

中国南方航空股份有限公司

旅客、行李国内运输
总条件

目录

1	总则	3
2	定义	4
3	适用范围	8
4	客票	9
5	票价和税费	12
6	定座和购票	14
7	拒绝运输和限制运输	16
8	乘机	21
9	行李运输限制	22
10	班期时刻和航班取消及变更	26
11	客票变更	28
12	退票	30
13	航班超售	33
14	飞机上的行为	35
15	旅客服务	38
16	行政手续	39
17	损失责任与赔偿限额	40
18	投诉处理	43
19	生效与修改	44



1 总则

1.1 概述

为明确国内航空运输中承运人与旅客之间的权利关系，中国南方航空股份有限公司制定《旅客、行李国内运输总条件》（以下简称“总条件”或“本条件”），作为中国南方航空股份有限公司旅客运输合同的一部分。

1.2 制定依据

依据《中华人民共和国民用航空法》、《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》、《民用航空器运行适航管理规定》、《民用航空危险品运输管理规定》等有关法律、法规制订本条件。



-
- 2 定义
- 2.1 在本条件中的下列用语，除具体条款中有其它要求或另有明确规定外，含义如下：
- 2.1.1 “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的航空运输。
- 2.1.2 “南航”是中国南方航空股份有限公司的简称。
- 2.1.3 “南航规定”是指除本条件外，南航为对旅客及其行李的运输进行管理并于公布之日生效的规定，包括有效的适用票价。
- 2.1.4 “承运人”是指包括填开客票、承运或约定承运该客票所列旅客及其行李的所有公共航空运输企业。
- 2.1.5 “出票承运人”或“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航空公司，其数字代码在客票或有价票证交易中显示，并作为电子票证交易的控制与授权实体。
- 2.1.6 “市场方承运人”是指其两字英文代码被作为运输承运人记录在电子乘机联或有价票联上的航空公司。
- 2.1.7 “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。当有双边协议时，例如代码共享协议，实际承运人可能不是市场方承运人。
- 2.1.8 “南航销售代理人”或“授权代理人”是指已被南航授权并代表南航，在约定的授权范围内代为销售航空客货运输产品及办理相关业务的企业。
- 2.1.9 “旅客”是指除机组成员以外，经南航同意在飞机上载运或已经载运的任何人。
- 2.1.10 “儿童”是指在旅行开始之日年龄满二周岁但未满十二周岁的人。
- 2.1.11 “无成人陪伴儿童”是指旅行开始之日年满五周岁、但不满十二周岁，无家长或 18 岁以上有完全民事行为能力旅客陪伴，单独乘机的儿童。
- 2.1.12 “婴儿”是指在旅行开始之日满十四天（含），但年龄未满两周岁的儿童。
- 2.1.13 “定座”是指对旅客预定的座位、舱位等级或行李的重量、体积的预留。
- 2.1.14 “航班”是指飞机按规定的航线、日期及时刻进行的飞行。
- 2.1.15 “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。
- 2.1.16 “代码共享航班”是指一家或多家航空公司通过协议在另一航空公



司的航班上使用各自代码的航班。

- 2.1.17 “客票”是指承运人或其授权代理人销售或认可并赋予运输权利的有效文件，是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。“纸质客票”指由承运人或其授权代理人所填开的被称为“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。“电子客票”是指由承运人或其授权代理人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，是纸质客票的电子替代产品。除连续客票外，一个票号对应一本客票，构成一个单一运输合同。
- 2.1.18 “连续客票”是指使用同一承运人的两本或两本以上连续票号为一名旅客填开的，构成一个单一运输合同的客票。
- 2.1.19 “联程客票”是指列有联程航班的客票。
- 2.1.20 “定期客票”是指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。
- 2.1.21 “不定期客票”是指未列明航班、乘机日期和未定妥座位的客票。
- 2.1.22 “乘机联”是指纸质客票中标明“运输有效”的部分，在电子客票中指以电子数据形式存储在航空公司数据库的航班信息，表示旅客有权搭乘该联指定的地点之间的航班。
- 2.1.23 “旅客联”是指纸质客票中标明“旅客联”，并始终由旅客持有的部分。
- 2.1.24 “日”是指日历日，一周包括七日。当用于发通知时，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不计算在内。
- 2.1.25 “航空运输电子客票行程单”（以下简称“行程单”）是指公共航空运输企业和航空运输销售代理企业在旅客购票时，向旅客提供的付款凭证。用作旅客报销凭证，不作为通过机场安检以及登机的凭证。
- 2.1.26 “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。
- 2.1.27 “普通票价”是指在票价适用期内的头等、公务、明珠经济舱、经济各舱位等级中成人的最高票价，也包括与之相适应的儿童和婴儿票价。
- 2.1.28 “优惠票价”是指不属于普通票价的其它票价。
- 2.1.29 “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。
- 2.1.30 “舱位等级”是指按照飞机客舱布局划分的服务等级，包括头等舱、公务舱、明珠经济舱、经济舱。



- 2.1.31 “定座舱位”是指客票上列明的舱位代码。
- 2.1.32 “客票变更”是指对客票改期、变更定座舱位、签转等情形。
- 2.1.33 “南航原因”是指南航管理原因，包括机务维护、航班调配、机组调配等。
- 2.1.34 “非南航原因”是指与南航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。
- 2.1.35 “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。
- 2.1.36 “签转”是指对市场方承运人的变更。
- 2.1.37 “变更费”是指根据客票使用条件，南航对旅客自愿提出要求更改原订航班计划而收取的费用，包括对航班、日期、舱位、有效期等的变更收费。
- 2.1.38 “误机费”是指根据客票使用条件，南航对旅客未能使用已定妥座位，如误机或漏乘等情况，而收取的费用。
- 2.1.39 “票价价差”是指旅客自愿从低票价改为高票价的运价差额。
- 2.1.40 “约定经停地点”是指除出发地点和目的地点以外，在客票或承运人的班期时刻表内列明作为旅客旅行路线上预定停留的地点。
- 2.1.41 “中途分程”是指经承运人事先同意，旅客在出发地点和目的地点间旅行时，由旅客有意安排在某个地点的旅程间断。
- 2.1.42 “超售”是指承运人为避免座位虚耗，在某一航班上销售座位数超过实际可利用座位数的行为。
- 2.1.43 “乘机登记截止时间”是指实际承运人规定的旅客应该办理完毕乘机登记手续的最晚时间。
- 2.1.44 “误机”是指旅客未按规定的乘机登记截止时间办妥乘机手续或因旅行证件不符合规定而未能乘机。
- 2.1.45 “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。
- 2.1.46 “错乘”是指旅客乘坐了不是客票上列明的航班。
- 2.1.47 “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。
- 2.1.48 “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。
- 2.1.49 “非托运行李”是指旅客自行负责照管的行李。
- 2.1.50 “行李票”是指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。
- 2.1.51 “行李牌识别联”是指由承运人专为识别托运行李出具给旅客的凭



据。

- 2.1.52 “损失”是指在承运人提供运输或与运输有关的服务时发生的损失，包括死亡、受伤、延误、丢失、部分损失或其它损坏。
- 2.1.53 “不可抗力”是指非正常的、无法预见的，并且在无法控制的情况下，即使采取一切可能的措施，仍不能避免其后果的发生。
- 2.1.54 “免费运输”是指南航以飞机运送旅客、行李但不收取报酬（税费除外）的航空运输，包括但不限于南航因礼遇、市场促销、雇员因私或因公出行、常旅客奖励等提供的免费运输。



3 适用范围

3.1 一般规定

3.1.1 除本条件 3.2、3.3 及 3.4 款中另有规定外，本条件适用于南航以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国内航空运输。

3.1.2 除免费运输和优惠票价运输条件、合同、票证另有规定外，本条件亦适用于免费和优惠票价运输。在二者不一致的情况下，免费运输和运价、合同、票证的特殊规定优先于本条件。

3.2 包机运输

根据南航包机合同提供的运输，本条件仅适用于该包机合同和包机客票的条款中所涉及的范围。

3.3 代码共享

南航的运输总条件也将适用于由其它承运人实际运营的代码共享航班。但是，每个代码共享航班的实际承运人都有各自的关于其航班运营的运输总条件或运输条款，而且可能部分内容与南航的运输总条件有所差异。实际承运人的这些差异条款与条件，在代码共享航班中将视为南航运输总条件的组成部分，并在由实际承运人运营的代码共享航班上取代南航运输总条件所对应的内容得到优先适用。南航与代码共享航班实际承运人之间可能存在差异的条款和条件，包括但不限于：

