

金鹏航空股份有限公司
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》、《公共航空运输旅客服务管理规定》【2021 年第 3 号令】等法律、行政法规的规定，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，明确旅客与金鹏航空股份有限公司（以下简称金鹏航空）之间的各项权利、义务，特制定《金鹏航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》（以下简称“本条件”）。

本条件是旅客与金鹏航空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。经由金鹏航空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。

本条件是金鹏航空国内客票销售、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，本条件由金鹏航空制定并向民航服务质量监督平台进行备案后通过金鹏航空官网向全社会公布。请旅客事先仔细阅读本条件所有内容，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金鹏航空提出。任何直接或通过第三方间接向金鹏航空提出购票申请，或虽未向金鹏航空提出购票申请但实际乘坐金鹏航空航班的旅客，均表示其愿意接受和遵守本条件的全部内容。

《金鹏航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》于 2022 年 11 月 3 日起生效并施行。

特此声明

金鹏航空股份有限公司

二〇二二年十一月二日

目 录

| | |
|--------------------|----|
| 第一章 总 则..... | 4 |
| 第二章 客 票..... | 9 |
| 第三章 客票变更与退票..... | 16 |
| 第四章 乘 机..... | 21 |
| 第五章 行李运输..... | 27 |
| 第六章 航班超售..... | 36 |
| 第七章 旅客服务和投诉受理..... | 37 |
| 第八章 飞机上的行为..... | 39 |
| 第九章 行政手续..... | 40 |
| 第十章 损失责任及赔偿限额..... | 40 |
| 第十一章 生效与修改..... | 42 |
| 第十二章 附 则..... | 42 |

第一章 总 则

第一节 定义

第一条 定义

《金鹏航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》（以下简称“本条件”）是旅客与金鹏航空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。经由金鹏航空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。本条件中的下列用语，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，是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） 金鹏航空，是金鹏航空股份有限公司的简称（英文名称：Suparna Airlines Company Limited.，国际航空运输协会 IATA 两字代码：Y8，国际民用航空组织 ICAO 指定代码：YZR，国际航空运输协会 IATA 结算代码 871，网址：www.yzr.com.cn。

（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。在代码共享协议中，实际承运人可能不是销售承运人。

（六） 销售承运人，指约定承运该客票上所列旅客的航空运输企业。其代码被作为运输承运人记录在客票乘机联或电子乘机联上。

（七） 承运人规定，是指除本条件外，金鹏航空依法制定、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。

（八） 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。

（九） 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。

(十) 金鹏航空销售代理人,是指与金鹏航空签订销售代理协议,从事金鹏航空旅客服务销售的代理人。

(十一) 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。

(十二) 金鹏航空地面服务代理人,是指已被金鹏航空指定为其航班提供地面服务的地面服务代理人。

(十三) 航空信息企业,是指为公共运输提供旅客定座、乘机登记等相关系统的企业。

(十四) 民航行政机关,是指民航局和民航地区管理局。

(十五) 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机场运送至目的地机场的服务。

(十六) 旅客,是指乘坐民用航空器出行,并与承运人存在航空旅客运输合同的人。

(十七) 团体旅客,是指统一组织的人数在 10 人(含)以上(或金鹏航空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。

(十八) 儿童,是指旅行开始之日,年龄满两周岁(含)但不满 12 周岁的人。

(十九) 无成人陪伴儿童,是指年龄满 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。

(二十) 婴儿,是指旅行开始之日,年龄不满两周岁的人;出于医学、安全等原因的考虑,金鹏航空不接受出生未满 14 天的婴儿乘机。

(二十一) 定座,是指对旅客预定的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。

(二十二) 航班,是指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。

(二十三) 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。

(二十四) 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。

(二十五) 旅客定座单,是指旅客购票前必须填写的供承运人或其航空销售代理人据以办理定座和填开客票的业务单据。

(二十六) 有效身份证件,是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。

（二十七）客票，是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。

（二十八）纸质客票，是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。

（二十九）乘机联，是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。

（三十）旅客联，是指纸质客票中标明旅客联的部分，始终由旅客持有。

（三十一）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，是纸质客票的电子替代品。

（三十二）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。

（三十三）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。

（三十四）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。

（三十五）联程客票，是指在同一运输合同内，由不同航班连接两个（含）以上连续航程的客票。

（三十六）来回程客票，是指在同一运输合同内，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。

（三十七）连续客票，是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。

（三十八）日，是指日历日，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。

（三十九）定期客票，是指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

（四十）不定期客票，是指在首次销售时即未列明航班、乘机日期或未定妥座位的客票。

（四十一）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。

(四十二) 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。

(四十三) 普通票价,是指在票价适用期内的头等、公务、经济各舱位等级的销售票价中的最高票价。普通票价以旅客开始乘机之日承运人公布的票价为准。

(四十四) 优惠票价,是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。

(四十五) 免费运输,是指金鹏航空以飞机运送旅客、行李但不收取报酬(税费除外)的国内航空运输,包括但不限于金鹏航空因礼遇、市场促销、雇员因私或因公出行、常旅客奖励等的免费运输。

(四十六) 误机,是指旅客未按规定时间办妥乘机手续或因身份证件不符合规定而未能乘机。

(四十七) 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。

(四十八) 错乘,是指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。

(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顾的行李。包含手提行李和随身携带物品。

(五十二) 手提行李,是指经金鹏航空同意按照飞机客舱内部的安排可放入行李架内或者座椅下方,并由旅客自行负责照管的行李。

(五十三) 随身携带物品,是指在经金鹏航空同意,由旅客自行携带乘机的零星小件物品。

(五十四) 行李票,是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,是指金鹏航空专为识别托运行李出具给旅客的凭据。

(五十六) 办理乘机手续指金鹏航空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,是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金鹏航空下发的规定执行。

(五十八) 离站时间指航班旅客登机后, 关机门的时间。

(五十九) 计划出港时间,是指航班时刻管理部门批准的离港时间。

(六十) 计划到港时间，是指航班时刻管理部门批准的到港时间。

(六十一) 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。中途分程地，是指经承运人事先同意，旅客在出发地和目的地间旅行时有意安排在某个地点的旅程间断。

(六十二) 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。

(六十三) 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。

(六十四) 签转，是指客票列明承运人的变更。

(六十五) 客票变更，是指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。

(六十六) 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。

(六十七) 舱位差价，是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。

(六十八) 退票，是指由于旅客或金鹏航空或其他原因，未能使用部分或全部客票，在退票期限内，按规定退还旅客票款的过程。

(六十九) 自愿退票，是指旅客因其自身原因要求退票。

(七十) 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。

(七十一) 退票费，是指旅客自愿退票，承运人依照规定所收取的费用。

(七十二) 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）。

(七十三) 上、下金鹏航空飞机过程，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金鹏航空飞机、旅客走出金鹏航空飞机直至跨出廊桥或者跨下舷梯时止的过程。

(七十四) 连续承运人，根据一本客票或一本客票和与其有关而填开的连续客票由几个连续的承运人共同承担的运输，应视为是一个单一运输。

第二节 适用范围

第二条 一般规定

(一) 除本条第（二）、（三）、（四）、（五）款中另有规定外，本条件适用于金鹏航空以民用航空器运送旅客、行李而收取报酬的国内航空运输；特殊管理的

国内航线除外。

(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) 根据金鹏航空包机合同提供的运输，接受包机运输的旅客及行李应遵守金鹏航空包机合同条款规定，包机合同未约定的内容，以本条件规定为准。

(四) 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。

(五) 在本条件中如果含有与金鹏航空最新颁布的规定不一致的条款，一律以金鹏航空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

