

海南航空控股股份有限公司  
旅客、行李国内运输总条件



## 声明

根据中华人民共和国交通运输部 2021 年第 3 号令《公共航空运输旅客服务管理规定》、《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》、《中华人民共和国电子商务法》等法律、行政法规，为规范公共航空运输秩序、加强旅客服务管理，保护旅客合法权益，并明确旅客与海南航空控股股份有限公司（以下简称“海航”）之间的各项权利、义务，特制定《海南航空控股股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》（以下简称“本条件”）。

本条件是旅客与海航之间订立的航空运输合同文本，是双方设立航空运输合同法律关系、明确双方权利和义务的法律文件。经由海航签发的包括但不限于客票销售和退票、变更实施细则；婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客的承运标准均为本条件的一部分，与本条件具有同等法律效力。

本条件是海航国内客票销售、旅客及行李运输、地面服务等环节工作人员及航空销售代理人、地面服务代理人为旅客销售客票及提供相关服务的依据和准则，各相关业务单位必须贯彻执行。

### 特别提示：

因航空运输行业特殊性和国家有关规定，本条件由海航制定并向民航服务质量监督平台进行备案，通过**海航官网**向全社会公布。请旅客事先仔细阅读本条件所有内容，尤其是加粗字体部分，如对其中部分条款存在疑问，或认为需要修改部分条款，可在购票前以书面形式向海航提出。任何直接或通过第三方间接向海航提出购票申请，或虽未向海航提出购票申请但实际乘坐海航航班的旅客，均表示其愿意接受和遵守本条件的全部内容。

《海南航空控股股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》于 2023 年 4 月 18 日施行。

特此声明

海南航空控股股份有限公司

二〇二三年四月十八日

# 目录

- 第一章 总则
- 第二章 客票销售
- 第三章 客票变更与退票
- 第四章 乘机
- 第五章 行李运输
- 第六章 航班超售
- 第七章 旅客服务
- 第八章 飞机上的行为
- 第九章 行政手续
- 第十章 损失责任及赔偿限额
- 第十一章 旅客投诉
- 第十二章 生效与修改
- 第十三章 附则

# 第一章 总 则

## 第一节 定 义

### 第一条 定义

《海南航空控股股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》（以下简称“总条件”）是旅客与海航之间订立的航空运输合同文本，是双方设立航空运输合同法律关系、明确双方权利和义务的法律文件。经由海航签发的包括但不限于客票、航空运输电子客票行程单等，同为航空运输合同的一部分，与本条件具有同等法律效力。总条件中的下列用语，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”指根据旅客运输合同，其出发地点、约定经停地点和目的地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）“海航”是海南航空控股股份有限公司的简称（英文名称：**Hainan Airlines Holding Co., Ltd.**，国际航空运输协会 IATA 两字代码：HU，国际民用航空组织 ICAO 指定代码：CHH，国际航空运输协会 IATA 结算代码 880，网址：[www.hnair.com](http://www.hnair.com)）。

（三）“承运人”是指以营利为目的，使用民用航空器运送旅客、行李的公共航空运输企业。

（四）“缔约承运人”是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。

（五）“实际承运人”是指根据缔约承运人的授权，履行相关运输的承运人。

（六）“承运人规定”指除本条件外，海航依法制定、公布的并于客票填开之日起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适用条件等。

（七）“航空销售代理人”是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）“航空销售网络平台经营者”是指依照中华人民共和国法律成立的，在电子商务中为承运人或者航空销售代理人提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务，供其独立开展公共航空运输旅客服务销售活动的企业。

（九）“海航销售代理人”指与海航签订销售代理协议，从事海航旅客服务销售的代理人。

（十）“地面服务代理人”是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。

（十一）“海航地面服务代理人”指已被海航指定为其航班提供地面服务的地面服务代理人。

（十二）“航空信息企业”是指为公共航空运输提供旅客定座、乘机登记等相关系统的企业。

（十三）“民航行政机关”是指民航局和民航地区管理局。

（十四）“公共航空运输旅客服务”是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服务。

（十五）“旅客”是指除机组成员以外，依据客票在民用航空器上被载运或者将被载运的任何人。

（十六）“团体旅客”指统一组织的人数在 10 人（含）以上（或海航具体产品附有最低成团人数），航程、乘机日期、航班和舱位等级相同并支付团体票价的旅客。

（十七）“儿童”指旅行开始之日年龄满两周岁（含）但不满 12 周岁的人。

（十八）“无成人陪伴儿童”指旅行开始之日，年龄满 5 周岁（含）但不满 12 周岁，且没有年满 18 周岁且有民事行为能力的成年人陪伴乘机的儿童。

（十九）“婴儿”指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，海航不接受出生未满 14 天的婴儿乘机。

（二十）“已购票”是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。

（二十一）“航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。

（二十二）“超售”是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。

（二十三）“代码共享航班”是指一家承运人通过协议约定，允许另一家或多家承运人在己方经营的航班上使用其航班代码的航班。**在代码共享航班中，实际执行航班运营的一方称为实际承运方，另一方称为市场合作方。**

（二十四）“旅客定座单”指旅客购票前必须填写的供承运人或其销售代理企业据以办理定座和填开客票的业务单据。

（二十五）“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：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、外交部签发的

驻华外交人员证、外国人永久居留身份证及尚在有效期内的外国人永久居留证；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。

(二十六) “客票”指运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。

(二十七) “纸质客票”指由承运人或代表承运人所填开的被称为“客票及行李票”的凭证，包括运输合同条件、声明、通知以及乘机联和旅客联等内容。

(二十八) “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。

(二十九) “旅客联”指纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。

(三十) “电子客票”是指由承运人或销售代理企业销售并赋予运输权利的以电子数据形式体现的有效运输凭证，是纸客票的电子替代品。

(三十一) “航空运输电子客票行程单”是指旅客购买承运人民用航空运输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。“航空运输电子客票行程单”右下角的“填开日期”指旅客实际打印电子客票行程单的日期。与客票本身的有效期没有关联。

(三十二) “联程航班”是指被列明在单一运输合同中的两个(含)以上的航班。

(三十三) “联程客票”指在单一运输合同内，由不同航班连接两个(含)以上连续航程的客票。

(三十四) “来回程客票”指在单一运输合同内，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。

(三十五) “连续客票”指填开给旅客与另一本客票连在一起，共同构成一个单一运输合同的客票。

(三十六) “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。以工作日计算的时限均不包括当日，从次日起计算。

(三十七) “定期客票”指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

(三十八) “不定期客票”指在首次销售时未列明航班、乘机日期或未定妥座位的客票。

(三十九) “票价”是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。

(四十) “普通票价”指在票价适用期内的公务、经济各舱位等级的销售票价中的最高票价，包括按成人适用普通票价50%付费的儿童票价和按成人适用普通票价10%付费的婴儿票价。“普通票价”以旅客开始乘机之日承运人公布的票价为准。

（四十一）“优惠票价”指低于普通票价并**附有使用限制条件**的票价。“优惠票价”以旅客开始乘机之日承运人公布的票价为准。

（四十二）“免费运输”指海航以飞机运送旅客、行李但不收取报酬（税费除外）的国内航空运输，包括但不限于海航因礼遇、市场促销、雇员因私或因公出行、常旅客奖励等的免费运输。

（四十三）“误机”是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。

（四十四）“错乘”是指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。

（四十五）“漏乘”是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。

（四十六）“计划出港时间”是指航班时刻管理部门批准的离港时间。

（四十七）“计划到港时间”是指航班时刻管理部门批准的到港时间。

（四十八）“客票使用条件”是指定座舱位代码或者票价种类所适用的票价规则。

（四十九）“行李”是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。

（五十）“托运行李”是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。

（五十一）“非托运行李”是指旅客自行负责照管的行李，包括手提行李、免费随身携带物品、占座行李等。

（五十二）“手提行李”指经海航同意，交海航计重或计件，在旅行期间包括经停站停留期间，由旅客自己照管和负责的行李。

（五十三）“免费随身携带物品”指在海航限定的品种和数量范围内并经海航同意，在旅行期间包括经停站停留期间，免费由旅客自行携带乘机的零星小件物品。

（五十四）“行李票”指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。

（五十五）“行李牌识别联”指海航专为识别托运行李出具给旅客的凭据。

（五十六）“办理乘机手续”指海航或其地面服务代理为旅客办理登机牌和托运行李手续的过程。

（五十七）“乘机登记截止时间”指航班停止办理乘机手续时间。乘机登记截止时间按各机场或海航下发的规定执行。

（五十八）“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。

（五十九）“经停地点”是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。

（六十）“转机”是指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。

（六十一）“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。

（六十二）“客票变更”是指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。

（六十三）“自愿变更客票”是指旅客因其自身原因要求变更客票。

（六十四）“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。

（六十五）“承运人原因”是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。**

（六十六）“非承运人原因”是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。**

（六十七）“客票改期”是指客票列明同一承运人的航班时刻、航班日期的变更。

（六十八）“签转”是指客票列明承运人的变更。

（六十九）“舱位差价”指旅客自愿从低等级舱位等级变更到高等级舱位，或者从较低票价改为较高票价的差价。

（七十）“自愿退票”是指旅客因其自身原因要求退票。

（七十一）“非自愿退票”是指因**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导致旅客退票的情形。**