- (1) 乘机登记截止时间；
- (2) 拒绝运输与限制运输；
- (3) 行李运输规则，包括但不限于免费行李额及超限额行李收费标准等；
- (4) 拒绝登机 and 航班延误的补偿；
- (5) 航班禁烟。

3.4 法律的优先适用

若本条件与现行国内法律、国家法律、行政法规强制性规定、禁止性规定不一致的，优先适用法律、行政法规有关规定。除不一致的条款外，本条件的其余条款仍然有效。



-
- 4 客票
- 4.1 一般规定
- 4.1.1 南航客票是南航和客票上所列旅客之间的运输凭证。南航只向持有南航或与南航签有联运协议的航空公司票证的旅客提供运输。
- 4.1.2 旅客购买多本客票，即与南航订立多个相互独立的运输合同。旅客购买一本联程客票，即与南航订立一个单一运输合同。根据相关法律法规及本条件的规定，购买多本客票或购买一本联程客票，将产生不同的法律效果。除另有规定外，本条件约定的南航与旅客的权利义务关系仅适用于一个单一运输合同，不牵连至其他运输合同。旅客应对此有充分认识并根据自身实际情况进行选择购买。
- 4.1.3 每位旅客应单独持有客票。
- 4.1.4 客票不得转让。
- 4.1.5 如客票不是由有权乘机或退票的人出示，而南航按规定向出示该客票的人提供了运输或退款，南航对原客票有权乘机或退票的人，不承担责任。
- 4.1.6 客票上的旅客姓名应与旅客提供的身份信息相符，否则南航有权拒绝承运。
- 4.1.7 如果旅客要求乘坐的航段的客票票联不是未使用的有效客票状态，南航有权拒绝承运。
- 4.1.8 旅客应在客票有效期内，完成客票上列明的全部航程。如果购买的优惠客票对旅行日期有特殊规定的，必须在该适用运价的规定时间内完成客票列明的全部航程。
- 4.1.9 某些优惠票价对旅客在一地的最短停留时间和/或最长停留时间有严格的限制，旅客须在规定的时限内完成旅行。
- 4.1.10 国内航空运输必须使用国内客票。旅客在我国境外购买的用于国内航空运输的国际客票，应换开成国内客票后才能使用。
- 4.1.11 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。
- 4.1.12 在客票上，南航的名称被缩写为航空公司两字代码“CZ”。南航作为出票承运人时，票号的前三位为南航票证结算代码“784”。
- 4.2 客票的有效期
- 4.2.1 除客票上、本条件或者适用的运价（运价可以限定客票的有效期，此种限定将在客票上载明）另有规定外，客票自旅行开始之日起，一年内运输有效。如果客票第一航段未使用或为不定期的客票，客票自填开客票之日起，一年内运输有效。



当一本客票中含有有效期比普通票价较短的优惠票价，如果这种优惠票价的规则未规定其有效期适用于整个航程，则这种较短的有效期限仅适用于使用该优惠票价的航段。

4.2.2 若客票的第一航段已使用，则自旅行开始之日计算的一年有效期，对整本客票或连续客票有效，而不管以后变更航程或换开客票，原有效期不变。

若原客票完全未使用，客票换开后，换开后客票自旅行开始之日起，一年内运输有效。换开后客票第一航段未使用或为不定期的客票，自客票换开之日起，一年内运输有效。

4.2.3 客票有效期的计算，自旅行开始或者填开客票之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时止。

4.3 客票有效期的延长

4.3.1 南航由于下列原因之一，造成旅客未能在客票有效期内旅行，其客票有效期将延长到南航能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的最早航班为止：

- (1) 南航取消旅客已定妥座位的航班；
- (2) 南航未在航班经停地点降停，而该经停地点是旅客的出发地点、目的地点或者中途分程地点；
- (3) 南航未能合理地按照班期时刻进行航班飞行；
- (4) 南航造成旅客已定妥座位的联程航班衔接错失；
- (5) 南航更换了旅客的舱位等级；
- (6) 南航未能提供事先已定妥的座位。

4.3.2 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，是由于南航在该旅客定座时未能提供该客票舱位等级的航班座位，其客票有效期可以延长至南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。

4.4 行程单

4.4.1 行程单属于民航专用电子客票发票中的一种，其纳入发票管理范围，由国家税务总局负责统一管理，套印国家税务总局发票监制章。每张电子客票仅提供一张发票。

4.4.2 纸质行程单最迟应在客票完全使用后 26 天内打印。

4.4.3 如需要退票，应提供已打印的行程单才能办理，请妥善保管。

4.4.4 由于旅客原因造成已打印电子客票行程单遗失，按《航空运输电子客票行程单管理办法（暂行）》规定，不再补打印。

4.5 票联的顺序和使用



- 4.5.1 旅客购买的客票，仅适用于客票上所列明的自出发地点、约定的经停地点至目的地点的运输。
- 4.5.2 客票的乘机联必须按照客票所列明的航程顺序使用，不得颠倒使用，否则南航有权不予接受承运。若运价对乘机联使用顺序有特别规定（例如要求客票必须按顺序依次使用），则必须遵守。
- 4.5.3 定期客票只适用于客票上列明的乘机日期和航班。
- 4.5.4 不定期客票或者含有不定期航段的客票，是指旅客在购票时根据自身需求和运价产品规则，允许整张客票或某一航段的定座状态为未定妥状态。根据航线运价产品的规则，该客票的承运人、航班号、日期、定座状态中的一项或多项在购买时均可为未定妥状态，但在实际承运前必须确认方可接收运输。
- 4.5.5 旅客客票上的每一张乘机联应当列明定座舱位、乘机日期、航班，且在定妥座位后方可用于运输。
- 4.5.6 如果旅客出具的客票是不定期的，旅客可根据南航的运价规则和航班座位可利用情况申请定座。此类客票在客票使用条件和运输合同允许的范围内，在实际承运前，首次确认客票上未定妥的事项可以免去变更费用（即变更手续费），只需补收定妥座位时新航程与原不定期客票的运价差额。
确认之后再次变更或确认未定妥事项时造成原客票已定妥内容的改变，均须按照客票使用条件的要求重新计算全航程票价并收取因此带来的票款差额和相应的变更费用。
- 4.5.7 如果旅客不搭乘已定妥座位的航班，且未预先通知南航，南航可以取消旅客客票上列明的后续联程航班定座。



-
- 5 票价和税费
- 5.1 票价的适用
- 5.1.1 适用票价是旅客购票时所适用的有效运价，适用于客票上所载明的特定日期和航程等运输内容。客票出售后，如票价调整，票款不作变动。如果由于旅客原因变更运输内容，将可能影响应支付的票价。
- 5.1.2 客票价只适用于旅客由出发地机场至目的地机场的航空运输，不包括在同一城市的机场与机场之间或机场与市区之间的地面运输费用和各项附加费。
- 5.1.3 使用普通票价及优惠票价的客票，应符合该票价规定的使用条件。某些以优惠票价销售的客票，可能适用特殊的退改政策，包括退票仅能退还部分票款或不予退票、变更等。旅客应选择最适合自身需要的票价进行购买。
- 5.2 革命伤残军人、儿童、婴儿票价
- 5.2.1 革命伤残军人和因公致残的人民警察可以凭《中华人民共和国残疾军人证》或《中华人民共和国伤残人民警察证》，按照同一航班成人普通票价的 50%购票。
- 5.2.2 儿童旅客可以按照同一航班成人普通票价的 50%购买儿童票，提供座位。
- 5.2.3 婴儿旅客可以按照同一航班成人普通票价的 10%购买婴儿票，不提供座位；如需要单独占用座位时，应购买儿童票。
- 5.2.4 革命伤残军人和因公致残的人民警察、儿童、婴儿可以选择购买 5.2.1、5.2.2 及 5.2.3 票价客票之外的其他适用票价客票，但是应当遵守相应的客票使用条件。
- 5.3 税款和费用
- 政府或其他有关当局或机场经营人，因向旅客提供服务设施而按规定征收的税款或收取的费用不包括在适用票价之内。该项税款或费用应由旅客支付，由航空公司代为收取。
- 5.4 燃油附加费和航空保险附加费及与销售相关的费用，由航空公司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燃油附加费，革命伤残军人、因公致残的人民警察以及儿童按成人收费标准的 50%收取燃油附加费。南航国内航线暂不收取航空保险附加费。
- 5.5 付款方式
- 5.5.1 旅客应按国家规定的货币和付款方式交付票款，除南航与旅客另有协议外，票款一律现付。



