法满足助残设备存放时，机上工作人员将通知地面工作人员免费为残疾旅客办理托运服务。

2、残疾旅客可免费托运符合本方案《残疾旅客可带进客舱的助残设备对照表》及其以外的自用助残设备。在办理托运时，我们将拴挂优先识别牌，优先于其他货物、行李，保障助残设备与残疾旅客同机到达。《残疾旅客可带进客舱的助残设备对照表》如下：

类别	助残设备	
肢体残疾	助行器	拐杖 折叠轮椅 假肢
聋人	助听设备	电子耳蜗 助听器
盲人	盲杖	多功能 简易
	助视器	
	盲人眼镜	

3、旅客如需申请轮椅服务的，需在航班起飞前 48 小时提出申请，华夏航空将在收到申请的 24 小时内给予答复，是否能够提供相应的服务。如残疾旅客未能提前申请，经我公司评估在经过合理安排后，能确保航班安全运行的前提下，我公司可以按照残疾旅客运输标准进行保障。

4、电动轮椅需办理托运，托运电动轮椅应在航班乘机手续截止前 2 小时交运，并符合华夏航空危险物品运输相关规定。

5、在机场值机柜台或旅客方便的地方由工作人员将对托运的助残设备拴挂行李牌，并将其中的识别联交给残疾旅客或其陪伴人员。为防止丢失和损坏，工作人员将对助残设备及其拆卸下的部件进行适当包装。

6、如残疾旅客在登机或下客过程中有临时办理或取回托运助残设备的需求，请向工作人员提出申请，工作人员将及时沟通（除另有机场或公司安全规定外），尽量满足残疾旅客的要求，在靠近客舱门的地方接受托运或交回助残设备，以便旅客能尽可能使用自己的助残设备。

7、针对托运的助残设备，在抵达到目的地机场时，托运的助残设备将从货舱中优先取出，并尽快送到客舱门。

8、如残疾旅客提出在行李区提取其助残设备的，我们也将尽量满足旅客要求。

9、助残设备的运输优先于其他货物和行李，确保与残疾旅客同机到达。

十二、空中服务

1、残疾旅客的轮椅（含电动）必须在满足危险品航空运输的前提下进行托运，地面可安排地面轮椅服务，其他带入客舱设备参照《残疾旅客可带进客舱的助残设备对照表》执行，个人保管的需由陪伴人员或旅客本人进行安排放置，大件助残设备由机上工作人员协助妥善安排。

2、由于飞机大小和结构的限制，我公司飞机暂无残疾人专用卫生间，但我公司所有机型卫生间的马桶均采用坐便式设计，且设有助力扶手，方便旅客使用。

3、如您在客舱内机有登离机协助、座位引导、就餐准备协助、往返卫生间协助、放置或取回随身携带物品协助等需求，请您及时告知机上工作人员，我们将尽可能提供帮助。

十三、联程运输

1、我公司在接收或转交残疾旅客时，地面工作人员将与前序或后续承运航空公司进行信息沟通和服务保障协助，接收后续航班的承运航空公司开始承担残疾旅客的后续服务保障和协助。

2、如我公司航班不正常，致使具备乘机条件的残疾旅客未能衔接下一段航班或未能改签其它航司成行，地面工作人员也将继续为旅客提供服务和协助。

3、 联程运输衔接时，自我公司将具备乘机条件的残疾旅客交由下一段航司运输时起，由该航空公司承担为具备乘机条件的残疾旅客提供相应服务和协助的责任。

附件三：《华夏航空品牌运价行李差异化产品规则》

华夏航空品牌运价行李差异化产品规则

为满足旅客的个性化出行需求，华夏航空制定品牌运价行李差异化产品，具体内容如下：

一、国内航线行李政策

(一) 免费托运行李额等级标准

舱位		免费托运行李额度
托运行李标准	C/A	30KG
	B/I/Y/D/T	20KG
	H/M/G/S/L/Q	10KG
	E/V/P/K/O	0KG
	R	10KG
	J/W	20KG
	Z	10KG
	N	20KG
	U	0KG

1、 机票的免费托运行李额以对应舱位或购票页面展示为准。

2、 通程航班及华夏联程航班由华夏航空实际承运航段所有经济舱/超级经济舱舱位对应的免费托运行李额为 20KG，超出部分根据逾重行李收费标准收取费用。

3、 凡购买华夏航空客票的军人、消防救援旅客，出示中国人民解放军军官证、文职干部证、义务兵证、士官证、文职人员证、职工证、离休干部荣誉证书、军官退休证、文职干部退休证或中国人民武装警察部队警官证、文职干部证、义务兵证、士官证、文职人员证、职工证、离休干部荣誉证书、警官退休证、文职干部退休证、军校学员证或消防员证等有效证件，经济舱/超级经济舱均按 20KG 免费托运行李额保障，公务舱均按 30KG 免费托运行李额保障，超出部分根据逾重行李收费标准收取费用。

4、 凡购买华夏航空客票的军残、警残旅客以及具备乘机条件的残疾人

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

旅客，出示残疾军人证、伤残人民警察证、残疾人证等相关证明，经地面保障单位核实后，经济舱/超级经济舱均按 20KG 免费托运行李额保障，公务舱均按 30KG 免费托运行李额保障，超出部分根据逾重行李收费标准收取费用。