第一节 一般规定

第三条 客票是运输凭证的一种。客票包括纸质客票和电子客票。

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，而金鹏航空非故意、非过失向出示该客票的人提供了运输或退款，金鹏航空对原客票有权乘机或退票的人，不承担责任。

第六条 未经金鹏航空允许客票不得涂改。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) 旅客要求乘机时，应出示有效乘机身份证件，并遵守以下规定：

1. 持纸质客票的旅客未能出示根据金鹏航空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金鹏航空或非其销售代理人更改的客票，也无权要求乘机。

2. 电子客票经金鹏航空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) 除金鹏航空另有规定外，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，金鹏航空不予接受运输及退款。

(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金鹏

航空接受运输。对未定妥座位的航段，金鹏航空应按旅客的申请，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。旅客应在退票期限内，完成客票退票手续。

（六）旅客应按客票列明的航程旅行，未经金鹏航空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 IET 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）除金鹏航空产品另有规定外，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，则视为不定期客票，客票有效期从填开客票之日起，一年内运输有效。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。

（二）优惠票价的客票有效期，按照金鹏航空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退票期限内退票。

第三节 客票有效期的延长

第九条

(一) 由于金鹏航空的下列原因之一，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金鹏航空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，是由于金鹏航空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金鹏航空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金鹏航空优惠票价客票使用规定执行。

(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，除金鹏航空对所付票价另有规定外，金鹏航空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中途分程地点，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。金鹏航空也可同等延长患病旅客的陪伴直系亲属的客票有效期。

(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，该旅客及其陪同的直系亲属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金鹏航空或其授权的航空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，金鹏航空不承担责任。

第十一条 纸质遗失客票的补开

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，旅客应在所乘航班规定离站时间一小时前向金鹏航空提供规定的资料和证明，金鹏航空可以补发原定航班的新客票。补开的客票不能办理退票。

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金鹏航空申请挂失。经查证该客票未被冒用、冒退，待客票有效期满后 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有效期满后 30 日内，经金鹏航空查证后，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，旅客以书面形式向金鹏航空提出申请，可凭有效身份证件在原购票地点或金鹏航空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 票价与税费

第十四条 票价

(一) 客票价（简称票价），是指承运人使用民用航空器将旅客由出发地机场至目的地机场的航空运输价格，不包含按照国家规定收取的税费和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。

(二) 金鹏航空公布的票价，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) 客票价为旅客开始乘机之日适用的票价。客票出售后，如票价调整，票款不作变动。

(四) 使用优惠票价的旅客，应遵守该优惠票价规定的条件。

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，除金鹏航空与旅客另有协议外，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，应按照金鹏航空规定，由旅客补付不足的票款或由金鹏航空退还多收的票款。

(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。金鹏航空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) 儿童按照同一航班成人适用普通票价的 50%购买儿童票，并提供座位。

(三) 婴儿按照同一航班成人适用普通票价的 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。金鹏航空允许每一年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客可携带 1 名婴儿旅客。

(四) 军警残、儿童、婴儿购买金鹏航空其他优惠票价客票，参照金鹏航空现行规定执行。

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) 旅客可在金鹏航空或其销售代理人的售票处、航空销售网络平台以及登陆金鹏航空网站（www.yzr.com.cn）购票，也可通过金鹏航空客服热线 950719 进行

咨询和购票。

(二) 金鹏航空与航空销售代理人签订销售代理协议时,明确了公共航空运输旅客服务标准,并采取有效措施督促航空销售代理人符合相关要求,同时将客票销售、客票变更与退票、行李运输等相关服务规定准确提供给金鹏航空销售代理人;金鹏航空销售代理人不得擅自更改金鹏航空相关服务规定。

(三) 航空销售网络平台经营者应当对平台内航空销售代理人进行核验,未与金鹏航空签订协议的航空销售代理人不得通过平台销售金鹏航空客票。航空网络销售平台经营者应当办理旅客与平台内航空销售代理人的投诉纠纷并采取有效措施督促平台内的航空销售代理人符合金鹏航空相关要求。

(四) 旅客应向金鹏航空或者金鹏航空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》。

(五) 金鹏航空、机场管理机构、金鹏航空地面服务代理人、金鹏航空销售代理人、航空销售网络平台经营者、航空信息企业应当遵守国家关于个人信息保护的规定,不得泄露、出售、非法使用或者向他人提供旅客个人信息。

(六) 金鹏航空或者其销售代理人在销售客票时,应当将购票人提供的旅客联系方式等必要个人信息准确录入旅客定座系统。

(七) 限制运输旅客购票,应在金鹏航空或其授权的航空销售代理人的售票处提出申请并按金鹏航空要求提供相关证明,经金鹏航空或有关承运人同意后,方可购票。

(八) 金鹏航空、金鹏航空销售代理人、航空销售网络平台经营者、航空信息企业按规定保存客票销售相关信息,并确保信息的完整性、保密性、可用性。旅客的购票及服务信息保存时间自交易完成之日起不少于3年。法律、行政法规另有规定的,依照其规定。

第十九条 金鹏航空或其销售代理人应根据旅客的需求出售各类客票。

(一) 金鹏航空或其金鹏航空销售代理人通过网络途径销售客票的,应当以显著方式告知购票人所选航班的主要服务信息,至少应当包括:

1. 承运人名称,包括缔约承运人和实际承运人;
2. 航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼;
3. 航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间;

4. 同时预定两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；
5. 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；
6. 该航班是否提供餐食；
7. 按照国家规定收取的税、费；
8. 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。

(二) 金鹏航空或其销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票的，会明确告知旅客以上信息或者获取以上信息的途径。

(三) 金鹏航空或者其销售代理人出票后，应当以电子或者纸质等书面方式告知旅客涉及行程的重要内容，至少应当包括：

1. 本条（一）所列信息；
2. 旅客姓名；
3. 票号或者合同号以及客票有效期；
4. 出行提示信息，包括航班始发地停止办理乘机手续的时间要求、禁止或者限制携带的物品等；
5. 免费获取所适用运输总条件的方式。

第二十条 为了方便旅客更好的了解相关服务标准，金鹏航空或其销售代理人通过网络途径销售客票时，已将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。金鹏航空或其销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票时，会提示购票人阅读金鹏航空运输总条件并告知获取金鹏航空运输总条件的途径（金鹏航空运输总条件网址链接https://www.yzr.com.cn/frontend/passengerService/passenger_ticket.jsp）。

第二十一条 旅客应仔细核对所选航班的主要服务信息并阅读金鹏航空运输总条件，确保航班信息准确并理解相关服务标准。金鹏航空客票销售以及变更、退票实施细则、行李运输规定、旅客乘机相关规定包括婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客的承运标准与金鹏航空运输总条件在金鹏航空官网同一位置展示，旅客可以在购买时了解并通过官网仔细解读。

第二十二条 购票定座基本要求

(一) 按照金鹏航空规定，定座只有经过金鹏航空或其授权航空销售代理人的确认，方能认为座位已经定妥和有效；未经金鹏航空或其航空销售代理人记录认可，不得认为定座已确认。已定妥座位的旅客，应按预先约定的出票时限付款购票，否则座位不予保留。

