广西北部湾航空有限责任公司
旅客、行李国内运输总条件

声　明

根据《中华人民共和国民法典》、《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》等相关法律、法规的规定，结合中国民航运行惯例，为明确旅客与广西北部湾航空有限责任公司（以下简称“北部湾航空”）之间的各项权利、义务，特制定《广西北部湾航空有限责任公司旅客、行李国内运输总条件》（以下简称“本条件”）。

本条件是旅客与北部湾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纲要性法律文件。经由北部湾航空签发的包括但不限于客票销售和退票、变更实施细则；无成人陪伴儿童、无自理能力的人、孕妇、婴儿、病患旅客、老年人旅客、犯罪嫌疑人及其押解人员、人体器官运输以及其他特殊旅客(酒醉旅客，额外占座旅客，机要交通员、外交信使，保密旅客、军/警残旅客)等或需要特殊帮助的旅客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。

特别提示：

因航空运输行业特殊性和国家有关规定，本条件由北部湾航空预先拟定并通过民航服务质量监督平台备案后向全社会公布。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北部湾航空提出。任何直接或通过第三方间接向北部湾航空提出购票申请，或虽未向北部湾航空提出购票申请但实际乘坐北部湾航空航班的旅客，均表示其愿意接受和遵守本条件的全部内容。

安全乘机相关信息告知：

在航空器上强占座位、辱骂殴打他人、妨碍机组正常履行职责、霸占航空器、破坏机上设施设备等行为，扰乱公共秩序、危害公共安全。构成违反治安管理行为的，公安机关将依法进行处罚；情节严重的，可能被追究刑事责任。请您遵规守法、文明乘机！

本《广西北部湾航空有限责任公司旅客、行李国内运输总条件》于 2026 年 7

月 10 日起施行。

特此声明

广西北部湾航空有限责任公司

二〇二六年七月十日

目录

第一章 定义..... 5
第二章 适用范围..... 10
第三章 客票..... 11
第四章 票价和税费..... 15
第五章 定座..... 16
第六章 拒绝运输和限制运输..... 17
第七章 购票..... 19
第八章 班期时刻、航班取消与变更..... 20
第九章 客票变更..... 21
第十章 客票签转..... 25
第十一章 退票..... 26
第十二章 残疾人旅客..... 30
第十三章 超售..... 30
第十四章 代码共享航班..... 31
第十五章 乘机..... 32
第十六章 行李运输..... 33
第十七章 旅客服务..... 46
第十八章 飞机上的行为..... 48
第十九章 行政手续..... 48
第二十章 连续承运人..... 49
第二十一章 损失责任及赔偿限额..... 49
第二十二章 生效与修改..... 52
附录 1: 北部湾航空限制运输旅客管理规定..... 52
附录 2: 北部湾航空行李赔偿标准..... 64
附录 3:《民航旅客禁止随身携带和托运物品目录》、《禁止旅客随身携带可作为行李托运的物品》和《须经公司批准的特殊物品项目》..... 72

第一章 定义

第一条《广西北部湾航空有限责任公司旅客、行李国内运输总条件》（以下简称“总条件”）是旅客与北部湾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。经由北部湾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。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点均在中华人民共和国境内的航空运输。

(二) “北部湾航空”是广西北部湾航空有限责任公司的简称(英文名称: Guangxi Bei Bu Gulf Airlines Company Limited，国际航空运输协会IATA两字代码: GX，国际民用航空组织ICAO指定代码：CBG，国际航空运输协会IATA结算代码872，网址：www.gxairlines.com)。

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

(四) “出票承运人”指填开客票的航空运输企业。其数字代码显示在客票乘机联或电子客票乘机联上。

(五) “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。

(六) “实际承运人”指提供实际航空运输及其附带服务的航空运输企业。在代码共享协议中，实际承运人可能不是销售承运人。

(七) “承运人规定”指除本条件外，北部湾航空依法制定、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) “销售代理企业”指从事民用航空运输销售代理业务的企业。