- 5.5.2 当收取的票款与适用的票价不符或计算有错误时，应按照南航的规定，由旅客补付不足的票款或由南航退还多收的票款。
- 5.5.3 客票价以人民币 10 元为计算单位，南航收取或支付的任何其他费用均以人民币元为计算单位，尾数四舍五入。



- 6 定座和购票
 - 6.1 一般规定
 - 6.1.1 旅客可在南航或南航授权销售代理人的售票处，以及南航网站和服务热线等南航认可的渠道进行咨询、定座和购票。
 - 6.1.2 旅客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，同时确保其与办理乘机登记手续时使用的证件相同，并提供准确的有效联系方式。
 - 6.1.3 购买儿童票、婴儿票，应提供包含儿童、婴儿出生日期的有效证件或证明。
 - 6.1.4 只有在旅客按照南航规定的手续和购票时限内交付票款，经南航或其销售代理人认可并填开客票，并将该定座列入客票有关乘机联，才能认为座位已经定妥和有效。
 - 6.1.5 南航可以在必要时暂停接受某一航班的定座。
 - 6.1.6 旅客更改或者取消定座，应当尽早提出，且须符合适用的客票使用条件。按照南航规定，某些使用优惠票价的客票使用条件对旅客更改、取消定座有限制。
 - 6.1.7 旅客没有按南航的规定使用已定妥的座位，也未告知南航保留后续座位，南航有权取消旅客所有已定妥的座位。
 - 6.1.8 对于不宜乘机的旅客，南航有权不予售票并拒绝承运。限制运输的旅客须在满足一定要求下，并经南航及其他有关承运人同意后方可定座及购票
 - 6.1.9 对于恶意占座或虚假购票的旅客，南航有权视情况限制其定座及购票。
 - 6.1.10 购票时限
如果旅客未在南航规定的购票时限内交付票款，南航有权取消其定座。
 - 6.2 个人资料
 - 6.2.1 旅客向南航提供的个人资料旨在用于定座及安排相关运输服务。为此，旅客授权南航保留其个人资料且可将资料传送给南航有关部门、或其他相关承运人、或相关运输服务的提供者、或法律、法规许可的机构。
 - 6.2.2 旅客个人资料的真实性和有效性由旅客本人负责，南航没有审查的义务。
 - 6.2.3 如旅客拒绝提供必要的个人资料，南航有权不接受定座及购票。
 - 6.3 机上座位安排



- 6.3.1 南航将尽力满足旅客预先申请机上座位的要求。但南航不能保证提供任何指定的座位，只负责按旅客客票的舱位等级提供座位。出于运行、安全或安保的需要，承运人始终保留分配或者重新分配机上座位的权利，即使是在登机之后。
- 6.3.2 飞机应急出口处的座位必须由南航指定安排，且在应急出口座位就座的旅客应当具备完成应急撤离功能的能力。



- 7 拒绝运输和限制运输
- 7.1 拒绝运输
- 南航出于安全原因或根据自己合理的判断，认为属下列情形之一的，有权拒绝运输旅客及其行李：
- 7.1.1 国家的有关法律、政策规定和命令禁止运输的；
 - 7.1.2 旅客不遵守国家的法律、政策规定和命令，或不遵守公司的规定；
 - 7.1.3 旅客拒绝接受政府、机场和航空公司的安全检查；
 - 7.1.4 旅客未能出示国家的法律、政策规定、命令、要求或旅行条件所要求的有效证件；
 - 7.1.5 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；
 - 7.1.6 旅客拒绝遵守机组成员或经授权的公司工作人员发出的、执行公司制定的出口座位限制的指示；
 - 7.1.7 不听从机组人员指挥；
 - 7.1.8 由于身体残疾，适合于该人残障的唯一座位是出口座位；
 - 7.1.9 属于因为天气或其它南航不能控制的原因，必须采取的行动；
 - 7.1.10 旅客未支付适用的票价、费用和税款或未承兑其与公司或有关承运人之间的信用付款；
 - 7.1.11 旅客出示的客票是非法获得或不是在出票承运人或其销售代理人处购买的，或属挂失、被盗窃、伪造或不是由承运人或其销售代理人更改的乘机联或乘机联被涂改；
 - 7.1.12 出示客票的人不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内列明的人；
 - 7.1.13 属于数量受限制的残疾人，但该航班上承运的该类人员数量已经达到限制数量。
 - 7.1.14 有非因残疾或疾病发出的异味；
 - 7.1.15 穿着打扮可能令其他旅客感到不适；
 - 7.1.16 旅客可能在过境国寻求入境，或可能在飞行中销毁其证件，或者旅客不按公司要求将旅行证件或该证件的复印件交由机组保存；
 - 7.1.17 不管是否有意，做出可能危及飞机或机上乘客安全的任何行为。
 - 7.1.18 曾在航空运输过程中做出可能危及飞机或机上乘客安全的任何行为，或曾引发紧急医疗事件，并且我们有理由相信此种情况仍有可能再次发生。
 - 7.1.19 旅客的行为、年龄、精神或身体状况不适合航空旅行，或对其自身或其他人员或财产可能造成任何危险或危害。如果旅客有以下情形，须在购票或值机环节如实告知南航。



7.1.19.1 婴儿

出生不足 14 天的新生儿和出生不足 90 天的早产婴儿（胎龄满 28 周不满 37 周）。

7.1.19.2 孕妇及产妇

- (1) 单胎妊娠超过 36 周或多胎妊娠超过 32 周的孕妇；
- (2) 产后不足 7 天的产妇。

7.1.19.3 疾病旅客

- (1) 心脑血管疾病
 - a. 血管成形术手术早期；
 - b. 心脏手术后不满 21 天，胸腔手术后不满 10 天；
 - c. 心肌炎与心肌梗塞病后不满 30 天；
 - d. 重度心力衰竭、心肌炎病后 6 周内曾发生心肌梗塞、近期心绞痛频繁发作、严重心律失常者；
 - e. 严重的心脏瓣膜病；
 - f. 脑血管意外病后不满 14 天；
 - g. 高血压病人收缩压超过 180mmHg、舒张压超过 130mmHg 者；
 - h. 处于急性期的脑炎、脑肿瘤、脑出血、脑梗塞患者；
 - i. 临床血气分析检查结果反映有缺氧和二氧化碳潴留的急性脑血管病患者；
 - j. 带有严重咯血、吐血、出血及呻吟症状的病人。
- (2) 呼吸系统疾病
 - a. 重症支气管哮喘、肺结核空洞、肺气肿、肺功能不全的肺心病、大纵膈肿瘤、先天性肺囊肿、肺叶切除者；
 - b. 静息时有显著呼吸困难的呼吸系统疾病；
 - c. 患自发性气胸、渗出性胸膜炎伴有呼吸功能障碍后不满 30 天。
- (3) 消化系统疾病
 - a. 上消化道出血以及消化道停止出血后不满 21 天；
 - b. 急性阑尾炎、溃疡面很深的胃肠道溃疡病、特大气肿、肠梗阻；
 - c. 腹部手术后不满 10 天，如航程超过 4 小时，则不满 20 天不适合飞行。
- (4) 骨科疾病
 - a. 骨折用管型石膏固定和调重锤牵引者；
 - b. 用石膏固定的骨折手术后不满 48 小时不适合飞行；
 - c. 固定下颌手术者。
- (5) 血液疾病



- a. 重度贫血、外伤性大出血、血红蛋白在 75g/L 以下者；
 - b. 镰刀性红细胞贫血发作后不满 10 天。
- (6) 眼科疾病
- a. 白内障手术和角膜激光手术后不满 24 小时不适合飞行；
 - b. 患有其他眼内疾病和眼穿透性损伤不满 7 天不能飞行；
 - c. 视网膜剥离的患者治疗时因有时需向眼内注射气体增加眼内压，必须等到气体全部被吸收后才可飞行。如使用 Sulphur hexafluoride（英文简称：SF6，中文全称：六氟化硫），则不满 2 周不能飞行；如使用 Perfluoropropane（英文简称：C3F8，中文全称：全氟丙烷），则不满 6 周不能飞行。
- (7) 耳鼻喉疾病
- a. 口腔扁桃体手术后不满 10 天；
 - b. 中耳外科手术后不满 14 天；
 - c. 严重中耳炎伴有耳咽管堵塞；
 - d. 严重鼻窦炎伴有鼻腔通气障碍者；
 - e. 耳鼻有急性渗出性炎症；
 - f. 龋齿或拔牙后创面未愈合者。
- (8) 精神疾病
- 精神病有攻击行为者，无医护人员陪伴的癫痫病患者，癫痫大发作后不满 24 小时。
- (9) 传染性疾病
- 患有对其他旅客或机组成员身体健康构成直接威胁的传染性疾病。
- (10) 其他疾病或情形
- a. 处于抢救状态的休克、昏迷窒息、颅内压增高、颅脑损伤、颅骨骨折伴有昏迷或呼吸节律不齐者；
 - b. 在飞行过程中需要持续输血、输氧、输液以维持生命的旅客；
 - c. 潜水后的减压病；
 - d. 癌症晚期患者；
 - e. 心智不健全，其行为可能对自身、机组成员或其他旅客造成危险；
 - f. 有醉酒或吸毒迹象者；
 - g. 是或像是中毒者；
 - h. 要求静脉注射者；
 - i. 不符合旅客运输安全规定的担架旅客；
 - j. 某些需要进行紧急医疗处置的疾病，在乘机前无医师许可证证明和医护人员护理者；