(二) 按照金鹏航空规定，优惠票价可以附有限制或排除旅客签转、更改、退票、取消定座权利的条件。

(三) 旅客出示的客票经证实其定座记录是无效的，金鹏航空不保证旅客乘坐原定航班成行，但可视情况协助旅客成行，产生的费用由造成定座记录无效的责任人承担。

(四) 已经预订的座位，旅客应在金鹏航空规定或预先约定的时限内购买客票。否则，原预定座位不予保留。

第二十三条 购票定座优先权

(一) 非自愿改变航程的旅客，在航班有可利用座位的条件下，可优先定座。

(二) 旅客持没有定妥座位的全部或部分航段的客票要求定座，或持已定妥座位的全部或部分航段的客票要求更改定座，都无权要求优先。

第二十四条 金鹏航空按旅客已经定妥的航班和舱位等级提供座位，不保证在飞机上提供旅客所要求的指定座位。

第二十五条 旅客更改或者取消定座，应当在金鹏航空规定的时限内提出。票价附有条件的，旅客更改或者取消定座，应当符合该条件的规定。

第二十六条 旅客持有在境外购买的定妥座位的金鹏航空国内段客票，须按金鹏航空规定办理座位再证实手续。

第二十七条 金鹏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和销售承运人。代码共享航班客票填开、退改签等票务相关规则按销售承运人标准执行；行李、空中、地面及不正常航班等服务标准按实际承运人标准执行

第二十八条 销售承运人根据与实际承运人的代码共享协议内容办理旅客客票变更、退票等票务工作。实际承运人按标准提供空中、地面以及不正常航班等服务工作。

第三章 客票变更与退票

第一节 班期时刻、航班取消与变更

第二十九 班期时刻

(一) 金鹏航空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，金鹏航空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) 除非损失是由于金鹏航空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，金鹏航空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。金鹏航空对其雇员、代理企业或金鹏航空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) 金鹏航空在接受旅客的订票之前, 将告知旅客当时有效的预订航班时刻, 并在旅客的客票上列明。在客票售出后, 金鹏航空可能会更改航班时刻。如果旅客给金鹏航空提供了有效联系方式, 金鹏航空应通知旅客航班时刻的变更。在旅客购票之后, 如果金鹏航空对航班时刻做出变更而旅客不能接受, 并且金鹏航空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。

第三十条 航班取消与变更

(一) 航班的取消与变更分为承运人原因与非承运人原因。

1. 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。

2. 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。

(二) 有下列情形之一的, 金鹏航空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:

1. 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;
2. 为保证飞行安全;
3. 其他不可抗力或不可预见的原因;
4. 其他非金鹏航空的原因。

第二节 客票变更

第三十一条 客票变更

客票变更, 是指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。客票变更, 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, 是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、舱位等级变更或者金鹏航空无法运行原航班等情形, 导致旅客变更客票的情形。

第三十二条 旅客自愿变更客票的, 金鹏航空或者其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, 金鹏航空及金鹏航空销售代理人在航班有可利用座位和时间允许条件下按客票使用条件办理。

（二） 自愿改变舱位等级

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，需向旅客收取票价价差，同时收取变更费。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

旅客要求改变承运人，应征得原承运人或其授权航空销售代理人的同意，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金鹏航空票价不一致，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. 金鹏航空销售代理人未经特别授权不得为旅客办理签转手续。

第三十三条 由于金鹏航空原因导致旅客非自愿变更客票的，金鹏航空或其销售代理人应当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，不得向旅客收取客票变更费。由于非金鹏航空原因导致旅客非自愿变更客票的，承运人或者其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。

除另有规定外，在金鹏航空发布航班延误、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，金鹏航空或金鹏航空销售代理人按照客票使用条件办理；旅客在金鹏航空发布航班延误、取消等不正常航班信息前，已经按照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。

第三十四条 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该协助旅客到达最终目的地或者中途分程地。

在联程航班中，旅客自愿变更航班的，参照金鹏航空或其他承运人现行规定办理

在联程航班中，旅客非自愿变更客票的，只要其中一个航段符合承运人原因，则所有航段变更均按照承运人原因办理；如所有航段均为非承运人原因，则各航段均按照所使用的运输总条件、客票使用条件办理。

第三十五条 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，若其中某段或几段金鹏航班不正常，则发生不正常航班的金鹏航空客票按本条件第三十三条规定办理；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

第三十六条 退票是指由于旅客自身原因或金鹏航空无法运行原航班或航变等原因，未能使用部分或全部客票，在退票期限内，按规定退还旅客票款的情形，退票分旅客自愿退票及旅客非自愿退票。

自愿退票，是指旅客因其自身原因要求退票。

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，导致旅客退票的情形。

第三十七条 旅客自愿退票的，金鹏航空或者金鹏航空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）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；定期客票取消定座后，再次确认座位时，如出现无金鹏航空航班时，按非自愿退票办理，不收退票手续费。

（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，免收退票款。持婴儿客票的旅客要求退票，免收退票费。

（三）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。

第三十八条 旅客非自愿退票的，金鹏航空或金鹏航空销售代理人不收取退票费。

（一）因金鹏航空原因导致旅客办理非自愿退票。始发地应退还旅客所付全部票款；经停地应按旅客的定座舱位退还未使用航段的票款，但不得超过原付票款金额。均不收取退票费。

（二）定期客票取消定座后再次确认座位时，若金鹏航空航段取消按“非自愿退票”办理，不收退票手续费。

（三）旅客因病要求退票，需在航班规定离站时间前提出申请并退座，同时提供县级（含）以上医疗单位出具的有主治医师签字的正规诊断证明、病历或化验检查报告、医院电脑打印的 200 元（含）以上医药费收费单据，以上全部凭证摆放在一起的合照，免收退票费，原则上凭证的签发与打印日期必须在旅客实际购票之后，在航班规定截载时间前。患病旅客的陪伴人员要求退票，应与患病旅客同时办理退票手续，

免收退票费，但最多不超过 2 名。

（四） 在联程航班中，旅客非自愿退票的，只要其中一个航段属于非自愿退票的，则所有航段均按非自愿退票办理。

第三十九条 旅客要求退票，应填妥金鹏航空规定的退款单。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。

第四十条 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）。

第四十一条 退票受款人

（一） 金鹏航空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，金鹏航空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） 金鹏航空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）款规定的人，应被视为正当退票。金鹏航空也随即解除责任。

第四十二条 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 天内向金鹏航空提出并办理退款手续；否则金鹏航空有权拒绝办理。

第四十三条 退票地点

（一） 旅客自愿退票，应在下列地点办理：

（二） 在出票地要求退票，只限在原购票售票处办理；通过金鹏航空官网、金鹏航空热线销售的客票除原购票售票处可退票外，也可在金鹏航空直属售票处办理。

（三） 在出票地以外的航班始发地或终止旅行地要求退票，可在当地的金鹏航空售票处办理；如当地无金鹏航空售票处，可在经金鹏航空特别授权的当地航空销售代理人办理。

（四） 旅客非自愿退票，可在原购票地、航班始发地、经停地、终止地的金鹏航空售票处或引起非自愿退票发生地的金鹏航空授权的销售代理人办理。

第四十四条 金鹏航空或金鹏航空销售代理人在收到旅客有效退款申请之日起 7 个工作日内办理完退款手续，上述时间不含金融机构办理时间。

第四章 乘机

第一节 一般规定

第四十五条 办理乘机手续

(一) 旅客应当在金鹏航空规定的时限内到达机场，凭客票及本人有效乘机身份证件按时办理客票查验、托运行李、领取登机牌及通过机场安全检查等乘机手续。

(二) 金鹏航空开始办理航班乘机手续及截止办理登机手续的时间以各机场及金鹏航空公布的时间为准。（各机场具体乘机登记截止时间见链接https://www.yzr.com.cn/frontend/passengerService/passenger_ticket.jsp）

(三) 金鹏航空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) 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。

第四十六条 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门。如旅客未能在飞机舱门关闭前按时到达指定登机门，由此所产生的损失和费用，旅客自行承担。