(九) “授权销售代理企业”指经北部湾航空授权为北部湾航空航班提供销售业务的代理企业。

(十) “地面服务代理人”指从事民用航空运输地面服务代理业务的企业。

(十一) “北部湾航空地面服务代理人”指已被北部湾航空指定为其航班提供地面服务的地面服务代理人。

(十二) “旅客”指除机组成员以外经北部湾航空同意在飞机上载运或已经载运的任何人。

(十三) “儿童”指旅行开始之日年龄满两周岁（含）但不满12周岁的人。

(十四) “无成人陪伴儿童”指年龄满5周岁（含）但不满12周岁，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。

(十五) “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，北部湾航空不接受出生未满14天的婴儿乘机。

(十六) “定座”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。

(十七) “航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。

(十八) “超售”指承运人接受定座数超过航班飞机最大允许旅客座位数，以期满足更多旅客成行需求并将航班座位虚耗降到最低的销售行为。

(十九) “代码共享航班”指承运人通过协议在另一承运人实际承运的航班上使用自己公司航班号或多家公司通过协议在同一个航班上使用各自的航班号的航班。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人，另一方称为市场方承运人。

(二十) “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。

(二十一) “有效身份证件”指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、军士证、警士证、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、外国人永久居留证；中华人民共和国旅行证以及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。

(二十二) “客票”是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。

(二十三) “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。

(二十四) “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。

(二十五) “旅客联”指纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。

(二十六) “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。

(二十七) “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。

(二十八) “联程客票”指列明有两个（含）以上航班的客票。

(二十九) “来回程客票”指从出发地点至目的地点并按原航程返回原出发地点的客票。

(三十) “连续客票”指在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。

(三十一) “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。

(三十二) “定期客票”指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

(三十三) “不定期客票”指未列明航班、乘机日期或未定妥座位的客票。

(三十四) “普通票价”指在票价适用期内的公务舱、经济舱各舱位等级中适用的最高成人票价，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。

(三十五) “优惠票价”指不属于普通票价并附有使用限制条件的其他票价。

(三十六) “免费运输”指北部湾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，包括但不限于北部湾航空因礼遇、市场促销、雇员因私或因公出行、常旅客奖励等的免费运输。

(三十七) “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。

(三十八) “误机”指旅客未按规定时间办妥乘机手续或因旅行证件不符合规定而未能乘机。

(三十九) “漏乘”指旅客在始发站办理乘机手续后或经停站过站时未搭乘上指定的航班。

(四十) “错乘”指旅客乘坐了不是客票上列明的航班。

(四十一) “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。

(四十二) “行李票”指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。

(四十三) “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。

(四十四) “非托运行李”是指旅客自行负责照管的行李。

(四十五) “免费随身携带物品”指在北部湾航空限定的品种和数量范围内并经北部湾航空同意，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。

(四十六) “行李牌识别联”指北部湾航空专为识别托运行李出具给旅客的凭据。

(四十七) “办理乘机手续”指北部湾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。

(四十八) “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北部湾航空下发的规定执行。

(四十九) “离站时间”指航班旅客登机后，关机门的时间。

(五十) “约定经停地点”指除出发地点和目的地点以外，在客票或北部湾航空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。

(五十一) “转机”旅客在出发地点和目的地点间旅行时，在中间地点乘坐同一承运人的其它航班或其它承运人的航班到达目的地。

(五十二) “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。

(五十三) “签转”指改变客票上列明的承运人代码。

(五十四) “签转费”指旅客自愿签转，承运人依照规定所收取的费用。

(五十五) “变更”指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。

(五十六) “自愿变更客票”指旅客因其自身原因要求变更客票。

(五十七) “非自愿变更客票”指因航班取消、延误（航班出港延误/到港延误超过15分钟）、航班提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客变更客票的情形。