- k. 各种原因所致生命体征不稳定者，患有其他医学上认为不适宜乘机或可能在航空环境中恶化的疾病者。
- 7.2 对被拒绝运输旅客的安排
对被拒绝运输的旅客，南航按下列规定办理：
- 7.2.1 属本章第 7.1.1、7.1.8、7.1.9、7.1.13 条情形的旅客，已购客票按非自愿退票规定办理。
- 7.2.2 属本章第 7.1.10 条情形的旅客，由旅客补付不足的票款、费用和税款，或按自愿退票的规定办理，退还旅客已支付的票款。
- 7.2.3 属本章第 7.1.11、7.1.12、7.1.16 条情形的旅客，南航保留扣留其客票的权利，必要时呈报有关主管部门处理。
- 7.2.4 除上述条款以外的其他情形的旅客，按自愿退票的规定办理。
- 7.3 限制运输
部分旅客由于其年龄、精神或身体状况需要给予特殊照料，或在一定条件下才能运输，包括但不限于婴儿、儿童、无成人陪伴儿童、孕妇、残疾人、患病旅客或其他需要特殊服务的旅客。此类旅客只有在符合南航规定的条件下，经南航及其他有关承运人预先同意并在必要时做出相应安排后，方可购票及乘机。
- 7.3.1 南航仅接受年满 5 周岁且未满 12 周岁的无成人陪伴儿童。无成人陪伴儿童须提前向南航提出申请，并办理无成人陪伴儿童运输的相关手续后，方可乘机。
- 7.3.2 婴儿及除 7.3.1 以外的儿童乘机时，必须有所定舱位等级一致的，年满 18 周岁具有完全民事行为能力及陪护能力的成人同机陪同，且每名陪同人员可携带的儿童及婴儿数量有限。
- 7.3.3 申请客舱轮椅（WCHC）、客梯轮椅（WCHS）及担架的旅客乘机时，必须有所定舱位等级一致的，具有完全民事行为能力及陪护能力的人员同机陪同。
- 7.3.4 如果旅客存在以下情况，应持有南航认可的医疗证明或诊断证明书，经南航同意后，方可购票及乘机：
- (1) 旅客携带早产婴儿保育箱旅行的；
 - (2) 携带符合规定的便携式氧气浓缩器（POC）并需要在飞行中使用，且身体能耐受的旅客；
 - (3) 旅客乘坐飞机对其健康状况有威胁的，或在飞行中需要特别医疗护理的，包括 7.1.19 中未提及的但在飞行途中可能发生的对旅客健康和飞行安全造成不良影响的医学状况；
 - (4) 已知患严重的传染性疾病，但如采取一定的预防措施可防止传染他



人的；

- (5) 由南航认可的医疗机构或医务人员认为病情稳定且在采取一定措施后适宜乘机的精神病人；
- (6) 单胎怀孕超过 32 周、不足 36 周的孕妇；
- (7) 南航有合理理由认为残疾人在飞行过程中没有额外的医疗协助无法安全地完成航空旅行的。

7.3.5 南航认可的医疗证明或诊断证明书是指由县、市级或相当于这一级的医疗单位填写旅客的病情及诊断结果，并经医生签字、医疗单位盖章。南航认可的医疗证明或诊断证明书有填开时限等方面的具体规定，旅客应联系南航了解，并根据规定开具，以便在购票和乘机等必要情形下使用。

7.4 **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，包括航空公司因为救治旅客改航备降所产生的费用等。对于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，却通过隐瞒、欺骗或误导等方式违反本条件约定、实现购票乘机的旅客，南航有权追究该旅客的法律责任。**



- 8 乘机
- 8.1 旅客误机
 - 8.1.1 各机场的乘机登记截止时间并不一致，旅客应预留充足的时间，凭与购票时一致的有效身份证件办理乘机登记手续，以避免发生误机。
 - 8.1.2 如旅客因非南航原因发生误机，南航为不延误航班可取消旅客已定妥的座位。对旅客因此而产生的损失和费用，南航不承担责任。如果旅客提出变更或退票，按自愿变更或自愿退票规定办理，同时旅客可能需要承担相应的误机费。
- 8.2 旅客漏乘
 - 8.2.1 各个航班的登机口关闭时间不同，旅客需遵守我们在各机场的登机口关闭时间的要求，在登机口关闭时间前办理登机手续，以避免发生漏乘。
 - 8.2.2 由于旅客原因发生漏乘，按自愿变更或自愿退票的规定办理，同时旅客可能需要承担相应的误机费。
 - 8.2.3 由于南航原因造成旅客漏乘，南航将尽早安排旅客乘坐后续航班成行。如旅客要求退票，按非自愿退票的有关规定办理。
- 8.3 旅客错乘

若发生旅客错乘，南航将尽早安排旅客搭乘后续航班飞往旅客客票上列明的目的地点，或安排旅客返回始发地。如旅客在错乘的到达站提出中止旅行，按非自愿退票的规定办理。
- 8.4 中止行程

在关舱门滑出后，除不可抗力以及旅客突发急病或威胁到生命的情况外，不允许机上旅客中止行程。



9 行李运输限制

9.1 行李的分类

南航承运的行李，按照运输责任分为托运行李和非托运行李。

9.2 不得作为行李运输的物品

旅客的托运行李及非托运行李中不得包含以下物品：

9.2.1 危险品，除符合《民用航空危险品运输管理规定》和南航规定允许旅客作为托运行李或非托运行李携带的危险品外，不允许旅客携带危险品乘机，包括：

- (1) 爆炸品；
- (2) 气体，包括易燃气体、非易燃无毒气体、有毒气体；
- (3) 易燃液体；
- (4) 易燃固体、易于自燃的物质和遇水释放易燃气体的物质；
- (5) 氧化性物质和有机过氧化物；
- (6) 毒性物质和感染性物质；
- (7) 放射性物质；
- (8) 腐蚀性物质；
- (9) 杂项危险物质和物品，包括环境危害物质。

9.2.2 国家规定的其他禁止运输的物品。

9.2.3 南航认为其重量、体积、形状或性质等不适合运输的物品。

9.2.4 活体动物，但符合南航运输规定的小动物及服务犬除外。

9.2.5 枪支、弹药，但获得国家主管当局的批准或授权的除外。

9.2.6 打火机、火柴。

9.2.7 锂含量超过 8g 的锂金属电池、额定能量超过 160Wh 的锂离子电池，或者标识不清、非个人自用目的锂电池设备和备用电池。

9.2.8 以锂电池为动力的电动平衡车（是指以锂电池为动力，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、体感车和平衡车等），包括已卸下电池的电动平衡车。

9.2.9 陌生人要求为其携带的任何物品。

9.3 不得作为托运行李运输的物品

旅客的托运行李中不得包含以下物品：

- (1) 所有备用电池，包括锂电池、密封型电池、镍氢电池和干电池；
- (2) 移动电源，如充电宝；
- (3) 含电池的电子香烟。

上述物品如在托运行李内，由于政府有关部门、机场管理机构、安全检查机构实施的与行李检查有关的行为造成行李延误、物品丢失



或损坏，南航不承担赔偿责任。南航在收运行李前或运输过程中，发现行李中装有以上不得作为托运行李运输的任何物品，将拒绝收运或随时终止运输。

9.4 不适合作为托运行李运输的物品

下列需要专人照管的物品，不适合作为托运行李或在托运行李中夹带，而应作为非托运行李带入客舱运输。对于托运行李中包含的下列物品的遗失和损坏，南航按一般托运行李承担责任：