（七十二）“退票费”指旅客自愿退票，承运人依照规定所收取的费用。

（七十三）“运价”是指航空公司公布的票价、费用和相关的运输条件。必要时，应取得相关部门的批准。

（七十四）“不可抗力”是指不能预见、不能避免、不能克服的客观情况，包括但不限于自然灾害（火灾、旱灾、地震、风灾、大雪、山崩、洪水等）、政府行为（政府干预、禁令等）、社会事件（战争、动乱、罢工、流行传染病等）。

（七十五）“上、下海航飞机过程”是指旅客在登机口跨入廊桥或者在停机坪跨上舷梯直至进入海航飞机、旅客走出海航飞机直至跨出廊桥或者跨下舷梯时止的过程。

## 第二节 适用范围

### 第二条

（一）除本条第（二）、（三）、（四）、（五）、（六）款中另有规定外，本



条件适用于海航以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国内航空运输。

(二) 除免费运输条件、合同、票证另有规定外，本条件亦适用于免费运输。

(三) 根据海航包机合同提供的运输，接受包机运输的旅客及行李应遵守海航包机合同条款规定，包机合同未约定的内容，以本条件规定为准。

(四) 海航作为**市场合作方**参与其他实际承运方代码共享航班运输时，海航运输总条件中涉及**客票销售、客票使用及退改签等细则的条款和条件均适用于由其它承运人实际运营的代码共享航班**。除此之外，涉及航班实际运输、旅客服务以及相关赔偿的条款，均适用代码共享航班实际承运方的运输总条件或运输标准，此部分内容可能与海航运输总条件有所差异。实际承运方的这些差异条款和条件，在海航作为市场合作方的代码共享航班中将取代海航运输总条件所对应的内容得到优先适用。海航与代码共享航班实际承运方之间可能存在差异的条款和条件，包括但不限于：

1. 乘机登记手续截止办理时间；
2. 拒绝运输与限制运输；
3. 行李运输, 包括但不限于免费托运行李、随身携带物品的额度及超限额行李收费标准等；
4. 航班超售处置规则、旅客服务及航班出港延误的补偿等；
5. 旅客飞机上的行为；
6. 损失责任及赔偿等。

(五) 在本条件中如果含有与国家法律、政府规定、命令或要求不一致的条款，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。

(六) 在本条件中如果含有与海航最新颁布的规定不一致的条款，一律以**海航最新颁布的规定**为准；除不一致的条款外，本条件的其余条款仍然有效。

## 第二章 客票销售

### 第一节 一般规定

第三条 客票是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。是承运人和客票上所列姓名的旅客之间运输合同的初步证据，客票中的合同条件是海航运输总条件部分条款的概述。

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 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，而海航非故意、非过失向出示该客票的人提供了运输或退款，海航对原客票有权乘机或退票的人，不承担责任。

第六条 未经海航允许客票不得涂改。涂改的客票无效，票款不退。

第七条 客票使用要求

(一) 每一位旅客应单独持有客票。

(二) 旅客乘机时，应出示与购票时一致的有效身份证件，并遵守以下规定：

1. 持纸质客票的旅客未能出示根据海航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，无权要求乘机。旅客出示残缺客票或非海航或非其销售代理企业更改的客票，也无权要求乘机；

2. 电子客票经海航或其地面服务代理人验证其电子客票状态有效后，方可要求乘机。《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，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必要凭证。

(三) 除海航另有规定外，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，该客票运输无效，但未使用的乘机联可按定座舱位对应退票规定在客票退票期限内办理退票。

(四) 每一航段必须列明舱位等级，并在航班上定妥座位和日期后方可由海航接受运输。对未定妥座位的航段，海航应按旅客的申请，根据适用的票价和所申请航班的座位可利用情况为旅客预定座位。

(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、签转手续。旅客应在客票退票期限内，提出并办理客票退票手续。

(六) 旅客应按客票列明的航程旅行，未经海航同意不得在经停地点提前终止旅行。

(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国内航空运输客票，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。

(九) 定期客票只适用于客票上列明的承运人、乘机日期、航班和舱位等级；不定期客票应在定妥座位后方能使用；定期客票取消定座后，再次使用时，也需定妥座位方能使用。

(十) 除海航产品另有规定外，旅客购买国内联程客票，需在转机地预留 2 小时（含）以上衔接时间。

## 第二节 客票的有效期

### 第八条

(一) 除本条第(四)款规定外,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;如果客票全部未使用,客票有效期从填开客票之日起,一年内运输有效。

(二) 优惠票价的客票有效期,按照海航优惠票价客票使用规定计算,优惠票价未明确客票有效期的,则与普通票价有效期一致。

(三) 除另有规定外,变更后客票的有效期与原客票相同。

(四) 在客票上已列明或在销售时已告知限定运价有效期的客票,旅客应在运价有效期内完成旅行,超过运价有效期的客票,需在客票有效期内重新计算票价或在客票退票期限内退票。

(五) 除另有约定外,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。

## 第三节 客票有效期的延长

### 第九条

(一) 由于海航的下列原因之一,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海航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. 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. 未能在合理的时间内按照班期时刻进行飞行;
4. 造成旅客已定妥座位的航班衔接错失;
5. 更换了旅客的舱位等级;
6. 未能提供事先已定妥的座位。

(二) 持普通票价客票或与普通票价客票有效期相同的优惠票价客票的旅客未能在客票有效期内旅行,是由于海航在旅客定座时未能按其客票的舱位等级提供航班座位,其客票有效期可以延长至海航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) 持与普通票价客票有效期不同的优惠票价客票的有效期按海航规定执行。

(四) 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,除海航对所付票价另有规定外,如旅客能提供县级以上医院出具的诊断证明,海航可将该旅客的客票有效期延长至根据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座位的自恢复旅行地点起的第一个航班为止。如客票中未使用的乘机联包含一个或一个以上转机地点，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。与患病旅客同行的旅客，海航也可同等延长患病旅客的陪同人员的客票有效期。

（五）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，该旅客及其陪同人员的客票也可予以更改。此种更改应在收到死亡证明书后办理，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

### 第十条 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海航或其授权的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，并提供书面申请、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。

**（三）在旅客申请挂失前，客票如全部或部分已被冒用或冒退，海航不承担责任。**

### 第十一条 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，需重新购买客票。

### 第十二条 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十条规定的手续以书面形式向海航申请挂失。经查证该客票未被冒用、冒退，待客票退票期限满后 30 日内，凭符合本条件第十条第（二）款规定的资料与证明办理退款手续。

（二）定期客票遗失应在遗失客票退票期限满后 30 日内，经海航查证后，凭符合本条件第十条第（二）款规定的资料与证明以及重新购票的旅客联，予以办理遗失客票的退款手续。

### 第十三条 电子客票行程单的遗失

（一）电子客票行程单遗失不补，旅客以书面形式向海航提出申请，可凭有效身份证件在原购票地点或海航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。

## 第五节 票价和税费

### 第十四条 票价

(一) 客票价（简称“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或同一城市机场与机场之间的地面运输费用和各项税费。

(二) 海航公布的票价，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) 票价将根据旅客购票时海航的有效运价计算，该票价适用于客票上所载明的特定日期和航程等运输内容。**客票售出后，如票价调整，票款不作变动。**不定期客票在确认航班座位时，如果票价有变化，票款差价按多不退少补原则办理。旅客自愿变更客票或非海航原因变更客票，可能会影响应支付的票价。

(四) 使用优惠票价的旅客，应遵守该优惠票价规定的条件。以优惠价销售的客票，适用特殊的退改签政策，包括退票仅能退还部分票款或不予退票、改签等。旅客应选择最适合自身需要的票价。

### 第十五条 票款

(一) 旅客应按国家规定的货币和付款方式交付票款，除海航与旅客另有协议外，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，应按照海航规定，由旅客补付不足的票款或由海航退还多收的票款。

(三) 除另有规定外，客票价以人民币 10 元为计算单位，尾数一律四舍五入。海航收取或支付的任何其他费用均以承运人的规定为准。

### 第十六条 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《**中华人民共和国革命伤残军人证**》和《**中华人民共和国人民警察伤残抚恤证**》，按照同一航班成人适用普通票价的 50% 购票。