(五十八) “变更费”指旅客自愿变更航班、日期等依照规定所收取的费用。

(五十九) “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。

(六十) “退票”指由于旅客或北部湾航空或其他原因，未能使用部分或全部客票，在客票有效期内，按规定退还旅客票款的过程。

(六十一) “自愿退票”指由于旅客自身原因，未能使用部分或全部客票，在客票有效期内，北部湾航空将按规定为旅客办理退票手续。

(六十二) “非自愿退票”指因航班取消、延误（航班出港延误/到港延误超过15分钟）、航班提前、航程改变或不能提供原订座位时，旅客要求退票。

(六十三) “退票费”指旅客自愿退票，承运人依照规定所收取的费用。

(六十四) “不可抗力”是指非正常的，无法预见的并且无法控制的情况，即使采取一切可能的措施，仍不能避免其后果的发生。

(六十五) “上、下北部湾航空飞机过程”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北部湾航空飞机、旅客走出北部湾航空飞机直至跨出廊桥或者跨下舷梯时止的过程。

(六十六) “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。

(六十七) “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。

(六十八) 本规定以工作日计算的时限均不包括当日，从次日起计算。

(六十九) “医疗证明”（诊断证明）是指由医院开具的、说明该旅客在航空旅行中不需要额外医疗协助能安全完成其旅行的书面证明。内容包括旅客乘机所需申明的详细信息，从航空医学上对机上条件及何种状况的病人一般不适于航空旅行的说明资料供院方诊断参考。旅客在广西北部湾航空直属或者授权售票处定座、购票时申领和交付，由县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）以上医疗单位医师签字、医疗单位盖章，并注明在XX日前适宜乘机，方为有效。

(七十) “航班出港延误”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，或航班计划出港时间延后超过15分钟的情况。

(七十一) “航班延误”或“航班到港延误”是指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过15分钟的情况，或航班计划到港时间延后超过15分钟的情况。

(七十二) 航班提前指“航班出港提前”，是调整后“航班计划出港时间”早于客票上列明的“航班计划出港时间”的情况。

(七十三) “计划出港时间”指航班时刻管理部门批准的离港时间。

(七十四) “计划到港时间”指航班时刻管理部门批准的到港时间。

(七十五) “舱位等级”指按照飞机客舱布局划分的服务等级，包括公务舱、超级经济舱、经济舱。

(七十六) “定座舱位”指客票上列明的舱位代码。

第二章 适用范围

第二条

（一）除本条第（二）、（三）、（四）、（五）款中另有规定外，本条件适用于北部湾航空以飞机运送旅客、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）根据北部湾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北部湾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北部湾航空最新颁布的规定不一致的条款，一律以北部湾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。

第三章 客票

第一节一般规定

第三条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北部湾航空运输总条件部分条款的概述。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有效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，而北部湾航空非故意、非过失向出示该客票的人提供了运输或退款，北部湾航空对原客票有权乘机或退票的人，不承担责任。

第六条未经北部湾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北部湾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北部湾航空或其销售代理企业更改的客票，也无权要求乘机。

2、电子客票经北部湾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）除北部湾航空另有规定外，客票票面载明全部出发地点、约定经停地点、目的地点构成完整航程，旅客必须按客票列明地点顺序使用全部航段，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，北部湾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北部湾航空接受运输。对未定妥座位的航段，北部湾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。

（六）旅客应按客票列明的航程旅行，未经北部湾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。

第二节　客票的有效期

第八条

（一）除客票上或适用的客票使用条件另有规定外，客票部分使用时，客票有效期将自首次旅行次日零时（含）起开始计算，一年内运输有效。无论后续该客票是否变更，有效期不变。

（二）除客票上或适用的客票使用条件另有规定外，客票全部未使用时，客票有效期为：

1、客票有效期自客票填开次日零时（含）起开始计算，一年内运输有效。

2、如客票变更且产生新的客票号，客票有效期将从新客票填开次日零时（含）起开始计算，一年内运输有效。

（三）优惠票价的客票有效期，按照北部湾航空优惠票价客票使用规定计算。

（四）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）由于北部湾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北部湾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折扣票价或特种票价客票的旅客未能在客票有效期内旅行，是由于北部湾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北部湾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折扣票价或特殊票价的有效期按北部湾航空折扣票价或特殊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，除北部湾航空对所付票价另有规定外，北部湾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。北部湾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北部湾航空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，北部湾航空不承担责任。