- (1) 易碎或易损坏物品；
- (2) 易腐物品；
- (3) 贵重物品，例如现金、有价票证、珠宝、贵金属及其制品、古玩字画及样品等；
- (4) 重要文件和资料；
- (5) 旅行证件；
- (6) 医疗证明、X光片；
- (7) 个人需定时服用的处方药。

9.5 限制运输的物品

9.5.1 南航对运输下列物品有严格的数量限制和包装要求，只有在符合南航运输条件的情况下，并经南航同意，方可接受作为托运行李运输：

- (1) 精密仪器、电器等类物品，应作为货物托运，如按托运行李运输，必须符合货物国际运输的包装标准，并且此类物品的重量不计算在免费行李额内；
- (2) 用于狩猎和体育运动的枪支和弹药，不得作为非托运行李带入客舱。此类枪支和弹药的运输应符合适用的法律、法规及南航的规定；
- (3) 管制刀具以外的利器、钝器，例如属于古董或者旅游纪念品的剑、刀、工艺品刀、菜刀、水果刀、餐刀、手术刀、剪刀以及钢锉、斧子、短棍、锤子等类似物品；
- (4) 包装鲜活物品用的干冰
- (5) 含有酒精的饮料，旅客随身携带的液态物品；
- (6) 外交信袋，机要文件；
- (7) 符合南航运输规定的小动物、服务犬；
- (8) 旅客旅行途中使用的电动轮椅；
- (9) 有不规则尺寸行李（但不是滑雪橇类特殊行李）

9.5.2 不适宜在航空器货舱内运输，如精致的乐器，并且不符合南航随身携带物品规定（重量、体积限制）的物品，应作为占座行李带入客舱。此类物品需单独付费并由旅客自行保管。



- 9.5.3 每名旅客只能随身携带一支水银气压计或水银温度计，且其必须放在外壳坚硬的包装内，能防止水银从包装件中渗漏。
- 9.5.4 旅客携带锂电池便携电子设备以满足个人自用原则为前提，备用电池须与所携带电子设备所匹配。如含锂电池的便携式电子设备需放入托运行李中，电子设备必须完全关闭（不能为睡眠或休眠模式），禁用或关闭任何可能激活装置的应用、闹铃或预设配置，同时必须做好防止意外启动措施，并做好保护，防止设备受损。含有锂含量不超过 2g 的锂金属电池或额定能量不超过 100Wh 的锂离子电池的便携式电子设备和备用电池无需申报，但每人携带便携式电子设备的数量最多不超过 15 台，备用电池的数量最多不超过 20 块且只能作为非托运行李随身携带。含有锂含量超过 2g 但不超过 8g 的锂金属电池，或额定能量超过 100Wh 但不超过 160Wh 的锂离子电池的便携式电子设备和备用电池需在办理乘机或登机手续时进行申报，获得南航同意后方可携带。此类锂金属电池只允许用于便携式医疗电子设备（PMED），备用电池只能携带 2 块且只能作为非托运行李运输。
- 9.5.5 对于装有锂电池的电动轮椅及助行器（以下简称电动轮椅），旅客应当提前与南航联系并提供所安装电池的型号信息和代步工具的操作信息（包括如何使电池绝缘的说明）。如果电池不能从轮椅拆卸，电池要牢固的固定在轮椅上并断开电路，电动轮椅要作为托运行李；如果电池能够从轮椅拆卸，由旅客负责将拆卸并手提进客舱，从轮椅上取下的电池不能超过 300Wh。每位旅客最多可以携带一个额定能量不超过 300Wh 或两个不超过 160Wh 的电动轮椅备用电池。
- 9.6 拒绝运输权
- 根据南航的判断，南航可以在通知旅客后拒绝承运旅客或旅客的行李。遇此种情形，旅客有权退票。由于下列原因之一，南航也有权拒绝承运旅客或旅客的行李：
- 9.6.1 旅客的行李，如属于或夹带有 9.2 所列物品，或者托运行李内夹带 9.3 或 9.4 所列的物品，南航有权拒绝接受或中止该行李的运输。
- 9.6.2 旅客携带了属于本条件 9.5 所列的物品，如旅客没有或拒绝遵守南航的限制运输条件，南航有权拒绝接受该物品的运输。
- 9.6.3 事先未与南航联系做好安排的超额行李，将有可能不作为与旅客随机的行李运输，而使用可利用后续航班运送。
- 9.6.4 未经安全检查的行李。
- 9.6.5 如果旅客的行李的外包装或内装物品不符合运输要求，南航有权拒绝接受该行李的运输。



- 9.6.6 承运旅客或旅客的行李，违反了国家适用的法律、法规或命令。
- 9.6.7 承运旅客或旅客的行李，可能危及或者影响其他旅客或者机组人员的安全、健康、便利或舒适。



- 10 班期时刻和航班取消及变更
- 10.1 班期时刻
- 10.1.1 南航将尽力按照公布的在旅客旅行之日有效的班期时刻，合理地运送旅客及其行李。
- 10.1.2 除非损失是由于南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的，南航对其班期时刻表或其它公布的航班时刻中的差错或遗漏不承担责任。南航雇员、代理人或南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仅作为参考，南航对此不承担责任。
- 10.1.3 航班时刻表中载明的航班时刻或机型，在其公布之日与旅客实际开始旅行之日期间将可能发生变动，南航对该航班时刻或机型不予保证，而且该航班时刻或机型也不构成南航与旅客之间运输合同的组成部分。
- 10.1.4 南航在接受旅客订票之前，将告知旅客当时有效的预订航班时刻，并在旅客的纸质客票或电子客票联上列明。在客票售出后，南航可能会更改航班时刻。如果旅客给南航提供了有效联系方式，南航将通知旅客航班时刻的变更。在旅客购票之后，如果南航航班时刻发生变更，按照 11.2 或 12.6 的规定办理客票的非自愿变更或非自愿退票。办理客票的非自愿变更时，旅客在确认替代航班后，由于旅客原因再次提出变更或退票的，按照自愿变更或自愿退票的相关规定办理。
- 10.2 航班取消及变更
- 10.2.1 有下列情况之一的，南航可以不经事先通知，取消、终止、变更、延期或者推迟航班飞行：
- (1) 为了遵守国家的法律、政府规章和命令；
 - (2) 为了保证飞行安全；
 - (3) 其它无法控制或不能预见的原因。
- 10.2.2 由于 10.2.1 条原因之一者，南航航班取消或出港延误，因而未能向旅客提供已定妥的座位（包括舱位等级），或未能在旅客的中途分程地点或目的地点停留，或造成旅客已定妥座位的航班衔接错失，南航将考虑旅客的合理需要并根据本条件 11.2 及 12.6，为旅客办理非自愿变更或非自愿退票。
- 10.2.3 **10.2.2 条所列的补救措施是旅客可选择的全部补救措施。除法律、行政法规另有强制性、禁止性规定外，南航不再承担其他责任。**
- 10.2.4 南航将采取一切必要的措施来避免旅客以及旅客的行李延误。如南



航已经采取了一切必要的措施或不可能采取该措施的，南航不承担责任。

10.3 不正常航班的服务

10.3.1 由于机务维护、航班调配、机组等南航自身原因，造成航班在始发地点延误或取消，南航应按其规定向旅客提供餐食或住宿等服务。

10.3.2 由于非南航原因包括但不限于天气、突发事件、空中交通管制、机场原因以及旅客等原因，造成航班在始发地点延误或取消，南航应协助旅客安排餐食或住宿，费用由旅客自理。

10.3.3 航班在发生备降或经停地点延误或取消，无论何种原因，南航均应负责向经停旅客提供膳宿服务。

10.3.4 航班延误或取消时，南航及南航地面服务代理人应做好解释工作，并迅速及时将航班延误或取消等信息通知旅客。

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

本条所称“取消”是指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延误而导致停止飞行计划的情况，不包括因其他原因所导致的飞行计划变更或停止的情形。

10.4 航班延误的补偿

10.4.1 由于机务维护、航班调配、机组等南航自身原因，造成航班延误，南航将根据实际的延误时间向旅客提供经济补偿。

10.4.2 延误时间在 4 小时（含）以上 8 小时以内，补偿每名旅客人民币 200 元；

10.4.3 延误时间在 8 小时（含）以上，补偿每名旅客人民币 400 元。

10.4.4 **本条所称“航班延误”是指航班到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过 15 分钟的情况，不包括因航班飞行计划调整所致的航班到港时间晚于原计划到港时间的情形。**