第四十七条 乘机前，旅客及其行李和随身携带物品必须经过安全检查。

第四十八条 旅客误机

(一) 由于非承运人原因旅客发生误机，如要求改变承运人，按自愿退票规定办理；如要求退票或变更，按自愿退票或自愿变更规定办理。

(二) 由于承运人原因旅客发生误机，如要求改变承运人，按非自愿退票规定办理；如要求退票或变更，按非自愿退票或非自愿变更规定办理。

第四十九条 旅客漏乘

(一) 由于非承运人原因旅客漏乘，按自愿退票规定办理。

(二) 由于承运人原因旅客漏乘，金鹏航空应尽早安排旅客乘坐后续航班成行。如旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理。

第五十条 旅客错乘

旅客错乘飞机，金鹏航空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。旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理。

第五十一条 金鹏航空特殊旅客承运标准：

(一) 婴儿：婴儿旅客是指出生 14 天至 2 周岁以下的婴儿。

1. 出生不足 14 天的婴儿和出生不足 90 天的早产婴儿(胎龄满 28 周不满 37

周)，不予承运；

2. 不满两岁的婴儿按正常票价的 10%购票，不占座位；

3. 婴儿应由年满十八周岁以上具有完全民事行为能力的成人携带方可。按照同一航班成人适用普通票价的 10%购买婴儿票，不提供座位。每一名年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客至多可携带一名婴儿旅客乘机。

4. 婴儿票无免费行李额，但可以免费携带或托运一件重量不超过 7 公斤、体积不超过 20×40×55 厘米的全折叠式婴儿手推车或摇篮。若重量或体积超过上述标准，则必须作为托运行李免费运输。

（二）孕产妇

1. 怀孕不足 32 周的孕妇乘机，除医生诊断不适应乘机外，凭有效身份证件及产检文件办理乘机手续，按一般旅客接受运输（此类旅客运输不受限制）；

2. 怀孕超过 32 周（含）但不足 36 周的健康孕妇乘机，应有成人陪伴，并提供乘机前 72 小时内开具的“医疗证明”，且注明在 XX 日前适宜乘机有效。“医疗证明”的内容需包括旅客姓名、年龄、怀孕时期、预产期和日期、适应于乘机以及在机上需要提供特殊照料的事项。

3. 下列情况不予承运：

1) 怀孕 36 周（含）以上者；

2) 预产期临近但无法确定准确日期，已知为多胎分娩或者预计有分娩并发症者；

3) 顺产后不足 7 天，难产以及早产经医生诊断不宜乘机者。

（三）无成人陪伴儿童

1. 无成人陪伴儿童（简称无陪儿童），是指年龄满 5 周岁但不满 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；

2. 无成人陪伴青少年指年龄满 12 周岁但不满 15 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青少年。

3. 不予承运范围：

1) 不足 5 周岁的儿童单独乘机；

2) 12 周岁以下的病残儿童单独乘机；

3) 对于金鹏航空中转航班、经停航班或金鹏航空与其他航空公司的联程航班，不接受无陪儿童的运输；

4) 金鹏航空为市场方的代码共享航班，金鹏航空不受理无陪儿童的乘机申请，需由旅客直接向实际承运人申请。

（四）病患旅客

1. 金鹏航空要求病患旅客购票时如实陈述患病情况，提供金鹏航空要求的其他

材料，按要求出示医疗证明。以下病患旅客需提供医疗证明：担架旅客、吸氧旅客、近期接受过各类手术或各类重大疾病病情平稳期的旅客。

2. 如旅客患有下列疾病之一时，除为了挽救生命、经金鹏航空进行特别安排者外，金鹏航空有权拒绝出票：

1) 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；注：如非典型性肺炎（SARS）、中东呼吸综合症（MERS）、新型冠状病毒肺炎（COVID-19）等在客舱环境很容易传播且会造成严重后果，属于直接威胁；如普通感冒等在客舱环境下很容易传播，但不会导致严重健康后果，艾滋病等有非常严重的健康后果但不会轻易在飞机客舱内传播，均不属于直接威胁；

2) 近期做过外科手术且航空旅行可能对其自身造成危害者；

3) 处于发病状态的精神病患者，可能对其他旅客或自身造成危害，或危及航空安全；

4) 处于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（在旅行前 6 周之内曾发生过心肌梗塞）者；

5) 严重的中耳炎，伴随有耳喉管堵塞症的患者；

6) 近期患有自发性气胸的病人，或近期做过气胸整形的神经系统病症的患者；

7) 大纵膈瘤、特大脓肿及肠梗阻病人；

8) 头部损伤颅内压增高及颅骨骨折患者；

9) 下颌骨骨折最近使用金属线连接者；

10) 在过去 30 天内患过脊髓灰质炎的病人，或延髓型脊髓灰质炎患者；

11) 带有严重咯血、吐血、呕吐或呻吟症状的患者；

12) 因身体或医疗状况（包括神经或精神状况），使旅客在旅行中若无专门的协助就无法自理者；

13) 患病旅客办理乘机手续、或登机过程中，病情突然加剧或恶化者；

14) 其它患有不宜乘机疾病的患者。

(五) 轮椅旅客

1. 轮椅旅客指在旅行过程中需要使用轮椅的旅客。主要分为三类 WCHR、WCHS、WCHC。

1) WCHR（WHEELCHAIR—R FOR RAMP）

用以通过停机坪。旅客可以自己走到或者离开客舱座位和上下客梯，仅需一定的工具，帮助他从候机室到达或者离开飞机（此类使用轮椅旅客被视为有自理能力使用轮椅旅客，运输不受限制）。

2) WCHS（WHEELCHAIR—S FOR STEP）

用以上下客梯。即旅客可以自己走到或者离开客舱座位，需要一定的工具帮助他上下客梯和从候机室到达或者离开飞机（此类使用轮椅旅客被视为有半自理能力使用轮椅旅客）。

3) WCHC (WHEELCHAIR—C FOR CABIN SEAT)

用以到达或者离开客舱座位。即旅客自己完全不能行动，需要一定的工具帮助其从候机室到达或者离开飞机，上下客梯和到达或者离开客舱座位（此类使用轮椅旅客被视为无自理能力使用轮椅旅客，运输受到严格限制）。

2. 轮椅运输

1) 金鹏航空接受所有类型的个人使用轮椅（包括可折叠和不可折叠的手动轮椅、电动/电池驱动轮椅）运输服务。轮椅必须符合金鹏航空的规定才可以进行运输。

2) 对于必须依赖轮椅活动的乘客，金鹏航空允许乘客在免费运行李限额之外，再给予免费托运一张轮椅。

3) 不得要求必须依赖轮椅活动的乘客签署免责文件，放弃其对轮椅损坏或丢失进行索赔的权利，收运时已损坏的除外。

(六) 吸氧旅客

1. 金鹏航空能接受的呼吸辅助设备目前仅为便携式氧气浓缩器（POC）。

2. 运输限制

1) 处于昏迷状态的吸氧旅客，不予承运；

2) 在地面候机期间也需要用氧的旅客，不予承运；

3. 申请时限：吸氧旅客提出申请乘坐金鹏航空的航班至少提前 48 小时。吸氧旅客向金鹏航空直属售票处或经金鹏航空特别授权的售票处提出申请。

第五十二条 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，按照金鹏航空现行规定中离站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后，其客票作废，金鹏航空不予以变更或退票。

(二) 当航班不正常时，无论旅客是自愿或被动终止旅行，金鹏航空都按客票使用条件，妥善为旅客办理客票退、改、签业务。

第二节 拒绝运输和限制运输

第五十三条 拒绝运输权

金鹏航空出于安全原因或根据自己合理的判断，认为属于下列情形之一时，有权拒绝运输旅客及其行李：

(一) 依据国家有关规定禁止运输的旅客或物品；
(二) 拒绝接受安全检查的旅客；
(三) 未经安全检查的行李；
(四) 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；
(五) 旅客未按规定支付适用的票价、费用以及未承兑其与金鹏航空之间的信用付款；