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，旅客应在所乘航班规定离站时间一小时前向北部湾航空提供证明后，北部湾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北部湾航空申请挂失。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30日内，经北部湾航空查证后，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，旅客以书面形式向北部湾航空提出申请，可凭有效身份证件在原购票地点或北部湾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。

第四章 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）北部湾航空公布的票价，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，除北部湾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，应按照北部湾航空规定，由旅客补付不足的票款或由北部湾航空退还多收的票款。

（三）客票价以人民币 10 元为计算单位，尾数一律四舍五入。北部湾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》，按照同一航班成人普通票价的 50%购票。

（二）儿童按照同一航班成人普通票价的 50%购买儿童票，并提供座位。

（三）婴儿必须与成人同行（且客票必须同服务等级），不得单独成行，且每名婴儿所购客票必须与随行成人同服务等级就坐。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。婴儿票价为同一航班成人普通票价的 10%，不提供座位。

第十七条税费

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支付。

第五章 定座

第十八条定座基本要求

（一）定座只有在旅客按照北部湾航空规定的手续和购票时限内交付票款，经北部湾航空或其授权销售代理企业填开客票，并将该定座列入客票有关乘机联内交给旅客以后或以任何方式支付票款成功后，才能认为座位已经定妥和有效；未经北部湾航空或其销售代理企业记录认可，不得认为定座已确认。

（二）按照北部湾航空规定，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，北部湾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。

第十九条购票时限

已经预订的座位，旅客应在北部湾航空规定或预先约定的时限内购买客票。否则，原预订座位不予保留。

第二十条个人资料

旅客认可向北部湾航空提供的个人资料，旨在用于定座和安排相关的运输服务。为此，旅客授权北部湾航空保留其个人资料并善加保密且可将必须的资料传递给政府机构、北部湾航空有关部门、其他相关承运人或相关服务的提供者。旅客有责任按照北部湾航空规定提供真实、准确、完整的有效身份信息、联系电话等。

北部湾航空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。

第二十一条定座优先权

（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。

第二十二条机上座位安排

北部湾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。

第二十三条更改或取消定座

旅客更改或者取消定座，应当在北部湾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。

第二十四条座位再证实

旅客持有在境外购买的定妥座位的北部湾航空国内段客票，须按北部湾航空规定办理座位再证实手续。

第六章 拒绝运输和限制运输

第二十五条拒绝运输权

北部湾航空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时，应当或有权拒绝运输旅客及其行李:

（一)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，或不遵守承运人的规定;

（二）旅客的身体状况可能因为航空飞行而病情加重或恶化;

（三)旅客的行为影响其他旅客正当权利的实现及对机上安全秩序产生不利影响，或对其自身或其他人员或财产可能造成任何危险或危害;

（四）拒绝接受安全检查的旅客;

（五）未经安全检查的行李;

（六）旅客未支付适用的票价、费用以及（或）未承兑其与北部湾航空或有关承运人之间的信用付款;

（七）旅客未能出示本人的有效身份证件;

（八）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、或不是由北部湾航空或其销售代理企业更改的乘机联或乘机联被涂改的;

（九）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;

（十）国家规定的其他情况。

除前款规定外，旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序的，承运人有权拒绝运输。

第二十六条当航班超售时，北部湾航空有权决定超售航班的旅客及行李的载运安排。

第二十七条对被拒绝运输旅客的安排

旅客因本规定第二十五条被拒绝运输而要求出具书面说明的，除国家另有规定外，承运人或现场各代理单位应当及时出具《未成行旅客、行李证明书》；旅客要求变更客票或者退票的，承运人可以按照按下列规定办理：