- 11 客票变更
 - 11.1 自愿变更
 - 11.1.1 自愿变更客票，是指旅客因其自身原因要求变更客票。
 - 11.1.2 旅客购票后，如要求自愿变更客票，南航及南航授权销售代理人将在航班有可利用座位的条件下，按照客票使用条件办理。自愿变更时，票价将重新计算。如从较低运价改为较高运价，旅客须补交票价价差；如从较高运价改为较低运价，应先将原票按自愿退票规定办理，再按变更后的舱位或运价重新购票。
 - 11.1.3 旅客购票后，如自愿要求签转，在旅客的客票无签转限制，且要求变更的承运人与南航签有联运协议，可以相互填开或接收票证的情况下，南航可予以签转。不符合上述要求的旅客要求签转，按自愿退票的规定办理。
 - 11.1.4 如无特别说明，使用儿童运价的儿童或占座婴儿按成人标准扣除变更费用，使用婴儿运价的不占座婴儿不收取变更费。
 - 11.1.5 旅客购票后欲改变航程或乘机人，原票均按自愿退票规定办理退票，根据新航程或新乘机人姓名重新购票。
 - 11.1.6 变更费的费率以退座时间计算。除运价另有规定外，变更费和票价价差按客票票面价计算。
 - 11.1.7 电子客票出票后不允许变更旅客的身份信息。
 - 11.1.8 南航销售代理人未经南航特别授权不得为旅客办理签转。
 - 11.2 非自愿变更

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。

 - 11.2.1 乘坐南航航班的旅客，由于非南航原因导致非自愿变更客票的，南航将考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：
 - 11.2.1.1 为旅客优先安排有可利用座位的南航航班；
 - 11.2.1.2 客票使用条件无非自愿签转限制且征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续。
 - 11.2.1.3 变更原客票列明的航程，安排南航航班，将旅客运达目的地或中途分程地点，票款和超额行李费的差额多退少不补。
 - 11.2.2 乘坐南航航班的旅客，由于南航原因导致非自愿变更客票的，南航将考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：
 - 11.2.2.1 为旅客优先安排有可利用座位的南航航班；
 - 11.2.2.2 征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续；



-
- 11.2.2.3 变更原客票列明的航程，安排旅客乘坐南航和/或其他承运人的航班，或者双方认可的其它运输方式将旅客运达目的地或中途分程地点，票款、超额行李费和其他服务费用的差额多退少不补。
- 11.2.3 旅客非自愿变更，如不接受航空公司统一安排的，允许免费变更一次，变更航班的日期范围可选择发生变动航班或后续联程航班原客票定座日期的前后7天内（含航班起飞当天）。如以上日期范围内无可利用的南航航班，则允许免费变更至最近的可利用的航班，免费变更次数限一次。超过此范围的，按非自愿退票或自愿变更处理。
- 11.2.4 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，南航作为缔约承运人将协助旅客到达最终目的地或者中途分程地。



- 12 退票
- 12.1 一般规定
- 12.1.1 由于南航未能按照运输合同提供运输或旅客自愿改变其旅行安排，对旅客未能使用的全部或部分客票，南航应按规定办理退票。
- 12.1.2 旅客要求退票，客票票联状态必须为有效的开放使用状态（OPEN FOR USE 状态），才予以办理退票。
- 12.1.3 已打印了电子客票行程单的旅客，退票时必须提供已打印的行程单。
- 12.2 退票受款人
- 12.2.1 南航有权向客票上列明姓名的旅客本人办理退票。
- 12.2.2 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所列明的旅客本人，应出示旅客的和退票受款人的有效身份证件。
- 12.2.3 旅客或付款人申请退票应出示本人有效身份证件；如申请退票人不是客票上所列明的旅客本人或付款人，应出示申请退票人的有效身份证件及旅客或付款人的有效身份证件及退款授权书。
- 12.2.4 南航按 12.1 规定将票款退给符合 12.2.1、12.2.2、12.2.3 款规定的人，视为正当退票；南航也随即解除责任。
- 12.3 退款期限
- 旅客要求退款，最迟应在开始旅行之日起（客票完全未使用的，在填开之日起）十三个月内提出。完全未使用的客票换开后，旅客要求新客票退款，最迟应在开始旅行之日（换开后第一航段仍未使用的，从换开之日）起十三个月内办理，逾期不予办理。**
- 12.4 退票地点
- 12.4.1 旅客申请自愿退票，可联系原购票地或南航直属渠道办理，特殊产品客票如另有退票地限制规定的除外。南航直属销售渠道包含南航直属售票处、客服 95539 热线、南航官方电子渠道（官方网站、移动客户端 APP、微信公众号、小程序）。
- 12.4.2 旅客申请非自愿退票，可在原购票地、航班始发地、经停地、终止旅行地、旅客提出退票要求的其他南航直属售票处或引起非自愿退票事件发生地的南航售票处或南航授权销售代理人办理。
- 12.5 自愿退票
- 自愿退票，是指旅客因其自身原因要求退票。自愿退票，按下列规定办理：
- 12.5.1 按照现行适用的客票使用条件规定办理。
- 12.5.2 凭《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》享受成人普通票价 50% 优惠的革命伤残军人和因公致



- 残的人民警察要求退票，免收退票费。使用南航公布的其他舱位优惠价购票的军警残旅客，退票按照具体对应舱位规定执行。
- 12.5.3 如无特别说明，使用成人普通运价 10% 优惠的不占座婴儿旅客要求退票，免收退票费。
- 12.5.4 旅客在航班的经停地自愿终止旅行，该航班未使用航段的票款不退。
- 12.5.5 退票费的费率以退座时间计算。
- 12.5.6 退票费按客票票面价计算。直减运价退票规则按照现行适用的客票使用条件规定办理。
- 12.5.7 退款进位：客票的票价以人民币 10 元为计算单位，其他任何费用以人民币元为计算单位，尾数四舍五入。涉及到计算退票手续费数额及需减去的票款数额时，须先进位后再进行下一步计算。
- 12.6 非自愿退票
- 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。非自愿退票，按下列规定办理：
- 12.6.1 客票完全未使用，退还全部已付票款（含税款），不收取退票费；
- 12.6.2 由于非南航原因，造成客票部分使用后退款，退还的票款为旅客所付票价减去已使用航段的票价金额，此金额应为与原实付票款相同折扣率；剩余部分全部退还给旅客，但所退金额不得超过原付票款金额。
- 12.6.3 由于南航原因，造成客票部分使用后退款，退还未使用航段的票价金额，此金额应为与原实付票款相同折扣率；但所退金额不得超过原付票款金额。
- 12.6.4 如班机在非客票所列经停点降落，旅客要求退票，应退还由降落站至到达站与原实付票款相同折扣率或舱位的票款，但不得超过原付票款金额，不收取退票费。降落地至到达站票价，优先选择适用的承运人运价。如果降落站至到达站没有公布运价，则退还降落站至到达站之间公共交通工具的票款。在同一运输工具出现几种符合条件的运价时，选择中间水平的价格。
- 12.6.5 **旅客自愿变更航班并支付变更费用后，其所变更的航班发生不正常时，旅客要求退票，不收退票费，但已付变更费用不退。**
- 12.7 退款至信用卡或借记卡
- 如果旅客购票时使用信用卡或借记卡支付票款，则票款只能被退还到原卡帐户，或旅客本人名下有效信用卡或借记卡。南航将根据本条规则以旅客原支付的客票金额与币种为基础计算退款额。由于货



币兑换产生的差额，旅客无权向南航提出索赔。

12.8 拒绝退票的权利

除了非自愿退票外，有以下任何一种或一种以上情况的，南航将拒绝退票：

12.8.1 逾期未提出退票申请；

12.8.2 申请时未能出示有效证件或票证；

12.8.3 已使用部分的票价等于或高于全程票价时，剩余的乘机联，不能退款。

12.8.4 客票上注明不得退票。

12.9 退回税款

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款。无余款可退或不得退票的客票，也可单独退还，且不扣除手续费，但需在退款期限内办理。