(六) 旅客交验的客票经证明是非法获得或者不是从出票承运人或者其授权代理人处购买的、或其客票属于挂失或者被盗的、或其客票时伪造的、或其客票的乘机联没有经过承运人或其授权代理人同意而被更改的；

(七) 旅客不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内载明的人；

(八) 旅客不能出示本人的有效身份证件、护照、签证或者其他旅行证件；

(九) 旅客未遵守国家的相关法律、法规和政府规章及其他规范性文件的规定；

(十) 旅客的行为使其他乘客及机组成员感到冒犯、烦扰或不便，或对自身或机组成员、其他乘客的生命或财产可能造成任何危险或危害，或有可能危及飞行安全或公共秩序。包括但不限于以下情况：

1. 酒醉、或无法控制自身行为、或对他人有暴力倾向的旅客。

2. 精神病患者或间歇性精神病患者在发病过程中。

3. 有威胁飞机安全动机、语言或行为的旅客。

(十一) 旅客的年龄、精神或者健康状况不适合航空旅行，包括但不限于以下情况：

1. 患有传染病，且传染病对其他旅客的身体健康或安全造成直接威胁，无法通过有效措施控制传染的旅客。

2. 处于昏迷状态的吸氧旅客；在地面候机期间也需要用氧的旅客。

3. 怀孕 36 周（含）以上的孕妇旅客。

4. 顺产不足 7 天的产妇。

5. 年龄在 5 周岁以下的无成人陪伴儿童。

6. 出生未满 14 天的婴儿和出生不足 90 天的早产儿。

7. 属于数量受限制的残疾人旅客，但该航班上承运的该类旅客人数已经达到限制数量。

(十二) 旅客未遵守金鹏航空规定，或者不听从金鹏航空工作人员安排和劝导；

(十三) 携带危险品或致命武器乘机的旅客；

(十四) 其他未经授权携带武器乘机的旅客；

(十五) 旅客拒绝遵守机组成员或经授权的其他雇员发出的出口座位限制的指

示；

(十六) 金鹏航空不得以旅客在紧急情况下需要别人帮助才能迅速移动到出口，因而会对飞行安全不利为理由拒绝运送该旅客。但金鹏航空已经制定了紧急情况下由其他人员帮助此种旅客迅速转移到出口的程序并包括有合理的通知要求，而该旅客不遵守该程序中的通知要求，或根据该程序不能运送该旅客，则可以拒绝运输该旅客；

(十七) 旅客存在身体残疾，适合该旅客的唯一座位是出口座位，则可以拒绝运输该旅客；

(十八) 国家规定的其他情况。

第五十四条 对被拒绝运输旅客的安排：

对于被拒绝运输的旅客，金航空按下列规定办理：

(一) 属本章第五十三条第（一）、（九）、（十八）款情形的旅客，已购客票按非自愿退票的规定办理；

(二) 属本章第五十三条第（十）、（十一）、（十六）、（十七）款，由于年龄、精神或身体状况不适合旅行的，已购客票按非自愿退票的规定办理；

(三) 属本章第五十三条第（二）、（十二）、（十三）、（十四）（十五）款情形的旅客，已购客票按自愿退票的规定办理；

(四) 属本章第五十三条第（五）款情形的旅客，由旅客补付不足的票款或税费，或按非自愿退票的规定办理，退还旅客已支付的票款；

(五) 属本章第五十三条第（三）、（四）、（六）、（七）、（八）款情形的旅客，已购客票按自愿退票的规定办理，同时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。

(六) 对被金鹏航空拒绝运输旅客金鹏航空或者其地面服务代理人应该根据旅客的要求，出具拒绝运输的证明。

第五十五条 限制运输

(一) 无成人陪伴儿童、无自理能力的人、孕妇、病患旅客（含重病患者）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，只有在符合金鹏航空规定的条件下，经金鹏航空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，金鹏航空对每一航班限制运输旅客的数量进行相应的控制。

(三) 特殊旅客具体运输及服务标准，旅客可登陆金鹏官网阅读（https://www.yzr.com.cn/frontend/passengerService/passenger_ticket.jsp）

。

第五章 行李运输

第一节 一般规定

第五十六条 金鹏航空承运的行李，只限于符合本条件第一条第（四十九）款定义范围内的物品。金鹏航空承运的行李，按照运输责任分为托运行李和非托运行李，非托运行李包含手提行李和随身携带物品。

第五十七条 禁止作为行李运输的物品

（一）危险物品

1. 气体，包括压缩气体和液化气体等易燃和非易燃无毒气体、有毒气体；
2. 易燃液体；
3. 易燃固体、自燃物品和遇水释放易燃气体的物质；
4. 氧化剂和有机过氧化物；
5. 毒性物质和感染性物质；
6. 腐蚀性物品和放射性物品；
7. 磁性物质；
8. 金鹏航空规定不得作为行李运输的其他危险物品

（二）除执行警卫任务或体育运动的枪弹等武器

（三）爆炸或者燃烧物质和装置

（四）国家管制器具

（五）其他能够造成人身伤害或对航空安全和运输秩序构成较大危害的物品

（六） 锂金属含量 >8 克或额定能量值 $>160\text{WH}$ （瓦特小时）的充电宝、锂电池（除电动轮椅使用的锂电池另有规定）以及燃料电池（除符合金鹏航空规定的为轻便电子设备提供电力的燃料电池外，其它的燃料电池禁止运输）；

（七） 以锂电池为动力的电动平衡车（包括但不限于独轮车、电动滑板、风火轮、代步车、体感车、思维车、摄位车等）。

（八） 含食品专用发热包的自热食品。

（九） 使人丧失行为能力的装置，含有刺激性和使人丧失行为能力的物质，如催泪瓦斯、胡椒喷雾剂等。

（十） 电击武器（如泰瑟枪）含有诸如爆炸品、压缩气体、锂电池等危险品。

（十一）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运输。

(十二) 安装了锂电池的行李（电池不可拆卸且超过 0.3g 锂金属含量或 2.7Wh）。

(十三) 国家法律、行政法规、规章规定的其他禁止运输的物品。

第五十八条 只能作为手提行李的物品

(一) 下列物品不得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，金鹏航空按一般托运行李承担责任：

(二) 重要文件、旅行证件、资料、有价票证、证券、货币等

(三) 珠宝、贵金属及其制品、古玩字画等贵重物品

(四) 规定额定能量值范围内的备用锂电池、充电宝

(五) 其它需要专人照管的物品。

注：旅客如携带锂电池驱动的便携式电子设备（PED）建议放入或作为手提行李，如要托运，应避免与易燃物品（例如香水、气溶胶）放在同一件行李内。

第五十九条 限制运输的物品

金鹏航空对运输下列物品有严格的数量限制和包装要求，只有在符合金鹏航空运输条件的情况下，经过金鹏航空同意后，方可接受运输：

(一) 体育运动用枪弹。

(二) 警卫人员执行警卫任务用枪弹。

(三) 管制刀具以外的锐器、钝器，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。

(四) 酒精类饮料。

(五) 小动物及服务犬。

(六) 锂电池、充电宝、内含锂电池的个人自用电子设备/医疗设置。

(七) 电动轮椅。

(八) 水银气压计或温度计。

(九) 干冰（固体二氧化碳）。

(十) 装入自动充气的个人安全装置（例如救生衣或救生背心）的小型气筒。

(十一) 雪崩救援背包。

(十二) 化学品监视装置。

(十三) 产生热量的物品（如潜水强光灯）。

(十四) 国家法律、行政法规、规章及金鹏航空限制运输的其他物品。

(十五) 特殊行李详细运输规则，请登陆金鹏航空官网（www.yzr.com.cn）查询。

第二节 行李包装及体积、重量限制

第六十条 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、草屑等作衬垫物；行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码；
6. 带有危险品标记、标签的包装件一般不能作为行李的外包装物。