(二) 儿童按照同一航班随行成人适用普通票价的 50% 购买儿童票，并提供座位。

(三) 每位年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客可携带 1 名婴儿，婴儿按照同一航班随行成人适用普通票价的 10% 购买婴儿票，不提供座位。

(四) 军警残、儿童、婴儿购买海航其他优惠票价客票，参照海航现行规定执行。

### 第十七条 税费

(一) 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公布票价之内。该项税款或费用应由旅客在购票时支付，由航空公司代为收取。儿童、婴儿旅客，无论支付何种票价，均免征收民航发展

基金。

(二) 燃油附加费由承运人根据国家有关规定发布并收取。按成人适用普通票价的 10%购票的不占座婴儿免收燃油附加费，儿童按成人收费标准的 50%收取燃油附加费。按成人适用普通票价的 50%购票军警残旅客，燃油附加费减半收取。燃油附加费以原始出票日期的金额为准，换开客票时，燃油附加费不退不补。

## 第六节 购票

### 第十八条 一般规定

(一) 旅客可通过**海航官网** ([www.hnair.com](http://www.hnair.com))、**海南航空 APP**、**海南航空微信公众号**或者海航销售代理人的网络平台购票，也可在海航或海航销售代理人的售票处，以及致电**海航客服 95339** 或海航销售代理人的电话购票。

(二) 海航及海航销售代理人按照随订随售的原则销售客票。旅客预订的座位，应在海航规定或预先约定的时限内购买客票并**支付出票时**适用的票价。否则，原预订座位不予保留。

(三) **旅客应向海航或者海航销售代理人提供国家规定的必要个人信息以及旅客真实有效的联系方式**，并对其提供的证件及信息的真实性、准确性负责，确保其购票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。旅客通过网络途径或者电话方式购买客票时，应提供包括但不限于旅客有效身份证件号码、联系电话、儿童、婴儿出生日期等信息；旅客在售票处购票须凭本人有效身份证件或公安机关出具的其他有效身份证件，并填写《旅客定座单》。

(四) 海航、机场管理机构、海航地面服务代理人、海航销售代理人、航空销售网络平台经营者、航空信息企业按照国家关于个人信息保护规定，不泄露、出售、非法使用或者向他人提供旅客个人信息。

(五) **婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客购票应符合海航运输标准**，具体承运标准与**海航运输总条件**一起在海航官网 ([www.hnair.com](http://www.hnair.com)) 旅行信息栏目展示。

(六) **军警残旅客**可在海航售票处、海航官网、海航客服热线 95339、以及海航任意销售代理人(含网络销售平台)凭中华人民共和国民政部及军队有关部门颁发的《残疾军人证》、《伤残人民警察证》原件及本人有效身份证件购票。

第十九条 为方便旅客更好地了解所选航班的服务信息，海航或海航销售代理人通过网络途径销售客票时，会以显著方式告知购票人所选航班的主要服务信息，包括但不限于以下内容，旅客应仔细阅读，确保信息准确。

- (一) 承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人。
- (二) 航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼。
- (三) 航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间。
- (四) 同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班。
- (五) 该航班适用的票价以及客票使用条件，包括客票变更规则和退票规则等。
- (六) 该航班是否提供餐食。
- (七) 按照国家规定收取的税、费。
- (八) 该航班适用的行李运输规定，包括行李尺寸、重量、免费行李额等。

海航或海航销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票时，需明确告知购票人以上信息或者登录海航官网（www.hnair.com）获取以上信息。

第二十条 为方便旅客更好地了解相关服务标准，海航或海航销售代理人通过网络途径销售客票时，已将**海航运输总条件的全部内容纳入到旅客购票时的必读内容，以必选项的形式确保购票人在购票环节阅知。**海航或海航销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票时，会提示购票人或旅客通过海航官网（www.hnair.com）阅读海航总条件。

第二十一条 **海航散客客票销售和退票、变更实施细则，特殊旅客承运标准与海航运输总条件在海航官网（www.hnair.com）旅行信息栏目展示**，旅客可在出票时了解并登录海航官网仔细阅读。海航团队客票及各类产品客票销售及退票、变更实施细则在销售时由海航或海航销售代理人一并告知购票人或旅客。

第二十二条 为提示旅客所选航班信息及乘机注意事项，海航或海航销售代理人出票后，会通过电子或者纸质等书面方式告知旅客涉及行程的重要内容，包括但不限于以下内容，旅客应仔细阅读，确保信息准确。

- (一) 本条件第十九条第一款规定的航班主要服务信息。
- (二) 旅客姓名。
- (三) 票号或者合同号以及客票有效期。

(四) 出行提示信息，包括航班始发地停止办理乘机登记手续的时间要求、禁止或者限制携带的物品等。

- (五) 免费获取所适用海航运输总条件的方式。

第二十三条 旅客购买海航为市场合作方代码共享航班客票时，**海航或其海航销售代理人会告知购票人或旅客代码共享航班的实际承运方**，并按照海航标准填开客票、办理客票退改签等票务工作。行李、空地及不正常航班等工作由实际承运方按己方标准为旅客提供服务。

## 第三章 客票变更与退票

### 第一节 一般规定

#### 第二十四条 班期时刻

（一）海航应尽力在合理的期限内运送旅客及其行李，遵守公布的在旅行之日内有效的班期时刻。但是，航班时刻表或其他场所所列的时刻或机型仅供参考，在其公布之日与旅客实际开始旅行之日期间有可能发生变动，海航对航班时刻表或其他场所所列的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）除非损失是由于海航的故意或明知可能造成损失而轻率地作为或不作为所造成，海航对班期时刻表或其它公布的班期时刻中的差错或遗漏不承担责任。海航对其雇员、代理企业或海航的代表就始发或到达时间、日期或任何航班飞行所作的解释也不承担责任。

（三）海航在接受旅客购票之前，将告知旅客当时有效的预订航班时刻，并在旅客的客票上列明。在客票售出后，海航可能会更改航班时刻。如果旅客给海航提供了有效联系方式，海航应通知旅客航班时刻的变更。在旅客购票之后，如果海航对航班时刻做出变更而旅客不能接受，并且海航无法为旅客安排其可以接受的替代航班，可按照非自愿退票的规定办理退票。

#### 第二十五条 航班取消与变更

有下列情形之一的，海航可按规定不经事先通知，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）其他不可抗力或不可预见的原因。
- （四）其他非海航的原因。

### 第二节 客票变更

第二十六条 客票变更，是指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。包括旅客自愿变更客票和旅客非自愿变更客票。

- （一）**自愿变更客票**指旅客因其自身原因要求变更客票。
- （二）**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



或者海航无法运行原航班等情形，导致旅客变更客票的情形。

第二十七条 旅客自愿变更客票的，海航或海航销售代理人应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。

（一）自愿改期

旅客购票后，如要求改期，海航及海航销售代理人在航班有可利用座位和时间允许的条件下按客票使用条件办理。

（二）自愿变更舱位等级

旅客购票后，如从较低舱位等级变更为较高舱位等级，或从较低票价变更为较高票价，需支付票价差额，变更手续费按海航现行规定执行。如从较高舱位等级变更为较低舱位等级或从较高票价变更为较低票价，则按自愿退票办理。

（三）自愿改变航程

旅客购票后，如自愿改变航程，则按自愿退票办理。

（四）自愿签转

旅客自愿要求改变承运人，应征得原承运人或其授权代理企业的同意，并在新承运人允许及符合下列全部条件下，承运人可予以签转：

1. 旅客使用的票价无签转限制；
2. 旅客的客票未改变过舱位等级；
3. 所签转的承运人与原承运人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；
4. 若接收签转的承运人票价与原承运人票价不一致，产生的票款差价多退少补；
5. 凡不符合本条第 1、2 款规定的旅客要求改变承运人，一律按自愿退票的规定办理；
6. 海航销售代理人未经特别授权不得为旅客办理签转手续。

第二十八条 由于**海航原因导致旅客非自愿变更客票的**，海航或海航销售代理人在海航有可利用座位或者被签转承运人同意的情况下，为旅客办理改期或者签转，不收取客票变更费。由于**非海航原因导致旅客非自愿变更客票的**，海航或海航销售代理人按所适用的运输总条件以及客票使用条件办理，如涉及客票变更费或票价差价，由旅客自行承担。

在旅客确认新航班，办理完客票非自愿变更手续后，由于旅客原因再次提出变更或退票，海航或海航销售代理人按照新航班客票使用条件办理。

除另有规定外，在海航发布航班延误、取消等不正常航班信息前，旅客已自愿取消定座或因非承运人原因误机、漏乘等情况，后续办理客票退改签手续时，海航或海航销售代理人按照客票使用条件办理；旅客在海航发布航班延误、取消等不正常航班