（一）属本章第二十五条第（一）、（三）、（四）、（五）、（十）款情形的旅客，已购客票按自愿退票的规定办理。

（二）属本章第二十五条第（二）款，由于旅客的身体状况可能因为航空飞行而病情加重或恶化不适合航班旅行的，已购客票按非自愿退票的规定办理。

（三）属本章第二十五条第（六）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。

（四）属本章第二十五条第（七）款情形的旅客，按自愿改变航班、日期或按自愿退票的规定办理。

（五）属本章第二十五条第（八）、（九）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。

第二十八条限制运输

（一）无成人陪伴儿童、无自理能力的人、孕妇、婴儿、病患旅客、老年人旅客、犯罪嫌疑人及其押解人员以及其他特殊旅客(酒醉旅客，额外占座旅客，机要交通员、外交信使，保密旅客、军/警残旅客)等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，只有在符合北部湾航空规定的条件下，经北部湾航空预先同意并在必要时做出安排后方予载运。限制运输旅客详细规定可参见本条件附录 1。

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

（三）北部湾航空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。

第七章 购票

第二十九条一般规定

（一）旅客可在北部湾航空或其销售代理企业的售票处以及登录北部湾航空网站（**https://www.gxairlines.com**）、海南航空 **APP** 和海南航空微信小程序购票，也可通过北部湾航空热线 **95370** 进行咨询和购票。

（二）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》；通过网站、海南航空 **APP**、海南航空微信小程序或北部湾航空热线购买客票应按北部湾航空要求如实提供旅客有效身份证件、联系电话、儿童、婴儿出生日期等信息。旅客应对其提供的证件及信息的真实性、准确性负责，并且确保其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。

（三）儿童、婴儿旅客购买多航段客票时，以各航段乘机日期为判定标准计算旅客类型，若行程中涉及旅客类型的变更，须分段按照旅客乘机当日实际类型单独购票。

（四）购买儿童客票、婴儿客票，应提供儿童、婴儿出生年月的有效证明。

（五）**5** 周岁以下（不含 **5** 岁公历生日当天）儿童旅客购票：每位年满 **18** 周岁且有完全民事行为能力的成年旅客最多可携带三名 **5** 周岁以下的儿童旅客，或最多可携带两名 **5** 周岁以下儿童和一名婴儿。儿童须购买与其同行成人相同服务等级的客票。

5 周岁（含 **5** 岁公历生日当天）—**12** 周岁（不含 **12** 岁公历生日当天）的儿童旅客购票：每位年满 **18** 周岁且有完全民事行为能力的成年旅客，携带 **5** 周岁至 **12** 周岁的非残疾儿童旅客同行时，儿童旅客购票无数量限制。儿童须购买与其同行成人相同服务等级的客票。

每位年满 **18** 周岁且有完全民事行为能力的成年旅客，最多可携带一名 **2** 周岁至 **12** 周岁的残疾儿童同行，且不能再携带其他儿童及婴儿旅客。

超过规定数量的儿童或单独乘机的儿童，满足我司无陪儿童运输条件的，可办理无成人陪伴服务。

（六）当旅客执意为儿童及同行成人购买不同服务等级的客票时，儿童只能在满足我司无陪儿童运输条件的前提下，办理无成人陪伴服务，且飞机上必须按所购客票的服务等级就坐。

（七）不满五周岁（不含）的儿童乘机必须有具备完全民事行为能力的成人陪同；满五周岁（含）但不满十二周岁（不含）的儿童如单独乘机，须向北部湾航空申请办理无成人陪伴儿童乘机手续，经北部湾航空同意后，方可购票。

（八）旅客若购买电子客票，电子客票行程单在航段全部使用完毕后的 **180** 天内方可开具。电子客票行程单、电子发票二者之间不可重复开具。

（九）限制运输旅客购票，应在北部湾航空或其授权的销售代理企业的售票处提出申请并按北部湾航空要求提供相关证明，经北部湾航空或有关承运人同意后，方可购票。

第三十条北部湾航空或其销售代理企业应根据旅客的需求出售各类客票。

第八章 班期时刻、航班取消与变更

第三十一条班期时刻

（一）北部湾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，北部湾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）除非损失是由于北部湾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，北部湾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。北部湾航空对其代理企业就始发或到达时间、日期或任何航班飞行所作的解释也不承担责任。