(二) 托运行李每件重量不能超过 50 千克，体积不能超过 $40 \times 60 \times 100$ 厘米。超过上述规定的行李，应事先征得金鹏航空的同意才能托运。

第六十一条 手提行李

每件手提行李重量不能超过 7 千克，公务舱和超值经济舱每件手提行李体积不得超过 $20 \times 40 \times 55$ 厘米；经济舱每件手提行李体积不得超过 $20 \times 40 \times 30$ 厘米。应能置于旅客的前排座位之下或封闭式行李架内。

第六十二条 随身携带物品

随身携带物品适用范围：外衣或衣袋、毯子、雨伞、手杖、笔记本电脑、书籍、手包等。

第三节 免费行李额及逾重行李费

第六十三条 免费行李额

(一) 每位旅客的免费行李额：

1. 托运行李：
 - 1) 持公务舱客票的成人或儿童旅客为 30 千克。
 - 2) 持经济舱（Y 舱）公布普通票价客票的成人旅客或按照（Y 舱）公布普通票价 50% 的价格销售且运价基础为 YCH50 的儿童旅客为 20 千克。
 - 3) 按适用成人票价 10% 购票的婴儿旅客，无免费行李额，但可以免费携带或托运一件重量不超过 7 公斤、体积不超过 $20 \times 40 \times 55$ 厘米的全折叠式婴儿手推车或摇篮。若重量或体积超过上述标准，则必须作为托运行李免费运输。
 - 4) 持上述票价以外的其他客票旅客，无免费托运行李额。
 - 5) 如金鹏航空其他服务产品、特定舱位等客票有免费托运行李额明确规定的，

则以金鹏航空产品、舱位规定为准。

2. 手提行李：公务舱的旅客限于携带两件，经济舱旅客只能携带一件。

3. 随身随带物品：除了免费手提行李以外，每位旅客不用另外费用，可以携带下列限于自己照管，仅在上机、下机或者航班上所用的私人物品。

一件大衣、披肩或者毯子；一把雨伞或者手杖；一台笔记本电脑；一副双筒望远镜；一架小型照相机；合理数量的在航班上阅读的读物；一个适用作通常旅行化妆而不是装运那些应另作行李交运的手提袋、手袋或者手提包。

4. 如金鹏航空其他服务产品有明确规定，则以金鹏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（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客票价等级标准合并计算。

(三) 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。

(四) 构成国际运输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。

(五) 非国际运输联程客票的国内航段：对于国内、国际航班同为金鹏航空运输，但客票分别填开不属于同一运输合同，且在国内转机点转机时间在 24 小时以内的，国内航段按照国际段的标准运输规定执行；对于国际航班为非金鹏航空运输，客票分别填开不属于同一运输合同，则国内航段按照票面行李额度执行。

(六) 残疾人乘坐民航班机，对其必须携带的辅助器具（折叠轮椅、手杖、假肢等），依照旅客购买座位的数量在规定的限额内给予免费运输。

(七) 要客、金鹏贵宾会员旅客在享受客票对应正常免费行李额的同时，额外增加免费行李额如下：白金卡、金卡会员可享受额外 30 千克免费行李，银卡会员可享受额外 20 千克免费行李。VIP 旅客 30 千克，CIP 旅客 30 千克。

第六十四条 逾重行李费

(一) 旅客的托运行李和手提行李中超过该旅客免费行李额的部分，称为逾重行李，应当支付逾重行李费。

(二) 收取逾重行李费，应填开逾重行李票。

(三) 除另有约定外，逾重行李费率以每千克按逾重行李票填开当日所适用的单程经济舱全价的 1.5% 计算。在金鹏航空差异化服务推广期间，逾重行李费率和计算方法按金鹏航空规定办理。金鹏航空将不定期制定优惠政策，具体优惠政策以购买行李时官方公布政策为准。

第四节 行李声明价值

第六十五条

(一) 旅客的托运行李，每千克价值超过人民币 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。如金鹏航空对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，金鹏航空有权拒绝收运。

(三) 金鹏航空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，若同时满足金鹏航空其它收费规定时，应按照规定收取费用，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) 旅客手提行李和随身携带物品不办理声明价值。

第五节 行李的收运

第六十六条 拒绝运输权

(一) 旅客拒绝接受政府、机场和金鹏航空对其行李的安全检查。国家规定的禁运物品、限制运输物品、危险物品，以及具有异味或容易污损飞机的其他物品，不能作为行李或夹入行李内托运。

(二) 金鹏航空在收运行李前或在运输过程中，发现行李中装有不得作为行李运输的任何物品，金鹏航空拒绝收运或随时终止运输并及时通知旅客。

(三) 旅客携带了属于限制运输的物品，但没有或拒绝遵守金鹏航空限制运输条件，金鹏航空有权拒绝运输。

(四) 旅客的行李由于尺寸、形状、包装、重量、内容、特性，或出于安全、运行上的原因，或为了其他旅客的舒适和便利而不适合运输的，金鹏航空有权拒绝载运。

第六十七条 检查权

金鹏航空为了运输安全原因，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，会同机场安检进行检查。如果旅客拒绝接受检查或发现其不遵守金鹏航空规定要求，金鹏航空有权拒绝接受该行李的运输。如果检查或扫描给您造成损坏，或 X 射线或扫描给您

的行李造成损坏，金鹏航空将不承担任何责任，除非该伤害或损坏是由于我们的过失造成的。

第六十八条 收运要求

（一）旅客必须凭有效客票托运行李。金鹏航空应在客票及行李票上填写托运行李的件数和重量，或者在行李识别联上填写托运行李的件数。

（二）金鹏航空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）金鹏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。团体旅客交运的行李可合并计算，其识别连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，金鹏航空应向旅客说明情况，应经旅客同意后，拴挂免除责任行李牌，以免除金鹏航空相应的运输责任。

（六）金鹏航空只承运旅客本人的托运行李，拒绝承运值机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。

第六十九条 行李载运

（一）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，金鹏航空应向旅客说明，并优先安排在载量允许的后续航班上运送。

（二）旅客的逾重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，金鹏航空可拒绝收运旅客的逾重行李。

第七十条 宠物

（一）宠物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。其它观赏宠物、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，只能作为货物运输。

（二）旅客申请托运宠物应在乘机当日之前至少 24 小时通过金鹏航空直属售票处、金鹏航空授权的售票代理人或通过客服热线 950719 电话购票时提出，并提供动物卫生监督所出具的《动物检疫合格证明》，单据上需盖有动物卫生监督所检疫专用章，并以单据上有效日期为准，以及宠物疫苗注射证明，经金鹏航空同意后方可托运。如系联程运输，还应征得金鹏航空的同意。

（三）旅客应在乘机当日自行携带宠物及其专用航空宠物托运箱以及《宠物运输协议书》和其他证明文件至少于起飞前 2 小时到达机场金鹏航空所属值机柜台办理乘机手续。

(四) 装运宠物的容器及其包装要求应符合金鹏航空宠物运输相关规定，如旅客不能或不愿意按照金鹏航空规定完善运输宠物容器及包装，金鹏航空有权拒绝运输。

(五) 经金鹏航空判断，因宠物年龄、身体状况、运输文件、机型限制、国家相关政策法规限制等不符合金鹏航空宠物运输规定的，金鹏航空有权拒绝运输。

(六) 装运宠物的容器应符合下列要求：

1. 应为专用航空宠物托运箱，必须由坚固材料制成且顶部固定，至少三面通风，宠物箱的门必须有锁闭装置，且为坚固的金属材质。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. 宠物箱的通风口应为金属材质并牢固安装在宠物箱上，如通风口非金属材质则须为圆型或其它形状透气孔；