信息前，已经按自愿退改签规定办理完业务的旅客，旅客支付的变更费、退票费均不退还。

第二十九条 在联程航班中，因其中一个或者几个航段变更，导致旅客无法按照约定时间完成整个行程的，缔约承运人或者其航空销售代理人应当协助旅客到达最终目的地或者转机地。

在**联程航班中，旅客非自愿变更客票**，按照本文件第二十八条办理。

第三十条 旅客分别购买的**非联程航班的多航段客票**，各航段客票分属不同运输合同，若其中某段或几段海航航班不正常，则发生不正常航班的海航客票按本条件第二十八条规定办理；其他正常航班客票变更均由缔约承运人根据客票使用条件办理，产生的费用由旅客自行承担。

### 第三节 退票

第三十一条 退票是指由于旅客自身的原因或海航无法运行原航班或航变等原因，未能使用部分或全部客票，在客票退票期限内，按规定退还旅客票款的情形。包括旅客自愿退票和旅客非自愿退票。

(一) **自愿退票**是指旅客因其自身原因要求退票。

(二) **非自愿退票**是指因航班取消、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。

第三十二条 **旅客自愿退票**，海航或者海航销售代理人按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。

(一) 持不定期客票的旅客要求退票，免收退票费。定期客票取消定座后如旅客要求退票，按客票票面列明的定座舱位对应的退票规定收取退票费。

(二) 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，免收退票费。

(三) 按随行成人适用普通票价 10%购票的婴儿旅客，自愿退票，免收退票费。

(四) 旅客在航班的经停地自动终止旅行，该航班未使用航段的票款不退，客票作废。

(五) 退票时须一并退还旅客购票时缴交的尚未发生且可退还的税费。无余款可退或不得退票的客票，也可单独退还税费，且不扣除手续费，但需在退票期限内办理。

第三十三条 **旅客非自愿退票**，海航或者海航销售代理人不收取退票费。

(一) 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时旅客可办理非自愿退票。始发地应退还旅客所付全部票款；航班发生备降时，

按原实付票款计算并退还备降地至到达站的未使用航段票款，不得超过原付票款金额。均不收取退票费。

(二) 旅客因伤病要求退票，需在航班计划出港前提出申请并退座，同时提供县级以上医疗单位出具的真实有效的、在客票列明的航班飞行期间不适宜乘机的诊断证明，免收退票手续费；伤病旅客的2名陪伴人员要求退票，应与伤病旅客同时办理退票手续。伤病旅客及陪伴人员具体退票按海航现行病退相关规定办理。死亡旅客及亲属退票参照本规定执行。

(三) 除另有规定外，**联程航班旅客非自愿退票**，按本条件第三十三条（一）办理。

(四) 旅客分别购买的**非联程航班的多航段客票**，各航段客票分属不同运输合同，若其中某段或几段海航航班不正常，则发生不正常航班的海航客票按本条件第三十三条（一）款规定按非自愿退票规定办理；其他正常航班客票退票手续均由缔约承运人根据实际承运的运输总条件、客票使用条件办理。

(五) 退票时须一并退还旅客购票时缴交的尚未发生且可退还的税费。无余款可退或不得退票的客票，也可单独退还税费，且不扣除手续费，但需在退票期限内办理。备降航班税费不退。

**第三十四条** 旅客要求退票，在海航或海航销售代理人的售票处应填妥海航规定的退款单。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。

**第三十五条** 在非客票上列明的地点发生不正常航班，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）。

#### **第三十六条 退票受款人**

(一) 海航有权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，海航应按列明的退票限制条件将票款退给付款人或其指定人。

(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) 如旅客本人委托他人代办退票手续，代办人应出示旅客本人及代办人本人的有效身份证件、旅客本人的授权委托书等资料。

(五) 海航将票款退给持有未使用航段的有效客票并符合本条第（一）、第（二）、第（三）、第（四）款规定的人，应被视为正当退票。海航也随即解除责任。

### 第三十七条 退票期限

除本条件第十二条遗失纸质客票的退款情况以外，旅客要求退票，应在其客票有效期起始日期起至客票有效期满后 30 天内向海航提出并办理退款手续；否则海航有权拒绝办理。

### 第三十八条 退票地点

除另有规定外，旅客办理退票，可在原购票地或海航直属售票处办理。

第三十九条 除特殊情况外，海航或海航销售代理人应当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。时间起算点为海航或海航销售代理人收到旅客有效申请开始，申请不符合要求的时间不计算在内。

## 第四章 乘机

### 第一节 一般规定

#### 第四十条 办理乘机手续

（一）旅客应在海航或者海航地面服务代理人停止办理乘机登记手续前，凭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。

（二）海航开始办理航班乘机登记手续及截止办理乘机登记手续的时间以各机场及海航公布的时间为准。各机场的乘机登记截止时间并不一致，海航或海航授权代理人应告知旅客办理乘机登记的截止时间，如销售的是代码共享航班客票，应告知旅客在实际承运人柜台办理乘机手续。旅客应预留充足的时间办理乘机登记手续，如果旅客未在规定的乘机登记截止时间之前办理登记手续，海航有权取消旅客的定座。

（三）海航及其地面服务代理人应按时开放办理乘机手续柜台，按规定接受旅客出具的客票，快速、准确地办理乘机手续。

（四）旅客除了可在机场乘机手续办理柜台或自助 CUSS 机办理乘机手续外，还可选择通过海航官网、手机等渠道办理乘机手续，以方便自由出行。海航向任何乘坐本公司航班的旅客按客票条件提供座位，尽可能满足旅客对同等舱位等级座位的要求，但不保证提供旅客所指定的座位。

（五）旅客在办理乘机登记手续时，海航或者海航地面服务代理人应当将旅客姓名、航班号、乘机日期、登机时间、登机口、航程等已确定信息准确、清晰地显示在纸质或者电子登机凭证上。登机口、登机时间等发生变更的，海航、地面服务代理人、机场管理机构应当及时告知旅客，请旅客仔细关注相关信息，以方便准确登机。

(六) 持未定妥座位客票的旅客，办理乘机手续的部门可不予办理。

#### 第四十一条 登机

旅客办理完乘机手续通过安全检查后，必须按时到达指定的登机口。如旅客未能在登机口关闭前按时到达指定登机口，由此所产生的损失和费用，旅客自行承担。

第四十二条 乘机前，旅客及其行李和免费随身携带物品必须经过安全检查。

#### 第四十三条 旅客误机

(一) 由于**非海航原因导致旅客误机**，按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理客票变更及退票。

(二) 由于**海航原因致使旅客误机**，旅客要求非自愿变更客票的，海航或者海航销售代理人在有可利用座位或者被签转承运人同意的情况下，为旅客办理改期或者签转，不收取客票变更费和票款差价；如旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理。

#### 第四十四条 旅客漏乘

(一) 由于**非海航原因导致旅客漏乘**，在航班始发站应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理客票变更及退票；在航班经停地发生漏乘，客票作废，票款不退。

(二) 由于**海航原因导致旅客漏乘**，海航应尽早安排旅客乘坐后续航班成行，不收取客票变更费；如旅客要求退票，按非自愿退票规定办理。

#### 第四十五条 旅客错乘

旅客错乘飞机，海航应尽早安排错乘旅客乘坐后续航班飞往旅客客票上列明的目的地，票款不补不退。如因非海航原因导致旅客错乘，旅客要求在错乘的到达站终止旅行，票款差额不补不退；如因海航原因导致旅客错乘，旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理。

#### 第四十六条 关舱门后终止飞行

(一) 当航班正常时，旅客在航班始发地关舱后自愿提出终止旅行，按照海航现行规定中计划出港时间后自愿变更及退票规定办理，并扣取相应的手续费；若旅客在航班经停地自愿提出终止旅行，其客票作废，海航不予以变更或退票。

(二) 当航班不正常时，无论旅客是自愿或被动终止旅行，海航都按非自愿原则，为旅客办理客票退、改、签业务。（特殊产品以提前约定的特殊退、改、签规定为准）

## 第二节 拒绝运输和限制运输

#### 第四十七条 出于安全原因，有下列情况之一的，海航应当拒绝运输

(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) 因安检原因拒绝放行的旅客。
- (四) 未经安全检查的行李。
- (五) 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。
- (六) 国家规定的其他情况。