- 13 **航班超售**
- 13.1 **超售信息告知**
- 13.1.1 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，南航可能在某些航班上进行适当的超售，以满足更多旅客的出行需求。
- 13.1.2 在少数超售导致部分旅客不能按原定航班成行的情况下，南航将征集自愿放弃行程的旅客，并按协商标准进行赔偿和服务。在无法征集到足够自愿者的情况下，南航将根据优先登机规则拒绝部分旅客登机，并提供超售赔偿和后续服务。
- 13.2 **适用范围**
- 南航超售处理程序适用于南航实际承运的航班。
- 13.3 **征集自愿者程序**
- 13.3.1 **适用旅客**
- 在航班因超售导致部分旅客可能无法成行时，南航将在以下旅客中征集自愿者：
- (1) 已购买并定妥该航班座位；
 - (2) 持有有效机票；
 - (3) 符合乘机旅行应具备的基本条件；
 - (4) 在规定停止办理值机手续前到达值机柜台；
 - (5) 接受南航相关补偿条件，放弃原定座位。
- 13.3.2 **征集程序**
- (1) 南航在机场现场发布航班超售公告并征募超售航班上自愿放弃行程的旅客；
 - (2) 征得自愿者同意后，南航将为旅客办理补偿手续，由旅客填写《非自愿弃乘补偿及免责书》；
 - (3) 如原航班起飞前仍有空余座位，南航将为自愿者办理乘机手续；
 - (4) 如自愿者未能当班成行，南航将按双方协商标准进行赔偿，并提供后续服务保障。
- 13.4 **优先登机规则**
- 在南航无法征集足够自愿者的情况下，会拒绝部分旅客登机。南航对于以下旅客将给予优先登机：
- (1) 执行国家紧急公务的旅客；
 - (2) 经南航同意并事先做出安排的，有特殊服务需求的老、幼、病、残、孕以及无成人陪伴儿童/青少年等特殊旅客；
 - (3) 持有头等舱、公务舱客票的旅客；
 - (4) 南航白金卡、金卡、银卡会员；



(5) 已经定妥联程航班座位且转机衔接时间较短的旅客；

(6) 证明有特殊困难急于成行的旅客。

13.5 超售服务及赔偿

13.5.1 因超售导致旅客自愿放弃行程或者被拒绝登机时，南航将优先安排旅客乘坐最早的航班以确保旅客成行，或为旅客办理非自愿退票。

13.5.2 对于根据自愿者征集程序自愿放弃行程的旅客，南航将根据双方协商标准进行赔偿及提供相应后续保障服务。

13.5.3 对于因优先登机规则被拒绝登机的旅客，南航将根据超售航班的类别，按以下标准给予赔偿：

13.5.3.1 可安排当天航班成行的赔偿标准

航班类别	赔偿标准 (人民币)
中国境内	650 元
中国内地-香港/澳门	650 元
中国大陆-中国台湾	1400 元
中国-亚洲国家、中东区域	1400 元
中国-美洲、大洋洲、欧洲、非洲 (中东区域除外)	2100 元

13.5.3.2 对于无法安排当天航班成行的，而需安排后续隔天航班成行的赔偿标准。

航班类别	赔偿标准
中国境内	赔偿所购票价 50% 金额与 13.5.3.1 当天成行赔偿标 准取高者
中国内地-香港/澳门、中国 大陆-中国台湾	13.5.3.1 当天成行赔偿标 准
国际	13.5.3.1 当天成行赔偿标 准

13.5.3.3 对于无法安排当天航班成行的旅客，南航将免费为旅客提供膳宿。

13.5.3.4 旅客要求退票的，除按非自愿退票规定办理外，南航还将按 13.5.3.1 的标准进行赔偿。



14 飞机上的行为

14.1 一般规定

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，机长可以采取其认为必要的措施，以阻止该行为的继续，包括对旅客实施管束。旅客有可能在任何地点被要求下机并被拒绝续运，而且有可能因机舱内的不当行为被起诉。

14.2 非法干扰行为和扰乱行为的处置

14.2.1 非法干扰行为是指诸如危害民用航空安全之类的行为或未遂行为。非法干扰行为包括但不限于：

- (1) 非法劫持航空器；
- (2) 毁坏使用中的航空器；
- (3) 在航空器上或机场扣留人质；
- (4) 强行闯入航空器、机场或航空设施场所；
- (5) 为犯罪目的而将武器或危险装置、材料带入航空器或机场；
- (6) 利用使用中的航空器造成死亡、严重人身伤害，或对财产或环境的严重破坏；
- (7) 散播危害飞行中或地面上的航空器、机场或民航设施场所内的旅客、机组、地面人员或大众安全的虚假信息。

14.2.2 扰乱行为是指在航空器上不遵守行为规范，或不听从机组人员指示，扰乱客舱秩序的行为。主要包括：

- (1) 强占座位、行李架的；
- (2) 打架斗殴、寻衅滋事的
- (3) 猥亵妇女儿童和性骚扰的
- (4) 传播淫秽物品及其他非法印刷制物的
- (5) 使用明火或者吸烟的；
- (6) 违规使用手机或其他禁止使用的电子设备的；
- (7) 盗窃、故意损坏、擅自移动应急舱门等航空设施设备的；
- (8) 机上盗窃公私财物的；
- (9) 危及民用航空安全和扰乱客舱秩序的其他行为。

14.2.3 处置办法

根据国家法律和民用航空法规，对于发生于客舱的旅客的非法干扰行为和扰乱行为，南航将对当事人采取必要的制止、制服措施或管束措施，并在起飞前、降落后要求其离机。如触犯法律的，由南航移交公安机关或司法机关处理。



-
- 14.3 便携式电子设备（PED）的使用规范
- 14.3.1 一般规定
- 14.3.1.1 南航航班飞行中允许使用满足要求的便携式电子设备。
- 14.3.1.2 飞行过程中便携式电子设备的蜂窝移动通信功能（语音和数据）必须关闭。具有飞行模式功能的便携式电子设备可以使用 WIFI 和蓝牙功能，但应打开飞行模式（即关闭蜂窝移动通信功能）。
- 14.3.1.3 在飞行期间，当机长发现存在电子干扰并怀疑该干扰来自机上乘员使用的便携式电子设备时，机长和机长授权人员有权要求其关闭这些便携式电子设备，情节严重的将在飞机降落后移交地面公安机关依法处置。
- 14.3.2 便携式电子设备使用要求
- 14.3.2.1 全程允许使用的电子设备，包括但不限于：
- (1) 便携式录音机。
 - (2) 助听器。
 - (3) 心脏起搏器。
 - (4) 电动剃须刀。
 - (5) 不会影响飞机导航和通讯系统的用于维持生命的电子设备（装置）。
- 14.3.2.2 飞行中禁止使用的便携式电子设备，包括但不限于：
- (1) 不具备飞行模式的移动电话（仅具备蜂窝移动通信功能（语音和数据）的设备，包括有移动电话功能的手表等）。
 - (2) 对讲机。
 - (3) 遥控设备（遥控玩具及其它带遥控装置的电子设备）。
- 14.3.2.3 以下飞行阶段禁止使用除全程允许使用的电子设备以外的便携式电子设备：
- (1) 飞机起飞后 20 分钟之内，以及降落前 30 分钟之内。
 - (2) 低能见度飞行阶段。
- 14.3.3 便携式电子设备存放、保管和应急处置要求
- 14.3.3.1 大型便携式电子设备（外形尺寸长宽高三边之和大于 31 厘米的便携式电子设备设备，例如：便携式电脑、PAD 等）应被安全存放，不至于在颠簸、冲击、紧急撤离等状况下发生危险。
- 14.3.3.2 小型便携式电子设备（外形尺寸长宽高三边之和小于 31 厘米（含）的便携式电子设备设备，例如：电子书、移动电话等）有合适的固定方式即可（如：旅客手持）。
- 14.3.3.3 便携式电子设备配件（例如：耳机、充电线等）在飞机滑行、起飞、下降和着陆等飞行关键阶段应被安全存放，不能阻碍紧急情况下应