3. 宠物箱的所有配件（包括螺母、门闩、铆钉以及锁具等）必须牢固且性能良好；

4. 宠物箱的底部平稳，能够固定在平整的面上而不滑动。如选用带轮子的宠物箱，需要预先将轮子固定或将轮子拆除，保证在运输过程中宠物箱不滑动；

5. 宠物箱的尺寸必须符合国际航空运输协会活体动物条例，保证宠物箱空间应足够大，宠物可在箱中自由站立或坐下、转身和以正常姿势躺卧，不致使宠物窒息；

6. 宠物箱内部应铺上吸水性衬垫，防止宠物排泄物外溢污染飞机、机上设备及其它行李。

(七) 旅客携带的宠物，必须装在货舱内运输。

(八) 宠物及其容器和食物，不得计算在旅客的免费行李额内，应按逾重行李单独收费。

(九) 宠物托运声明价值办理须能够提供相关证据（如购买宠物的发票等）表明宠物的实际价值超过 100 元/kg, 每位旅客每次托运的宠物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。声明价值只针对托运的宠物本身，不包括宠物箱。若对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，金鹏航空有权拒绝对宠物进行运输。

(十) 除金鹏航空原因外，在运输中出现的宠物患病、受伤和死亡，金鹏航空不承担责任。

(十一) 导盲犬、助听犬的运输，按本条的规定办理。但导盲犬、助听犬在符合金鹏航空运输条件的情况下可以由盲人或聋人旅客本人带入客舱运输。导盲犬、助听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。

第七十一条 外交信袋

(一) 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，金鹏航空也可以按照托运行李办理，但金鹏航空只承担一般托运行李的责任。

(二) 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，按照逾重行李的规定办理。

(三) 外交信袋运输需占用座位时，旅客必须在定座时提出，经金鹏航空同意，方可予以运输。

(四) 占用每一座位的外交信袋的总重量不得超过 75 千克，总体积不得超过 40×60×100 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。

第七十二条 违章行李

旅客的托运行李、非托运行李（手提行李）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，金鹏航空按下列规定处理：

(一) 在始发地发现违章行李，金鹏航空拒绝收运；如已承运，有权取消运输，或将违章夹带物品取出后运输，已收逾重行李费不退。

(二) 在经停地发现违章行李，应立即停运，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。

第七十三条 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，均退还已收逾重行李费。

(二) 旅客在经停地退运行李，除时间不允许外，可予以办理。但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) 由于金鹏航空的原因，需要安排旅客改乘金鹏航空其他航班，行李运输应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；如安排旅客签转其它承运人航班，应办理行李退运，退还已收逾重行李费和已交付的声明价值附加费。

第六节 行李交付

第七十四条 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，金鹏航空从行李到达的次日 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，金鹏航空有权在行李到达 24 小时后予以处理。

(三) 金鹏航空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) 旅客行李延误到达后，金鹏航空应立即通知旅客领取，也可直接送达旅客。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，应立即向金鹏航空挂失。旅客如要求领取行李，应向金鹏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，金鹏航空不承担责任。

第七十五条 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，金鹏航空可按照无法交付行李的有关规定处理。

第七十六条 行李不正常运输的处理

(一) 行李运输发生延误、遗失或损坏，金鹏航空或其授权地面服务代理人应会同旅客填写《行李运输事故记录》或《破损行李事故记录》，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) 因金鹏航空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，公务舱旅客为 500 元/每晚，经济舱旅客为 100 元/每晚，最多不超过两晚。

第七十七条 行李运输事故索赔

(一) 旅客在领取托运行李时，发现有毁灭、遗失或者损坏的，应当场提出书面异议，取得《行李运输事故记录》，作为提出索赔的原始依据。旅客在领取行李时未提出书面异议，即应认为行李已经按照运输合同完好交付。

(二) 确认托运行李发生毁灭、遗失或者损坏的，旅客最迟应当自取得《行李运输事故记录》之日起七日内提出索赔要求；旅客在领取托运行李时未提出异议，但事后发现托运行李有损失的，应当及时向金鹏航空提出异议，对于确实有证据证明，

系金鹏航空原因造成的损失，旅客最迟应当在收到托运行李 7 日内书面向金鹏航空提出。托运行李发生延误的，最迟应自托运行李到达目的地机场之日起二十一日内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客票（或复印件）、行李牌的识别联、《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。

第六章 航班超售

第七十八条 超售，是指金鹏航空为避免座位虚耗，在某一航班上销售座位数超过实际可利用座位数的行为。金鹏航空应当在超售前充分考虑航线、航班班次、时间、机型及衔接航班等情况，最大程度避免旅客因超售被拒绝登机。

第七十九条 超售办理原则

（一） 金鹏航空通过公开信、口头告知等方式告知旅客超售的含义以及超售旅客享有的权利。

（二） 当航班出现超售时，金鹏航空将首先寻找自愿放弃座位的旅客，并给予旅客非自愿变更后续航班、非自愿退票，或者一定的补偿。金鹏航空将根据以下程序寻找自愿者：

1. 在进行升降舱操作后/之前或同时，结合升降舱办理情况，地面服务单位可在登机口和值机柜台放置布告牌告知旅客航班超售信息和自愿放弃座位旅客的补偿方法及后续服务安排。安排人员在值机柜台或登机口寻找主动放弃座位的自愿者。

2. 征集自愿者时应与旅客协商自愿放弃行程的条件。

3. 航班超售时，未征集自愿者程序，不得使用优先保障的登机规则确定被拒绝登机的旅客。

4. 经征集自愿者程序未能找到足够的自愿者后，方可根据优先登机规则确定被拒绝登机的旅客。

（三） 金鹏航空或者其地面服务代理人在征集自愿者程序中没有寻找到足够的旅客自愿放弃座位时，本着公序良俗原则，在考虑老幼病残孕的特殊旅客的需求、后续航班衔接等因素后，根据以下优先登机原则确定被拒绝登机的旅客：

1. 经金鹏航空同意并事先做出安排的、有特殊服务需求的老、弱、病、残、孕、无成人陪伴儿童等特殊旅客；

2. 金鹏白金卡；

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；
5. 公务舱旅客；
6. 有证明特殊困难急于成型的旅客。

(四) 金鹏航空或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。
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。

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. 不属于本条件第五十三条拒绝运输的旅客。

(六) 因超售原因导致旅客自愿放弃行程或者被拒绝登机时，金鹏航空或者其地面服务代理人应该根据旅客的要求，出具因超售放弃行程或者被拒绝登机的证明。

第七章 旅客服务和投诉受理

第一节 一般服务

第八十条 金鹏航空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。

第八十一条 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。

第八十二条 在航空运输过程中，旅客发生急病、分娩、遇险时，金鹏航空应积极采取措施，尽力救助。

第八十三条 空中飞行过程中，金鹏航空按规定向旅客提供饮料或餐食。旅客要求提供超过规定的其他服务，金鹏航空可在允许的范围内提供，并收取相应的费用。

第二节 不正常航班的服务

第八十四条 由于金鹏航空机务维护、航班调配、机组等原因，造成航班在始发地出港延误或取消，金鹏航空将按规定向旅客提供退改签、并免费提供餐食或住宿服务。

第八十五条 由于天气原因、空管原因、军事活动、公共安全、场区次序、机场设施、安全检查、联检、油料保障、离港系统、旅客原因等非金鹏航空原因，造成航班在始发地出港延误或取消，金鹏航空将协助旅客退改签，并协助旅客安排餐食和住宿，费用应由旅客自理。