第四十八条 根据合理判断，属于下列情形之一的，海航有权拒绝运输

- (一) 旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序。
- (二) 旅客的年龄、精神或身体状况不适合航空旅行。
- (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，或不遵守海航的规定。
- (四) 旅客未支付适用的票价、费用以及（或）未承兑其与海航或有关承运人之间的信用付款。
- (五) 旅客未能出示本人的有效身份证件。
- (六) 旅客出示的客票经证明是非法获得或不是在出票承运人或其销售代理企业处购买的、或属已挂失或被盗的、或是伪造的、或不是由海航或其销售代理企业更改的乘机联或乘机联被涂改的。
- (七) 旅客出示的客票不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内列明的人。
- (八) 特殊旅客数量超过航班最大可运输数量。
- (九) 特殊旅客或特殊行李的申请材料、托运行李包装不符合海航规定。
- (十) 不符合疫情出发地或目的地防控政策要求。

第四十九条 当航班超售时，海航有权决定超售航班的旅客及行李的载运安排。

第五十条 旅客被拒绝运输而要求出具书面说明的，除国家另有规定外，海航会按规定及时出具拒载证明，旅客可在海南航空 APP、海南航空微信公众号、海南航空微信小程序自行下载《未成行旅客、行李证明书》；超售旅客可在海南航空 APP、海南航空微信公众号、海南航空微信小程序自行下载《超售证明》。

第五十一条 对被拒绝运输的旅客，旅客要求变更客票或者退票的，海航按照以下原则或客票使用条件办理。

(一) 属第四十七条、第四十八条（三）、（四）、（五）款情形的旅客，已购客票按自愿退票办理或客票使用条件规定办理变更手续。

(二) 属第四十八条（二）、（八）、（九）、（十）款情形的特殊旅客，已购客票按非自愿退票的规定办理。

(三) 属第四十八条（一）、（六）、（七）款情形的旅客，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。

（四）属第四十九条因超售被拒绝运输的旅客，已购客票按海航原因办理非自愿退票或客票变更手续。

#### 第五十二条 限制运输

（一）无成人陪伴儿童、担架旅客、无自理能力的人、怀孕 32 周（含）-36 周（不含）的孕妇、在飞行途中需使用呼吸辅助设备旅客、病患旅客、在紧急撤离时需要协助的残疾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，只有在符合海航规定的条件下，经海航预先同意并在必要时做出安排后方予载运。

（二）限制运输旅客的数量：出于安全的考虑，海航对每一航班限制运输旅客的数量进行相应的控制。

（三）海航遵照民航主管部门关于残疾人航空运输相关法律法规，为具备乘机条件的残疾人提供运输。

（四）海航遵照《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。

（五）旅客可登录海航官网（www.hnair.com）阅读特殊旅客具体运输及服务标准。

## 第五章 行李运输

### 第一节 一般规定

第五十三条 海航承运的行李，只限于符合本条件第一条第（四十九）款定义范围内的物品。海航承运的行李，按照运输责任分为托运行李和非托运行李。

#### 第五十四条 不得作为行李运输的物品

旅客不得将下列物品放置在托运行李中或携带进入客舱，否则海航将拒绝提供运输服务：

（一）枪支等武器（包括主要零部件），能够发射弹药（包括弹丸及其他物品）并造成人身严重伤害的装置或者可能被误认为是此类装置的物品，主要包括：军用枪、公务用枪、民用枪、道具枪、发令枪、钢珠枪、境外枪支、各类非法制造的枪支以及上述物品的仿真品等。

（二）危险物品，能够造成人身严重伤害或者危及航空器安全和对运输秩序构成较大危害的危险物品，包括爆炸品、气体、易燃液体、易燃固体、自燃物质、遇水释放易燃气体的物质、氧化剂、有机过氧化物、毒性物质、传染性物质、放射性物品、

腐蚀品和不属于上述任何一类别但在航空运输中具有危险性的物质和物品。主要包括：

1. 爆炸或者燃烧物质和装置或可能被误认为是此类装置（物质）的物品，含弹药、爆破器材、烟火制品及上述物品的仿真品；
2. 压缩气体和液化气体，如氢气、甲烷、乙烷、丁烷、天然气、乙烯、丙烯、乙炔（溶于介质的）、一氧化碳、液化石油气、氟利昂、氧气（含液氧装置）、二氧化碳、水煤气、打火机燃料及打火机用液化气体；
3. 自燃物品，如黄磷、白磷、硝化纤维（含胶片）、油纸及其制品；
4. 遇湿易燃物品，如金属钾、钠、锂、碳化钙（电石）、镁铝粉；
5. 易燃液体，如汽油、煤油、柴油、苯、乙醇（酒精）、丙酮、乙醚、油漆、稀料、松香油及含易燃溶剂制品；
6. 易燃固体，如红磷、闪光粉、固体酒精、赛璐珞、发泡剂；
7. 氧化剂和有机过氧化物，如高锰酸钾、氯酸钾、过氧化钠、过氧化钾、过氧化铅、过醋酸、双氧水；
8. 毒害品，如氰化物、砒霜、剧毒农药等剧毒化学品；
9. 腐蚀性物品，如硫酸、盐酸、硝酸、氢氧化钠、氢氧化钾、汞（水银）；
10. 放射性物品，如放射性同位素；
11. 其他隐含一种或多种危险品的物品。

（三）管制器具，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：管制刀具、军警械具以及其他属于国家规定的管制器具。

（四）其他物品，其他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. 传染病病原体，如乙肝病毒、炭疽杆菌、结核杆菌、艾滋病病毒；
2. 火种（包括各类点火装置），如打火机、火柴、点烟器、镁棒（打火石）；
3. 锂含量超过 8 克或额定能量超过 160WH（瓦特小时）的充电宝、锂电池（电动轮椅使用的锂电池另有规定）；
4. 酒精体积百分含量大于 70%的酒精饮料；
5. 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不能判明性质可能具有危险性的物品。

（五）内装锂电池和烟火装置等危险品的保险公文箱、现金箱、现金袋等保密设备禁止携带（符合国际航空运输协会《危险品运输规则》2.3.2.6 款规定的保密型设备除外）。

（六）携带诸如梅斯毒气、胡椒喷雾器等带刺激性或使人丧失行为能力的装置。



(七) 医用小型气态氧气瓶（或空气瓶）及液氧装置。

(八) 枪式电子干粉灭火器。

(九) 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 Tasers）。

(十) 任何种类的火柴（包括摩擦火柴、安全火柴）以及打火机（包括打火机燃料）和锂电池驱动的打火机。

(十一) 小型锂电池平衡车（如同类型的：独轮车、代步车、体感车等）及相关配件。

(十二) 自加热即食食品，如自热米饭（含方便米饭、食品专用发热包）。

(十三) 三星 Galaxy Note7 设备。

(十四) 雪崩救援背包。

(十五) 野生动物和具有形体怪异或者易于伤人等特性的动物，如蛇、狼狗、藏獒等，不属于小动物范围（家庭饲养的狗、猫、鸟或者其他玩赏宠物），不能作为行李运输。按照本文件宠物运输规定办理的除外。

(十六) 海航考虑以下原因不适合运输的物品：物品的危险性、不安全性，包装、重量、体积、尺寸、形状、性质，以及考虑飞机机型的因素易碎或易腐物品等。

(十七) 国家法律、行政法规、规章规定的其他禁止运输的物品。

#### 第五十五条 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的遗失和损坏，海航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、汇票等有价证券。

(三) 珠宝、贵重金属（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) 样品。

(七) 电子数码产品。

(八) 旅行证件、医疗证明、X光片。

(九) 个人需定时服用的处方药。

(十) 其它需要专人照管的物品不建议作为托运行李或夹入行李内托运。在符合海航关于行李重量、体积限制的情况下，可作为手提行李，由旅客带入客舱并自行保管。

#### 第五十六条 限制运输的物品

海航对下列常见的物品有严格的体积重量限制、数量限制、形状及内容性质、包

装方式、运输方式或证明文件等要求，只有在符合海航运输条件的情况下，方可接受运输：

- （一）精密仪器、电器等类物品。
  - （二）枪支和弹药。
  - （三）宠物、服务犬（导盲犬、助听犬和辅助犬等）。
  - （四）外交信袋、机要文件。
  - （五）旅客旅行途中使用的电动轮椅。
  - （六）含有酒精的饮料。
  - （七）用于鲜活易腐保鲜的干冰。
  - （八）液态物品，如旅客旅行途中所需的药品、化妆品等。
  - （九）便携式电子设备的备用电池（包含锂电池、镍氢电池及各类型干电池）、充电宝及移动电源制品。
  - （十）锂含量超过 2 克但不超过 8 克或额定能量值超过 100Wh 但不超过 160Wh 的锂电池、充电宝。
  - （十一）供个人使用的含汞的小型医用或临床用体温计。
  - （十二）政府气象局或相关官方机构人员携带的水银气压计或温度计。
  - （十三）管制刀具以外的锐器、钝器，例如菜刀、水果刀、餐刀、工艺品刀、手术刀、屠宰刀、雕刻刀、刨刀、剪刀、美工刀、裁纸刀、铣刀、镰刀、演出用刀、剑、戟、矛，古董或者作为旅游纪念品的刀、剑以及棍棒（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）、钢锉、斧子、短棍、锤子等。
- 限制运输物品详细规则，请登录海航官方网站（[www.hnair.com](http://www.hnair.com)）或通过海航热线 95339 咨询。