急撤离。

14.3.3.4 随身携带行李、行李架中的便携式电子设备应关闭电源。

14.3.3.5 充电宝的禁用

严禁在飞行过程中开启和使用充电宝。

14.4 航班禁烟

南航所有的航班均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟。

14.5 酒精饮料的限制

除南航供应的含酒精饮料外，旅客不得在飞机上饮用其他含酒精饮料。

14.6 安全带

14.6.1 当旅客在机上就座时，应按要求系好安全带。

14.6.2 婴儿可以由成年人抱着或使用婴儿安全带。



- 15 旅客服务
 - 15.1 一般规定
 - 15.1.1 除非另有规定，南航不为旅客提供机场区域内、机场与机场之间或机场与市区之间等地面运输。对于此项服务提供者的行为，或任何南航授权代理人或代表为旅客取得此项服务给予的任何帮助，南航不承担责任。
 - 15.1.2 除非另有规定，旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。
 - 15.2 差异化服务
 - 15.2.1 除按照要求必须免费提供的服务外，南航在部分航线或不同服务场景下为旅客提供的包括但不限于付费选座、餐食在内的有偿服务，称为差异化服务产品。旅客可在南航开放的销售渠道上以现金或里程等支付方式按需购买差异化服务产品。
 - 15.2.2 南航在发布差异化服务产品前会通过门户网站等公开渠道公布差异化服务的相关内容，包括但不限于产品种类、标准、价格、适用条件、购买与变更等相关信息。以上内容均以南航最终公布为准。
 - 15.2.3 旅客购买差异化服务后，南航会向旅客提供包括但不限于所购买服务涉及的旅客姓名、航班号、乘机日期、所选服务及相关信息。
 - 15.2.4 旅客应在购买差异化服务产品时向南航提供真实、有效的联系方式，以便于特殊情况下接收南航的通知短信或电话。
 - 15.2.5 旅客应在办理乘机手续时主动出示购买差异化服务凭证或口头告知工作人员是否要使用已购买的差异化服务产品。
 - 15.2.6 某些差异化服务规则如与法律法规相冲突的，以相应的法律法规为准。
 - 15.2.7 因南航原因导致旅客无法使用已购买的差异化服务产品，确认差异化服务产品未使用后按非自愿予以退款。
 - 15.2.8 因非南航原因导致旅客无法使用已购买的差异化服务产品，确认差异化服务产品未使用后按差异化服务产品相关规定执行。
 - 15.2.9 如果南航为旅客安排由第三方提供的航空运输之外的服务，或者南航为旅客出具地面运输、旅馆预订或者车辆租赁等由第三方提供的（非航空的）运输或者服务的票证或者收款凭证，在安排上述附加服务时，南航仅作为旅客的代理，对于旅客能否得到此类服务及其服务质量不承担责任。第三方服务提供者的条款和条件适用于该服务。
 - 15.2.10 如果南航也向旅客提供地面运输，本条件不适用于该地面运输。



-
- 16 行政手续
- 16.1 旅客须自行查阅并遵守中华人民共和国的法律、行政法规、规章、命令或要求和旅行条件的各项规定。若因旅客未遵守有关规定而导致无法乘机或无法到达目的地的，南航不承担因此而造成的损失。
- 16.2 旅客应自行查阅并出示国家法律、行政法规、规章、命令或要求和旅行条件要求的有效证件。南航对未遵守国家法律、行政法规、规章、命令或要求和旅行条件或其证件不符合要求的旅客，保留拒绝运输的权利。
- 16.3 旅客应接受政府、机场管理部门或南航的任何安全检查。对于拒绝接受安全检查的旅客，及未经安全检查的行李，南航将拒绝运输。
- 16.4 为了运输安全，南航有权要求旅客接受对其行李进行安全检查；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。如旅客不接受此种检查，南航有权拒绝运输。
- 16.5 政府有关主管部门检查旅客的行李时，旅客应当到场。对旅客未到场接受检查而导致的任何损失，南航不承担责任。



- 17 损失责任与赔偿限额
- 17.1 一般规定
- 17.1.1 南航和其它承运人依据一本客票或者连续客票履行的运输，应当被视为一个单一的运输。但是，对于托运行李，旅客可以向客票或行李票上列明的第一或者最后承运人索赔。在南航承运代码共享航班但不是出票承运人的情况下，南航仅对发生在南航承运的航班上的损失承担责任。对于南航客票上的南航代码共享航班，即使行李由其他承运人承运，南航应对行李索赔承担责任。除上述规定外，南航为其他承运人的航班填开客票或办理行李托运时，只作为该其他承运人的代理人。
- 17.1.2 对南航为遵守或旅客未遵守国家法律、行政法规、规章、命令或要求而引起的任何损失，南航不应承担责任。
- 17.1.3 除非是由于南航故意或明知有可能产生损失而轻率地作为或者不作为，南航对旅客人身伤亡，行李及货物的毁灭、遗失或者损坏，以及延误造成损失所承担的责任应依照适用的法律及其规定的责任限额。
- 17.1.4 除非是由于南航、南航的雇员或代理人的过错所造成的，否则南航对旅客随身携带行李的损失不承担责任。
- 17.1.5 如果损害是由于旅客的过错造成或促成的，根据有关法律法规，应相应免除或者减轻南航的赔偿责任。
- 17.1.6 南航的责任不应高于旅客的实际损失数额。**南航对间接的或随之引发的损失不承担责任。**
- 17.1.7 旅客在运输时由于其年龄、精神、健康状况或本人的不当行为，对本人形成危害和危险，由此造成或加重其本人的任何疾病、受伤、残废或死亡，南航不承担责任。
- 17.1.8 南航的销售代理人、地面服务代理人、雇员及代表等可支付的赔偿总额，不得超过南航的责任限额。
- 17.2 人身伤害
- 南航对每名旅客死亡、受伤的赔偿责任最高限额为人民币 400,000 元。南航根据国家有关国内航空承运人赔偿责任限额规定，在赔偿限额内按照实际损害承担赔偿责任。
- 17.3 行李赔偿
- 17.3.1 南航的责任
- 17.3.1.1 旅客的托运行李从托运时起到交付时止，如发生延误，丢失或者损坏，南航应当承担责任。

- 17.3.1.2 南航证明为了避免延误损失的发生已经采取了一切必要的措施或者不可能采取措施的，不承担责任。
- 17.3.1.3 托运行李的损失完全是由于行李本身的自然属性、质量或者缺陷造成的，南航不承担责任。
- 17.3.1.4 由于旅客行李内装物品造成该旅客伤害或其行李损害，南航不承担责任。由于旅客行李内装物品对他人造成伤害或对他人物品或南航财产造成损害，旅客应当赔偿南航的所有损失和由此支付的一切费用。
- 17.3.1.5 对于旅客在托运行李内夹带的本条件 9.4 的物品的丢失或损坏，南航只按一般托运行李承担赔偿责任。
- 17.3.1.6 在联程运输中，南航仅对发生在南航承运的航线上的行李的损失承担赔偿责任。
- 17.3.2 赔偿限额
- 17.3.2.1 旅客的托运行李全部或部分损坏、丢失，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。
- 17.3.2.2 旅客丢失行李的重量按实际托运行李的重量计算，如果无法确定丢失的行李重量，每一旅客的丢失行李最多只能按该旅客享受的免费行李额赔偿。
- 17.3.2.3 行李损坏时，按照行李降低的价值赔偿或负担修理费用。行李箱损坏，赔偿金额按行李箱自身重量每公斤不超过人民币 100 元。
- 17.3.2.4 由于发生在上、下飞机期间或飞机上的事件造成旅客的行李灭失，南航承担的最高赔偿金额每位旅客不超过人民币 3,000 元。
- 17.3.2.5 办理行李丢失赔偿时，对赔偿行李收取的超额行李费应退还。
- 17.3.2.6 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。
- 17.3.2.7 已赔偿的旅客丢失行李找到后，南航应尽快通知旅客。旅客可将自己的行李领回，退还全部赔款，但临时生活用品补偿费不退。发现旅客有明显的欺诈行为，南航有权追回全部赔偿。
- 17.3.3 赔偿要求
- 旅客的托运行李丢失或损坏，应按本条件 17.3.4 的期限向南航或南航地面服务代理人提出赔偿要求，并随附客票或行程单（影印件）、行李牌识别联、《行李运输事故记录》、证明行李内容和价格的凭证以及其他有关的证明。
- 17.3.4 索赔期限
- 托运行李发生损失时，如有索赔要求，有权提出索赔的人应当在发



现损失后向南航书面提出异议。托运行李发生遗失的，至迟应当自收到托运行李之日起七天以后至二十一天以内提出；破损或污损行李必须在离开行李认领区域前向承运人(或其代理人)提出申明办理运输事故记录，并且在提出申明之日起七天以内提出索赔；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二十一天内提出。



18 投诉处理

18.1 投诉渠道

南航投诉受理热线电话：

国内拨打 95539-1-9，海外拨打+86 4008695539-1-9；

投诉受理邮箱：customerservice@csair.com。



- 19 生效与修改
- 19.1 本条件自 2022 年 7 月 31 日起生效并施行。南航 2021 年 9 月 1 日实行的《中国南方航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》同时废止。
- 19.2 南航有权依照中国民用航空局规定的程序，不经预先通知修改本条件中的任何条款。但此修改不适用于修改前已购票的旅客。
- 19.3 南航的代理人、雇员或代表均无权变更、修改或放弃本条件中的任何条款。