（三）北部湾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，北部湾航空可能会更改航班时刻。

如果旅客给北部湾航空提供了有效联系方式，北部湾航空应通知旅客航班时刻的变更。如果北部湾航空发生时刻调整（计划出港时间/到港时间延后大于 15 分钟、计划出港时间提前超过 15 分钟），并且北部湾航空无法为旅客安排其可以接受的替代航班，旅客可按照非自愿退票的规定办理退票。如果旅客接受了北部湾航空安排的替代航班，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。

第三十二条航班取消与变更

有下列情形之一的，北部湾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:

（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）其他非北部湾航空的原因。

第三十三条因航班取消或延误（航班出港延误/到港延误超过 15 分钟），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，北部湾航空将考虑旅客的合理需要并根据本条件第三十五条及第四十七条，为旅客办理非自愿变更或非自愿退票。

第九章 客票变更

第三十四条客票变更

客票变更分非自愿变更及自愿变更两类。

第三十五条非自愿变更

航班取消、航班出港延误/到港延误超过 15 分钟、航班提前、航程改变、舱位等级变更及承运人无法运行原航班等情形，可按照以下规定办理非自愿变更:

（一）乘坐北部湾航空航班的旅客，由于北部湾航空原因导致旅客非自愿变更客票，北部湾航空将考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一:

1、为旅客安排有可利用座位的北部湾航空前后三天航班; 暑运、春运、十一、

五一黄金周非自愿改期日期限制可登陆官网-旅行须知-航班延误/取消后续服务指南查阅。

2、征得旅客及被签转承运人同意后，为旅客办理免费签转手续。

（二）乘坐北部湾航空航班的旅客，由于非北部湾航空原因导致旅客非自愿变更客票，北部湾航空将考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一:

1、为旅客安排有可利用座位的北部湾航空前后三天航班; 暑运、春运、十一、五一黄金周非自愿改期日期限制可登陆官网-旅行须知-航班延误/取消后续服务指南查阅。

2、客票使用条件无签转限制且征得旅客及被签转承运人的同意后，按照客票使用条件为旅客办理签转手续。如涉及客票变更费或票价差额，由旅客自行承担。

（三）旅客分别购买的全部用北部湾航空票证或非 872 票证填开的各段均为我司承运的非联程客票（购票时需遵循各地机场或北部湾航空规定的航班衔接最短时间），其中一段发生不正常导致其它航班衔接错失时（其中一段航班取消或延误后两个航班间衔接时间不足 3 小时<不含>，判定为无法衔接），北部湾航空可免费为旅客办理非自愿变更。

（四）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，北部湾航空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。在联程航班中，旅客非自愿变更客票的，按照本规定第三十五条办理。

（五）如旅客自行购买两段或多段不同票证填开的不同航司承运的航班机票，若外航航班取消或延误，导致北部湾航空航班无法衔接时，北部湾航班客票按照自愿变更处理，收取相应手续费。

（六）旅客确认新航班并办理过客票非自愿变更手续后，由于旅客自身原因再次提出变更，按照自愿变更或自愿退票的规定办理。

（七）除另有规定外，在北部湾航空发布航班延误、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，北部湾航空或北部湾航空销售代理人按照客票使用条件办理; 旅客在北部湾航空发布航班延误、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。

（八）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，若其中某段或几段北部湾航空航班不正常，则发生不正常航班的北部湾航空客票按本条件的非自愿规定办理退改；其他正常航班客票变更须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。

第三十六条自愿改变舱位等级

变更费及升舱差额均按适用的客票票面价计算，变更费小数点后面四舍五入到个位。在定座终端操作变更业务时，一律以退座时间为判断依据。

（一）从高等级舱位变更为低等级舱位或高票价变更至低票价（含同舱变更），原客票按自愿退票办理，重购客票。也可变更至同票价及以上的舱位，并按原舱位对应规则收取变更费及票款差额。