## 第二节 行李包装及体积、重量限制

### 第五十七条 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、栓挂其他物品；
- 4. 竹篮、网兜、草绳、草袋等不能作为行李的外包装物；

5. 带有危险品标记、标签的包装件不能作为行李的外包装物；
6. 行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码；
7. 行李包装内不能用锯末、谷壳、草屑等作衬垫物。

(二)托运行李每件重量不能超过 50 公斤，体积不能超过 40 厘米×60 厘米×100 厘米。超过上述规定的行李，建议旅客联系海航货运部门办理。

#### 第五十八条 手提行李

(一) 携带入客舱的行李要妥善安放在旅客前面的座椅下或客舱顶部行李架内。

(二) 除另有规定外，每位旅客所携带入客舱的手提行李的重量每件不超过 5 公斤。持公务舱客票的旅客，每人可随身携带两件手提行李；持经济舱客票的旅客，每人可随身携带一件手提行李。每件手提行李的体积不得超过 20 厘米×40 厘米×55 厘米。超过上述重量、件数或体积限制的随身携带物品，应作为托运行李运输。

(三)如旅客行李不适合在航空器货舱内运输，例如乐器，并且不符合本条第(二)款规定，旅客应提前通知海航，在获得海航同意后方可带入航空器客舱内，按照客舱占座行李收费。

### 第三节 免费行李额及超限行李费

#### 第五十九条 免费行李额

(一) 每位旅客的免费行李额：

1. 除另有规定外，托运行李：持成人或儿童客票的公务舱旅客为 30 公斤，经济舱旅客为 20 公斤。持不占座婴儿客票的旅客无免费行李额，每个不占座婴儿可免费托运折叠式婴儿手推车一辆。

2. 手提行李：公务舱的旅客限于携带两件，每件重量不超过 5 公斤，经济舱旅客只能携带一件，总重量不超过 5 公斤。

3. 海航优惠运价或产品的免费行李额可能与上述标准不一致，具体标准在海航官网 ([www.hnair.com](http://www.hnair.com)) 公告并在购票时告知，旅客可根据自身需求选择合适的优惠运价或产品。

(二) 购买混合等级客票的旅客，其免费行李额可按各该航段票价级别规定的免费行李额分别计算。

(三) 搭乘同一航班前往同一目的地的两个(含)以上的同行旅客，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票价等级标准合并计算。

(四) 旅客非自愿改变舱位等级，应按原舱位等级享受免费行李额。

（五）旅客自愿改变航程后的免费行李额，应当按改变航程后客票票价级别所适用的免费行李额的规定办理。旅客非自愿改变航程后的免费行李额，应当按照原客票票价级别所适用的免费行李额的规定办理。

（六）构成国际中转联程客票的国内航段，每位旅客的免费行李额按适用的国际航线免费行李额计算。国际中转非联程客票的国内航段为旅客国内段客票票面上规定的免费行李额。

（七）特殊旅客乘坐民航班机，对其必须携带的辅助器具（折叠轮椅、手杖、假肢等）给予免费携带，担架旅客的免费行李额为所占座位的免费行李额之和。

（八）额外占座旅客的免费行李额，按其所占座位的票价等级和占用座位数确定。手提行李占座的客票没有免费行李额。

（九）金鹏贵宾会员旅客在享受客票对应正常免费托运行李额的同时，额外增加免费托运行李额如下：白金卡、金卡会员可享受额外 30KG 免费托运行李，银卡会员可享受额外 20KG 免费托运行李。

（十）包机航线的免费行李额按包机协议确定。

#### 第六十条 超限行李费

（一）旅客的托运行李和非托运行李中超过该旅客免费行李额的部分，称为超限行李，应当支付超限行李费。

（二）收取超限行李费，应填开超限行李票。

（三）超限行李费率以每公斤按超限行李票填开当日所适用的经济舱普通票价（全票价）的 1.5% 计算，以人民币元为单位。收费总金额以元为单位，尾数四舍五入。

## 第四节 行李声明价值

#### 第六十一条

（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）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。如海航对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，海航有权不按照声明价值的行李进行运输。

（三）海航按照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。金额以人民币元为单位，尾数四舍五入。

（四）对于办理声明价值的行李，若同时满足海航其它收费规定时，应按照相关规定收取费用，不与声明价值附加费合并计算。

（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) 旅客非托运行李不办理声明价值。

## 第五节 行李的收运

### 第六十二条 拒绝运输权

(一) 旅客的托运行李、非托运行李不得违反国家禁止运输或限制运输的相关规定。在收运时或者运输过程中，发现行李中装有不得作为行李运输的任何物品，海航将拒绝收运或者终止运输，并通知旅客。

(二) 旅客的托运行李、非托运行李，如因其尺寸、形状、重量、内容、特性或出于安全运行的原因，或为了其他旅客的舒适和便利而不适合运输的，海航应请旅客加以改善，如旅客不能或拒绝改善，海航有权拒绝接受该行李的运输。

(三) 行李应按照海航的要求适当包装，否则海航有权拒绝接受该行李的运输。

### 第六十三条 检查权

海航为了运输安全和安保需要的原因，有权要求旅客接受对其本身进行安全检查，对其行李进行检查、扫描或者 X 射线检查；必要时，也可以在旅客没有在场的情况下，对其行李进行检查。如果旅客拒绝接受检查或发现其不遵守海航规定要求，海航有权拒绝接受该行李的运输。如果检查或扫描给旅客造成损坏，或 X 射线或扫描给旅客行李造成损坏，海航将不承担任何责任，除非该伤害或损坏是由于海航的过失造成的。

### 第六十四条 收运要求

(一) 旅客必须凭有效客票托运行李。

(二) 海航只在航班离站当日办理乘机手续时收运行李。若旅客要求提前托运，可事先约定。

(三) 海航对旅客托运的每件行李应拴挂行李牌，并将其中的识别联贴在登机牌主联背面。团体旅客交运的行李可合并计算，其识别联贴在团体负责人登机牌主联背面。

(四) 旅客的托运行李与手提行李应分别称重，计算重量，行李重量以千克为单位，不足 1 千克的，尾数四舍五入。

(五) 旅客托运有运输责任争议的行李时，海航应向旅客说明情况，应经旅客同意后，拴挂免除责任行李牌，以免除海航相应的运输责任。

(六) 海航只承运旅客本人的托运行李，拒绝承运旅客帮他人托运的行李。因安保原因或拒绝接受安全检查而不准登机的旅客，其托运行李必须从飞机上卸下。

（七）海航禁止在登机口办理行李托运（婴儿车、特殊旅客助残设备除外）。如在登机口发现不符合规定限额的手提行李，可能无法与旅客同航班运输。

#### 第六十五条 行李载运

（一）旅客的托运行李，应与旅客同机运送。除国家另有规定外，不能同机运送的，海航应当优先安排该行李在后续的航班上运送，并及时通知旅客。

（二）旅客的超限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，海航可拒绝收运旅客的超限行李。

#### 第六十六条 宠物运输

（一）宠物是指在重量限制范围内，可随主人同机托运的家庭驯养的狗、猫。其它观赏动物、野生动物和具有形体怪异或易于伤人等特性的动物如蛇、狼狗、藏獒等，不属于宠物运输范围，只能作为货物运输。

（二）旅客携带的宠物，一般情况下装在货舱内运输；国内航班上，如符合特定条件时，可申请带入客舱（因公务舱座椅下方空间有限，仅限国内航班经济舱）。

（三）旅客申请运输宠物应在航班起飞前 24 小时通过海航直属售票处或海航授权的售票代理人预约，并提供动物卫生监督所出具的《动物检疫合格证明》，且单据上需盖有动物卫生监督所检疫专用章，以及宠物疫苗注射证明。经海航同意后方可托运。海航不提供宠物中转联程一站式运输服务。乘坐中转联程航班的旅客如需托运宠物，仅可办理单一直达航段托运，到达中转站后自提宠物并办理中转托运手续。

（四）旅客应在乘机当日自行携带宠物及其宠物托运箱以及 2 份《宠物运输协议书》和其他证明文件于航班起飞前 2 小时到达机场海航所属值机柜台办理乘机手续。

（五）装运宠物的容器及其包装要求应符合海航宠物运输相关规定，如旅客不能或不愿意按照海航规定完善运输宠物容器及包装，海航有权拒绝运输。

（六）经海航判断，因宠物数量、品种、年龄、健康状况、运输证明文件、机型限制、宠物箱、运输途中任何航点的温度、国家相关政策法规限制等不符合海航宠物运输规定的，海航有权拒绝运输。

