

奥凯航空“宠物进客舱”产品操作管理规定 (20260104 版)

为满足携带宠物出行日益强烈的市场需求，现根据市场情况特推出“宠物进客舱”产品，允许符合条件的宠物（猫、狗）在旅客陪伴下乘坐奥凯航空国内指定直达航班经济舱出行，助力旅客与爱宠轻松出行。具体规则为：

一、产品细则

（一）适用航线

本产品仅限于奥凯航空天津、长沙出港直飞航线上实施（代码共享航班不适用）。

天 津 出 港	天津-长沙
	天津-广州
	天津-杭州
	天津-武汉
	天津-桂林
	天津-银川
	天津-宁波
	天津-西安
	天津-昆明
	天津-三亚

	天津-大连
长沙 出 港	长沙-天津
	长沙-泉州
	长沙-揭阳
	长沙-厦门
	长沙-宁波
	长沙-西双版纳
	长沙-乌鲁木齐
	长沙-银川
	长沙-西安
	长沙-昆明

（二）申请旅客限制

不受理单独乘机的未成年人、无人陪伴旅客（包括无陪孕妇、无陪老人、无陪儿童等）、老年旅客（年满 75 周岁及以上）、病残旅客、孕妇等特殊旅客以及单独带婴儿或儿童的成人申请携带宠物进入客舱。

二、运输产品及收费标准

（一）宠物运输类型：

目前仅支持宠物猫及宠物狗；具体宠物种类与限制、运输要求、运输产品标准、始发站保障等详见《奥凯航空“宠物进客舱”产品操作保障流程》；

(二) 收费标准：元人民币/航段/每只宠物

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) 收费渠道：

仅限天津、长沙机场奥凯航空服务柜台审核可运输宠物后，现场收费。

三、旅客预约与申请

(一) 不占座预约渠道

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. 在预约期间需完整提交电子版《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》等需求证明并于乘机当天一同携带乘机。

(二) 预约时限

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、相关证明及物资到奥凯

航空指定机场服务柜台办理乘机手续。

（三）占座服务

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，因此，占座宠物仅接受现场办理。

四、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. 若旅客宠物运输缴费后发生改期，旅客需要至原宠物运输付款渠道办理原航班运输费用退费（改签后乘机当日旅客可于线上及机场服务柜台重新办理客舱宠物运输业务）。
3. 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。

（二）其他注意事项

1. 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。
2. 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。
3. 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。

五、不正常情况预防及处置

（一）宠物方面

1. 在航行过程中，如发现旅客违反奥凯航空宠物运输规定的行为，例如打开宠物箱或摘下宠物口罩的，应立即予以制止并重新在宠物箱双向拉链上拴挂一次性锁扣，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。

2. 对于违反公司宠物运输规定的行为，航空安全员在警告无效后，可按照客舱扰乱行为进行处置。

3. 客舱宠物在客舱出现紧急伤病亡情况时，不进行航班备降处置。

4. 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。

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

（二）航班方面

1. 航班延误

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。

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

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。

（1）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。

（2）如因特殊原因无法进行宠物运输，旅客可选择终止行程，全额退还宠物客舱运输服务费。

六、附则

本规定由奥凯航空有限公司负责解释和修订。奥凯航空保留对本规定进行不定期更新和完善的权利。旅客在购票及办理宠物进客舱服务时，应仔细阅读并遵守本规定。