（二）从低等级舱位改为高等级舱位或低票价变更到高票价（含同日期同舱变更），收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额，同时按原舱位对应规则收取变更费（产品文件另有规定除外）。

（三）若舱位升高但价格降低时，按第（一）条款办理；若舱位降低但价格升高时，按第（二）条款办理；若舱位升高或降低但价格一致时，换开新票，按原舱位对应规则收取变更费。

第三十七条自愿改变航班日期

变更费及升舱差额均按适用的客票票面价计算，变更费小数点后面四舍五入到个位。在定座终端操作变更业务时，一律以退座时间为判断依据。

旅客购票后，如要求改变航班日期，北部湾航空及其销售代理企业在航班有可利用座位和时间允许的条件下按以下变更细则办理（若有特殊情况，具体以北部湾航空相关文件规定执行,可提前致电 **95370** 客服热线咨询），如后续有改变按北部湾航空现行《多等级舱位管理规定》及相关产品规定办理。如因旅客自身原因操作的自愿改期，无论改期后航班是否正常，已支付的改期费用均不予退还。

舱位等级	舱位代码	使用条件				
		变更费				
		计划出港时间前336小时（含以外）	计划出港时间前336(不含）至72小时（含）	计划出港时间前72小时（不含)至48小时（含）	计划出港时间前48小时（不含)至4小时（含）	计划出港时间前4小时（不含）内至航班起飞后
公务舱	C及小舱	免费	5%	5%	5%	10%
	D、Z及小舱	免费	5%	10%	10%	15%
	I、J及小舱	依据产品规则执行（购票时在购票界面查询具体产品使用规则，或北部湾航空官网首页->旅行须知->产品规则须知，或提前致电95370客服热线咨询）				
经济舱	Y及小舱	10%	10%	10%	10%	30%
	H/K及小舱	10%	15%	30%	40%	50%
	L/M/X及小舱	25%	35%	50%	60%	70%
	V/N/A/U/T及小舱	55%	65%	75%	80%	90%
	W/R/Q/E/S/F/P/G/B/O及其小舱	依据产品规则执行（购票时在购票界面查询具体产品使用规则，或北部湾航空官网首页->旅行须知->产品规则须知，或提前致电95370客服热线咨询）				

第三十八条自愿改变航程

旅客如自愿改变航程，则按自愿退票处理。

第三十九条自愿变更姓名、证件号

（一）姓名变更

客票、行程单及PNR中旅客姓名与旅客有效乘机身份证件上的姓名出现音同字不同或异体字、生僻字、音似字、偏旁及形似字；或姓名输入出现错误、遗漏或多输字母、姓与名字颠倒、复姓名中名字错误或旅客姓名后未加身份识别标识（如SD、DL等）等均属于旅客姓名免费变更范围。

需求变更旅客姓名，不变更航班及日期的旅客，可给予免费变更姓名一次；若变更旅客姓名与自愿变更客票日期或航班同时进行，需按订座舱位规定收取相应变

更手续费或票款差价后给予变更姓名一次；已经办理过姓名变更的客票再次办理按自愿退票处理。

（二）证件号变更

旅客证件号码（身份证、护照及其他证件号）与有效乘机身份证件上号码不一致，数字重复、错误、增加或者减少；允许免费变更一次。

证件和姓名两者仅能变更其中一项，若证件号码和姓名同时出错，则该客票按自愿退票处理。

第十章 客票签转

第四十条客票签转

指改变客票上列明的承运人代码。客票签转分自愿签转及非自愿签转两类。

第四十一条非自愿签转

（一）因承运人原因航班取消、延误（航班出港延误/到港延误超过 15 分钟）、航班提前、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时，北部湾航空应优先安排旅客乘坐北部湾航空后续航班。除北部湾航空另有规定外，在征得旅客及有关承运人同意后，可办理签转手续。

（二）因非承运人原因航班取消、延误（航班出港延误/到港延误超过 15 分钟）、航班提前、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时，北部湾航空可协助旅客办理签转手续，产生的费用由旅客自理。