(二) 托运行李重量及尺寸规定

托运行李	每件重量上限	每件尺寸限制
	50KG	40×60×100CM

1、 以上托运行李规格（包括体积与重量），为航空公司所能接收的最大值，并非免费托运行李额，您需要为超出免费托运行李额的部分进行付费。

2、 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、旅行袋和手提包等须加锁后进行托运；
- (2) 两件以上的包件，不能捆为一件；
- (3) 行李上请勿附插其他物品；
- (4) 竹篮、网兜、草绳、草袋等无法作为行李的外包装物；
- (5) 行李包装内请勿使用锯末、谷壳、草屑等作衬垫物；

(6) 持婴儿票的旅客无免费行李额度，但可免费携带或托运一部符合非托运或托运行李尺寸标准的婴儿车。

(三) 非托运行李重量及尺寸规定

类型	舱位类型	免费行李额
非托运行李	公务舱	两件，每件重量不超过 8 公斤 (单件行李尺寸不得超过 20×35×55 厘米)
	经济舱/超级经济舱	一件，重量不超过 8 公斤 (单件行李尺寸不得超过 20×30×40 厘米)

1、 超出免费运输范围的行李，在办理值机时，应作为托运行李托运，未办理托运的行李每件不得超过 8 公斤，尺寸不超过 20×35×55 厘米。

2、 非托运行李适用范围：资料箱、照相机或望远镜、外衣或衣袋、袖珍书籍或手包、可折叠式行李车、尿布、阅读材料、婴儿及儿童类用品、雨伞或拐杖、笔记本电脑、婴儿车、金银首饰、珠宝、有价票证、证券等。

二、国内航线逾重行李收费规定

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

乘坐华夏航空航班的旅客，在办理托运行李时对超出机票免费行李额的行李将被视为逾重行李，旅客需支付相应的逾重行李费（收费将精确到个位）。逾重行李费按航距、逾重行李重量区间进行定价，逾重行李收费（元）标准详情如下表所示：

行李购买渠道及收费标准									
渠道	航距	5KG	10KG	15KG	20KG	25KG	30KG	35KG	40KG
（线上）官网/微信小程序/OTA 平台/客服热线	0-800 公里（不含）	45	90	135	180	200	240	280	320
	800-1600 公里（不含）	60	115	170	220	260	310	360	410
	1600 公里以上	65	130	190	255	300	360	420	480
(线下)机场值机柜台	航距	值机柜台逾重行李收费标准							
	0-800 公里（不含）	10 元/公斤							
	800-1600 公里（不含）	13 元/公斤							
	1600 公里以上	15 元/公斤							
登机口	超限行李不允许携带入客舱，若未在值机柜台按规定托运，将超限行李带至登机口，导致行李无法运输等后果需旅客自行承担。仅在条件（时间、安全、行李大小等情况）允许范围内，登机口按逾重行李登机口收费标准（200 元/件）收取费用后，方可办理行李运输。								

三、 逾重行李购买流程

(一) 线上购买流程

- 1、 官网/微信小程序/OTA 平台：登陆官方网址进入行李购买专区购买。
- 2、 客服热线：请致电华夏航空服务热线咨询工作人员进行购买。

(二) 线下机场购买

旅客前往值机柜台办理托运→ 值机柜台开具逾重行李单→ 前往逾重行李收费柜台缴费→ 返回值机柜台出示缴费单→ 办理托运。

四、 华夏航空品牌运价行李差异化产品说明

华夏航空旅客、行李国内运输总条件

(一) 对于旅客在值机柜台携带行李（尺寸、重量、件数）不符合非托运行李规格的将视为托运行李，按托运行李的标准办理托运手续，且逾重行李额按对应规则计算并收费。

(二) 电子发票开具：当次航班到港后，关注华夏航空小程序开具逾重行李发票。

(三) 预购行李额度仅适用于当次航班托运行李。

(四) 本行李规则只针对于华夏航空实际承运航班，代码共享航班、通程航班、华夏联程航班、中转航班均按实际承运航司标准执行。

(五) 外航签转至我公司航班的客票免费行李额，以外航原行李额为准。

(六) 已办理网上值机或未办理网上值机的旅客均可线上直接预购逾重行李额。线上销售渠道包括各大线上 OTA 平台、华夏航空官网、微信小程序、客服热线等，相关功能将于航班计划起飞前 4 小时关闭。

五、逾重行李退改签须知

(一) 提前网上购买的行李额度，实行“多不退、少需补”的原则。网上购买的行李额度剩余部分，不予退还，仅限本次航班使用，不支持重复使用。

(二) 退款

1、 预购的行李费

(1) 航班起飞前，且客票未办理值机手续，可通过原购买渠道申请全额退款；

(2) 航班起飞前，客票已办理值机手续，需先取消值机状态，再通过原渠道申请全额退款；

(3) 航班起飞后，但客票未使用，可在客票退票后，通过原购买渠道申请全额退款；

(4) 若客票已正常使用，不予退款。

2、 机场现场支付的逾重行李费

(1) 退款说明

旅客终止行程，在行李额未使用的情况下，可申请退还逾重行李费。

(2) 退款流程

旅客凭逾重行李收费单，前往逾重行李收费柜台提取行李并办理退款。

(3) 特殊情况

1) 若发生航班备降等特殊情况，航空公司已协助旅客到达目的地或旅客中途自愿放弃行程的，不予退款。

2) 若发生航班备降等情况导致旅客被迫终止行程并未到达目的地且无后续措施的情况下，旅客购买的逾重行李可办理全额退款。

(三) 变更

签转：旅客购买的逾重行李额不可签转至其它航空公司。

改期：当客票发生改期时，在原客票号码不变的情况下，客票内购买的逾重行李额会进行同步更改。

六、其他

(一) 更多行李差异化产品详情，请致电华夏航空客服热线咨询。

(二) 本规则自 2024 年 2 月 1 日 0 点（含）起执行。