第八十六条 航班在经停地延误及取消或航班备降，无论何种原因，金鹏航空将按规定负责向经停、备降旅客免费提供餐食或住宿服务。

第八十七条 无论何种原因航班延误或取消，金鹏航空不提供经济补偿。

第八十八条 航班出港延误或者取消时，金鹏航空及其销售代理人、地面服务代理人将优先为障碍旅客、老年人旅客、孕妇、无陪儿童提供相应的服务。

第八十九条 航班延误或取消，金鹏航空应当与机场管理机构、空管部门、销售代理人、地面服务代理人、航空销售代理人加强信息沟通和共享；每隔 30 分钟向其发布航班出港延误或者取消信息，包括航班出港延误或者取消原因及航班动态。

金鹏航空应当在掌握航班状态发生变化之后的 30 分钟内通过公共信息平台、官方网站、金鹏航空客服热线 950719、短信、电话、广播等方式，及时、准确地向旅客发布航班出港延误或者取消信息，包括航班出港延误或者取消原因及航班动态，并做好旅客解释工作。

航班延误或取消，金鹏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。

第九十条 金鹏航空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。

第三节 投诉受理

第九十一条 因公共航空运输旅客服务发生争议的，旅客可以向金鹏航空或者其地面服务代理人、销售代理人、销售网络平台经营者投诉，也可以向民航行政机关投诉。

第九十二条 旅客对金鹏航空、金鹏航空销售代理人、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金鹏航空：

(一) 旅客意见 24 小时电话：950719 ；

(二) 旅客意见反馈邮箱：yzrsqms@hnair.com；

(三) 邮寄地址：上海市浦东新区祝潘公路 1 号金鹏航空股份有限公司 8 楼运行标准管理部。

第九十三条 金鹏航空或者其地面服务代理人、销售代理人、销售网络平台经营者收到旅客投诉后，应当及时受理；不予受理的，应该说明理由。

第八章 飞机上的行为

第九十四条 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，金鹏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。凡被列入特定严重失信人员名单的旅客，金鹏航空一律不予以承运，其时间限制与公安系统保持一致；其他发生以下行为但未被列入特定严重失信人员名单的旅客，金鹏航空将对其进行列入黑名单处置：

- (一) 编造、故意传播涉及民航空防安全虚假恐怖信息的；
- (二) 使用伪造、变造或冒用他人乘机身份证件、乘机凭证的；
- (三) 堵塞、强占、冲击值机柜台、安检通道、登机口（通道）的；
- (四) 随身携带或托运国家法律、法规规定的危险品、违禁品和管制物品的；在随身携带或托运行李中故意藏匿国家规定以外属于民航禁止、限制运输物品的；
- (五) 强行登占、拦截航空器，强行闯入或冲击航空器驾驶舱、跑道和机坪的；
- (六) 妨碍或煽动他人妨碍机组、安检、值机等民航工作人员履行职责，实施或威胁实施人身攻击的；
- (七) 强占座位、行李架，打架斗殴、寻衅滋事，故意损坏、盗窃、擅自开启航空器或航空设施设备等扰乱客舱秩序的；
- (八) 在航空器内使用明火、吸烟、违规使用电子设备，不听劝阻的；
- (九) 在航空器内盗窃他人物品的。

第九十五条 未经金鹏航空许可，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。移动电话应关机或调节为飞行模式，关闭 WIFI 功能。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、电子表、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。

第九十六条 金鹏航空所有的航班均已禁烟,机上所有区域均不允许吸烟,不允许吸电子烟。

第九十七条 飞机上,除金鹏航空供应的含酒精饮料外,不得饮用其他含酒精饮料。

第九十八条 当旅客在机上就座时,应按要求系好安全带。当遇到紧急撤离时,旅客禁止携带任何行李物品。

第九章 行政手续

第九十九条 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金鹏航空的任何安全检查。

第一百条 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。金鹏航空对未遵守国家法律、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。

第一百零一条 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,金鹏航空不承担责任。

第十章 损失责任及赔偿限额

第一百零二条 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。

金鹏航空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金鹏航空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。

金鹏航空对间接的或随之引发的财产损失不承担责任。

第一百零三条 旅客人身伤亡

(一) 除旅客自身健康原因或者旅客故意、重大过失原因外,因发生在金鹏航空飞机上或者在旅客上、下金鹏航空飞机过程中的事件造成旅客人身伤亡的,金鹏航空应当承担损害赔偿责任。

(二) 金鹏航空对每名旅客死亡、受伤的赔偿责任限额为人民币 400,000 元。

第一百零四条 行李损失

(一) 因发生在金鹏航空飞机上或者在旅客上、下金鹏航空飞机过程中的事件

造成旅客随身携带物品毁灭、遗失或者损坏，金鹏航空有过错的，应当承担损害赔偿责任。

(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，金鹏航空应当承担损害赔偿责任。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，金鹏航空不承担责任。

(三) 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》，金鹏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，如行李的价值每千克低于 100 元时，按实际价值赔偿；金鹏航空对旅客的手提行李损失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，金鹏航空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金鹏航空财产造成损失，旅客应赔偿金鹏航空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（限制运输的物品）的丢失或损坏，只按一般托运行李承担赔偿责任。

(七) 在联程运输中，金鹏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。

(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，金鹏航空应尽快通知旅客。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。

第一百零五条 航班延误

(一) 因金鹏航空承运人原因造成旅客、行李运输延误造的，金鹏航空应当承担赔偿责任。

(二) 由于非金鹏航空原因造成旅客、行李运输延误的，金鹏航空不承担赔偿责任，但应尽力为旅客提供必要的帮助。

(三) 金鹏航空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) 金鹏航空安排一架飞机执行多段任务，当出现航班不正常并导致后续航

段全部不正常时，首次不正常和其后第一段的不正常原因均与首次不正常原因相同，如果其后第二段仍然不正常，则从其后第二段开始不正常原因为承运人原因，直至航班转为正常，如航班在某段转为正常后，但其后续航段又再次不正常，则后续航班首次不正常原因和其后第一段的不正常的原因与正常航段后发生的首次不正常原因相同，如其后第二段仍然不正常，则从其后第二段开始不正常原因为承运人原因，直至航班转为正常。

第一百零六条 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，相应免除或者减轻金鹏航空的责任。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，相应免除或者减轻金鹏航空的责任。

(二) 金鹏航空的责任的任何免除或限制适用于金鹏航空的代理人、雇员和代表以及将飞机提供给金鹏航空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，不得超过金鹏航空的责任限额。

第十一章 生效与修改

第一百零七条 《金鹏航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》自 2022 年 11 月 3 日起生效并施行，在此之前制定实施的《金鹏航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》同时废止。本条件通过民航服务质量监督平台进行备案，在金鹏航空官网进行公布。本条件如发生变更，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。备案的运输总条件与对外公布的运输总条件保持一致。

第一百零八条 金鹏航空有权依照中国民用航空总局规定的程序，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。金鹏航空的工作人员、销售代理企业或雇员都无权更改或违反金鹏航空适用的运输条件、运输规定、票价和费用。

第十二章 附 则

第一百零九条 经由金鹏航空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金鹏航空运输总条件在金鹏航空官网同一位置展示(网址链接

https://www.yzr.com.cn/frontend/passengerService/passenger_ticket.jsp)。以上内容为总条件的一部分，旅客可在销售时了解并通过金鹏航空官网仔细解读。