（七）装运宠物的容器应符合下列要求：

1. 为牢固且性能良好的专用航空宠物托运箱，能防止宠物破坏、逃逸和防止宠物将身体某一部位伸出容器以外损伤人员、行李、货物或飞机；
2. 能保证宠物站立和适当活动，保证空气流通，不致使宠物窒息；
3. 能防止粪便渗溢，以免污染飞机、机上设备以及其他物品。

（八）托运类的宠物重量、托运宠物箱及携带食物的总重量，均不得计算在旅客的免费行李额内，应按超限行李单独收费，其超限行李费每千克收费标准为单程直达经济舱普通票价（全票价）的 1.5%。带入客舱的宠物统一收取 1399 元人民币/航程。

(九) 宠物托运(含宠物和宠物箱)声明价值办理须能够提供相关证据(如购买宠物的发票等)表明宠物及宠物箱的实际价值超过 100 元/kg, 每位旅客每次托运的宠物及宠物箱的声明价值最高限额为 8000 元人民币, 并且应支付声明价值附加费, 按照旅客声明的每千克价值超过人民币 100 元限额部分价值的 5%收取。若对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时, 海航有权拒绝对宠物进行运输。携带进入客舱的宠物, 由旅客自行看管, 不受理申明价值的办理。

(十) 除海航原因外, 在运输中出现的宠物患病、受伤和死亡, 海航不承担责任。

(十一) 服务犬(导盲犬、助听犬、辅助犬等)的运输, 按照海航现行相关运输规定为准。

#### 第六十七条 占座行李、易碎、贵重物品和外交信袋运输的特殊规定

##### (一) 占座行李

1. 行李必须占用座位时, 应在定座时提出申请, 在取得海航同意后方可运输。占座行李没有免费行李额;

2. 旅客带入客舱的占座行李由其自行照管, 占用每一座位的行李重量不得超过 72 公斤, 体积不超过 40 厘米×60 厘米×100 厘米, 其包装要适当。为了保证飞行安全, 旅客及其行李所占用的座位由海航指定, 在整个旅途中行李用安全带加以固定, 必要时须用紧固物系扎牢固;

3. 占座行李不计入免费行李额, 票价实行见舱销售;

4. 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。

(二) 易碎、贵重行李, 除按照本条件其它有关规定办理外, 如需占用座位, 按照本条第(一)款的规定办理。

##### (三) 外交信袋

1. 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, 海航也可以按照托运行李办理, 但海航只承担一般托运行李的责任;

2. 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, 按规定收取超限行李费;

3. 外交信袋运输需占用座位时, 旅客必须在定座时提出, 经海航同意, 方可予以运输;

4. 占用每一座位的外交信袋的总重量不得超过 72 公斤, 总体积不得超过 40 厘米×60 厘米×100 厘米。占座外交信袋的票价均实行见舱销售, 占用座位的外交信袋没有免费行李额;

5. 机要交通人员携带的机要文件, 按本条的规定办理。

#### 第六十八条 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，其整件行李称为违章行李。对违章行李，海航按下列规定处理：

（一）在始发地发现违章行李，海航有权拒绝收运；如已承运，有权取消运输，或将违章夹带物品取出后运输，已收超限行李费不予退还。

（二）在经停地发现违章行李，应立即停运，已收超限行李费不予退还。

（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。

#### 第六十九条 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，均退还已收超限行李费。

（二）旅客在经停地退运行李，若时间允许，可予以办理。但未使用航段的已收超限行李费不予退还。

（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）由于海航的原因，需要安排旅客改乘海航其他航班，行李运输应随旅客作相应的变更，已收超限行李费多退少不补；已交付的声明价值附加费不退；如安排旅客签转其他承运人航班，应办理行李退运，退还已收超限行李费和已交付的声明价值附加费。

## 第六节 行李交付

#### 第七十条 行李交付

（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，海航从行李到达的次日 8 时起向旅客收取行李保管费。对于旅客行李中的易腐物品，海航有权在行李到达 24 小时后予以处理。

（三）海航凭行李牌的识别联交付行李，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）旅客的托运行李延误到达的，海航应及时通知旅客领取。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，旅客要求直接送达的，海航应当免费将托运行李直接送达旅客或者旅客协商解决方案。对延误行李不收取保管费。

（五）旅客在领取行李时，未提出书面异议，应即认为该行李已经按照运输合同完好交付。



（六）旅客遗失行李牌的识别联，应立即向海航挂失。旅客如要求领取行李，应向海航提供足够的证明，并在领取行李时出具收据。如在声明挂失前行李已被冒领，海航不承担责任。

#### 第七十一条 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，表明旅客已遗弃该行李，海航可作为无法交付行李处理。

#### 第七十二条 行李不正常运输的处理

（一）行李运输发生延误、遗失或损坏，海航或其授权地面服务代理人应及时会同旅客填写《行李运输差错事故记录》，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，可在始发地、经停地或目的地办理。

（二）因海航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。

#### 第七十三条 行李运输事故索赔

（一）旅客在领取托运行李时未提出书面异议，即为该托运行李已完好交付并与运输凭证相符的初步证据。

（二）托运行李发生损失的，旅客应当在发现损失后向海航书面提出异议，至迟应当自收到托运行李之日起 7 日内提出；破损或污损行李应在离开行李认领区域前向海航或代理人提出申明并办理行李运输差错事故记录。托运行李发生延误的，至迟应当自托运行李交付旅客之日起二十一日内书面提出异议或索赔要求；**旅客逾期未提出异议或索赔的，视为放弃延误损失索赔或没有造成损失。**

（三）提出异议或索赔要求时应附登机牌或行程单（或复印件）、行李牌识别联、《行李运输差错事故记录》、超行李票旅客联（或复印件）等证明行李内容和价格的凭证以及其他有关的证明。

## 第六章 航班超售

第七十四条 为满足更多旅客的出行需求，海航在充分考虑航线、航班班次、时间、机型以及衔接航班等情况下实施超售，并最大程度避免旅客因超售被拒绝登机。

#### 第七十五条 超售处置规定

（一）海航通过官网超售公告、口头告知等方式告知超售旅客享有的权利。

（二）因海航超售导致实际乘机旅客人数超过座位数时，海航或者地面服务代理人在航班开始办理值机手续时，通过在**值机柜台和登机口询问或放置布告牌的方式**

告知自愿放弃座位旅客的补偿方法及后续服务安排，寻找主动放弃座位的自愿者并与旅客协商自愿放弃行程的条件。

（三）海航或者其地面服务代理人在征集自愿者程序未能寻找到足够的自愿者情况下，本着公序良俗原则，在考虑老幼病残孕等特殊旅客的需求、后续航班衔接等因素后，按以下**优先登机原则**确定被拒绝登机的旅客。

1. 经海航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；

2. 金鹏白金卡、金卡、银卡旅客；

3. 后续衔接国际航班的旅客；

4. 后续转机时间紧张的中转联程旅客。

（四）海航或者其地面服务代理人按照以下规定向自愿放弃行程或者被拒绝登机旅客提供以下相关服务：

1. 免费安排后续最早有空余座位的航班，让旅客尽快成行；

2. 按非自愿退票办理，不收取退票费；

3. 按非自愿改期或者签转办理，不收取客票变更费及票款差价；

4. 如在用餐时间，提供免费餐食和饮料；当后续航班的时刻和原定航班时刻相差4小时（含）以上时，为旅客提供免费酒店休息服务。

（五）除为旅客提供上述（四）款所列服务外，符合下列所有条件，自愿放弃行程或者被拒绝登机的旅客可得到每人200元人民币的现金补偿。海航可以通过现金或相应比例的金鹏积分的方式向您提供补偿。

1. 已经定妥航班座位的旅客（含持里程兑换奖励免票的旅客），不包括持各类奖励及航空公司职员免折票的旅客；

2. 旅客在截止办理乘机登记手续时间前，到达指定登记柜台办理乘机登记手续；

3. 不属于本条件第四十七条、第四十八条拒绝运输的旅客。

第七十六条 旅客因超售自愿放弃行程或者被拒绝登机时，可通过登录**海南航空APP**、**海南航空微信公众号**、**海南航空微信小程序**自行下载《超售证明》。

## 第七章 旅客服务

### 第一节 一般服务

第七十七条 海航应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。

第七十八条 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。对于符合中转住宿产品条件的旅客，可享受免费中转住宿服务。

第七十九条 在航空运输过程中，旅客发生急病、分娩、遇险时，海航应积极采取措施，尽力救助。

第八十条 空中飞行过程中，海航按规定向旅客提供饮料或餐食。

## 第二节 不正常航班的服务

第八十一条 由于海航机务维护、航班调配、机组等原因，造成航班在始发地出港延误或取消，海航将按规定向旅客提供餐食或者住宿等服务。

第八十二条 由于天气原因、空管原因、其他空域用户活动、公共安全、机场、联检、油料保障、离港系统、旅客原因等非海航原因，造成航班在始发地出港延误或取消，海航可协助旅客提供餐食信息、住宿信息及航班信息查询，产生的费用由旅客自理。

第八十三条 航班在经停地延误及取消或航班备降，无论何种原因，海航将按规定向经停、备降旅客提供餐食或者住宿服务。

第八十四条 由于机务维护、航班调配、机组等属海航原因造成的国内航班延误，海航将根据航班延误时间的实际情况，向旅客提供经济补偿。海航原因导致航班延误4（含）至8小时之内，补偿人民币200元；海航原因导致航班延误8小时（含）以上，补偿人民币400元。持婴儿客票的旅客按上述标准50%予以补偿。海航可以通过现金或相应比例的金鹏积分、消费券等方式向您提供补偿。

第八十五条 航班出港延误或者取消时，海航及销售代理人、地面服务代理人应当优先为限制旅客、老年人、孕妇、无成人陪伴儿童等需特别照料的旅客提供服务。

第八十六条 航班延误或取消，海航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。旅客可通过登录海南航空APP、海南航空微信公众号、海南航空微信小程序自行下载《不正常航班证明》。

第八十七条 航班出港延误或者取消时，海航或其销售代理人根据本总条件第二十八条、第二十九条、第三十条、第三十三条第（一）、（四）、（五）款为旅客办理变更及退票手续。

第八十八条 海航和其他各保障部门应相互配合，认真负责，共同保障航班正常，避免不必要的航班延误。

## 第八章 飞机上的行为

第八十九条 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，或妨碍机组人员履行职责，或不遵守机组的指示，或有其他旅客有理由反对的行为，海航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。

第九十条 未经海航许可，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：无法通过飞行模式关闭信号传输功能的移动电话、便携式电视、无线电接收机、无线电发射机、具有无线遥控器的玩具和其他带遥控装置的电子设备、充电宝等便携式移动电源及其他能够对飞机系统产生干扰的电子设备。可全程使用的 PED 设备包括：外形尺寸长宽高三边之和小于 31cm（含）的可单手掌握的小型 PED（选择了“停止传输功能”或“飞行模式”并且关闭移动数据传输功能、WI-FI 功能情况下），如移动电话、电子书、平板电脑、MP3/MP4、电子游戏机、智能手表等；助听器、心脏起搏器等医学辅助用电子设备；及电动剃须刀、没有无线遥控器的小型电动玩具、便携式随身听、照相机等不具备无线电发射功能的便携式电子设备。仅在巡航高度可使用的 PED 包括：笔记本电脑；部分加装机载 WIFI（包括机上局域网及空地互联 WIFI）的机型，笔记本电脑、平板电脑等设备在平飞阶段可开启 WIFI 功能连接机载 WIFI。

第九十一条 海航所有的航班均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟。

第九十二条 飞机上，除海航供应的含酒精饮料外，不得饮用其他含酒精饮料。

第九十三条 当旅客在机上就座时，应按要求系好安全带。

## 第九章 行政手续

第九十四条 旅客必须遵守中华人民共和国的法律、政府规定、命令、要求和旅行条件的各项规定，并应服从政府或机场管理和海航的任何安全检查。

第九十五条 旅客应出示国家的法律、政府规定、命令、要求或旅行条件所要求的有效证件。海航对未遵守国家法律、规定、命令、或旅行条件或其证件不符合要求的旅客，保留拒绝载运的权利。

第九十六条 政府有关主管部门检查旅客的托运行李或手提行李时，旅客应当到场。对旅客未到场接受检查而发生的任何损失，海航不承担责任。

## 第十章 损失责任及赔偿限额

第九十七条 旅客因在机场区域内、机场与市区之间或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，应由实际提供服务的第三人承担责任。

海航因履行航空运输合同所承担的赔偿责任，应不超过航空运输合同订立时海航能够预见到的因违反合同可能造成的损失，亦应当不超过经证明旅客直接损失的数额。

海航对间接的或随之引发的财产损失不承担责任。

第九十八条 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，海航应当承担损害赔偿赔偿责任；但旅客由于其年龄、精神或身体状况在运输中造成或促成其本人的任何疾病、受伤、残废或死亡，海航不承担赔偿责任。

(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，海航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。

第九十九条 行李损失

(一) 因发生在海航飞机上或者在旅客上、下海航飞机过程中的事件造成旅客随身携带物品毁灭、遗失或者损坏，海航有过错的，应当承担损害赔偿赔偿责任。

(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，海航应当承担损害赔偿赔偿责任。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，海航不承担责任。

(三) 旅客行李毁灭、遗失或者损坏的，海航按照行李降低的价值赔偿或负担修理费用，但不应超过海航承担的行李赔偿限额。

根据中国民用航空总局令第164号《国内航空运输承运人赔偿责任限额规定》，海航对托运行李损失的赔偿金额每公斤不超过人民币100元，如行李的价值每公斤低于100元时，按实际价值赔偿；海航对旅客手提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。

旅客如已办理行李声明价值，海航应按声明的价值赔偿。行李的声明价值高于实际价值时，应按实际价值赔偿。

(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造成伤害或对他人物品或海航财产造成损失，旅客应赔偿海航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**不建议作为托运行李运输的物品**，其发生丢失或损坏，海航只按一般托运行李承担赔偿责任。

(七) 在联程运输中，海航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。

(八) 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。

(九) 已赔偿的丢失行李找到后，海航应尽快通知旅客。旅客可将自己的行李领回，退还全部赔偿，临时生活用品补偿费不退。

#### 第一百条 航班延误

(一) **因海航过错**造成旅客、行李运输延误的，海航应当承担赔偿责任。

(二) 由于天气原因、空管原因、其他空域用户活动、公共安全、机场、联检、油料保障、离港系统、旅客原因**等非海航原因**造成旅客、行李运输延误的，海航**不承担赔偿责任**，但应尽力为旅客提供必要的帮助。

(三) **海航为了避免运输延误损失的发生，已经采取一切必要措施或者不可能采取此种措施的，不承担责任。**

(四) 海航安排一架飞机执行多段任务，当出现首次延误并导致后续航段全部延误时，后续原因均与首次延误时原因相同。如后续某航段转为正常，但其后续航段又再次延误，则后续延误原因与正常航段后发生的首次延误原因相同（注：航班每一次起降为一个航段班次）。

#### 第一百零一条 其他规定

(一) 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，相应免除或者减轻海航的责任。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，相应免除或者减轻海航的责任。

(二) 海航的责任的任何免除或限制适用于海航的代理人、雇员和代表以及将飞机提供给海航使用的任何人及其代理人、雇员和代表。承运人和上述代理人、雇员、代表以及任何人可以支付的赔偿总额，不得超过海航的责任限额。

## 第十一章 旅客投诉

第一百零二条 旅客对海航、海航销售代理人、航空销售网络平台或地面服务代理人提供的服务有任何意见，可通过以下方式联系海航：

(一) 旅客意见 24 小时电话：95339。服务质量监督：（86-898）66709315（工

作时间：上午 08:30-12:00 下午 13:00-17:30，周六、周日及公共节假日休息）。

（二）旅客意见反馈邮箱：customer.care@hnair.com。

（三）邮寄地址：海南省海口市美兰机场海航基地海技楼 海南航空控股股份有限公司 服务质量管理部 服务质量督察中心 邮政编码 571132。

## 第十二章 生效与修改

第一百零三条 本条件自 2023 年 4 月 18 日起生效、施行，并在海航官网进行公布。本条件在变更之日起 5 个工作日内在民航服务质量监督平台上更新备案，备案的总条件与对外公布的总条件保持一致。自生效之日起，2023 年 2 月 10 日公布施行的《海南航空控股股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》同时废止。旅客在 2023 年 4 月 18 日前购买的客票，仍适用购买客票时适用的运输总条件。

第一百零四条 海航有权依照中国民用航空局规定的程序，不经通知修改其运输条件、运输规定、票价和费用。但此类修改不适用于修改前已经开始的运输或已经购买的客票。海航的工作人员、销售代理企业或雇员都无权更改或违反海航适用的运输条件、运输规定、票价和费用。

## 第十三章 附则

第一百零五条 经由海航签发的包括但不限于客票销售和退票、变更实施细则；婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客的承运标准变动较为频繁，因此以附则的形式与海航运输总条件在海航官网旅行信息栏目展示。以上内容为总条件的一部分，旅客可在销售时了解并通过海航官网仔细解读。