（三）个别特殊产品非自愿签转仅限签转至航空集团内航司，具体产品情况可通过官网公告或拨打 95370 客服热线咨询。

第四十二条自愿签转

（一）一般规定

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且未改变过舱位等级的 Y 舱客票（不含其子舱位）成人客票及儿童客票，按各舱位对应规则收取变更费。当自愿签转与外航舱位价格存在差额时，需按客票换开处理，重新出票，产生的票款差额多退少补，同时

收取变更费。

2、按民航局规定适用票价购买的婴儿、革命伤残军人、因公致残人民警察客票提出自愿签转时;

⑴军残/警残客票不得自愿签转外航，如旅客提出签转外航，我司客票可按全退处理，请旅客至外航重购军残/警残客票。

⑵婴儿旅客提出自愿签转时，若自愿签转与外航舱位价格存在差额时，须按客票换开处理，重新出票，产生的票款差额多退少补，不收取变更费。

3、旅客的客票未改变过舱位等级。

4、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。

（二）若接收签转的承运人票价与北部湾航空票价不一致，产生的票款差价多退少补。

（三）凡不符合本条第（一）、（二）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。

（四）北部湾航空的销售代理企业未经特别授权不得为旅客办理签转手续。

第十一章 退票

第四十三条一般规定

（一）由于北部湾航空未能按照运输合同提供运输或旅客要求自愿改变其旅行安排，对旅客未能使用的全部或部分北部湾航空客票，北部湾航空应按规定办理退票。退票分自愿退票及非自愿退票两类。

（二）旅客要求退票，应填妥北部湾航空规定的退款单。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。

（三）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）。

（四）错购的退票规定参照我司现行的错购票务处理规定执行，规定查询路径：北部湾航空官网首页->旅行须知->退改须知。

第四十四条退票受款人

（一）北部湾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，北部湾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）北部湾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。北部湾航空也随即解除责任。

第四十五条退票期限

除另有约定外，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 天内向北部湾航空提出并办理退款手续，否则北部湾航空有权拒绝办理。若客票已逾期，可退还民航发展基金，票款与燃油附加费不予退还。

北部湾航空在收到旅客有效退款申请之日起 7 个工作日（不含金融机构处理时间）内办理完成退款手续。(有效退款申请指旅客提供符合退票审核需要的材料，包含但不限于旅客身份证，病退材料等。)

第四十六条退票地点

（一）旅客非自愿退票，可在原购票地、航班始发地、经停地、终止地的北部湾航空售票处或引起非自愿退票发生地的北部湾航空授权的代理企业售票处办理。

（二）旅客自愿退票，应在下列地点办理：

1、在出票地要求退票，只限在原购票售票处办理；通过北部湾航空官网、北部湾航空热线销售的客票除原购票售票处可退票外，也可在北部湾航空直属柜台办理。

2、在出票地以外的航班始发地或终止旅行地要求退票，可在当地的北部湾航空售票处办理；如当地无北部湾航空售票处，可在经北部湾航空特别授权的当地销售代理企业售票处办理。

第四十七条非自愿退票

航班取消、航班出港延误/到港延误超过 15 分钟、航班提前、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，可按照以下规定办理非自愿退票:

（一）客票完全未使用，退还全部已付票款和税费，不收取退票费;

（二）如在非客票所列经停点降落，应退还经停点降落地至到达站的未使用航段票款，但所退金额不得超过原付票款金额。

（三）旅客自愿变更航班并支付变更费后，其所变更的航班发生不正常时，旅客要求退票，不收退票费，但已支付变更费不退。

（四）旅客分别购买的全部用北部湾航空票证或非 872 票证填开的各段均为我司承运的非联程客票(购票时需遵循各地机场或北部湾航空规定的航班衔接最短时间)，其中一段发生不正常导致其它航班衔接错失时（其中一段航班取消或延误后两个航班间衔接时间不足 3 小时<不含>，判定为无法衔接)，北部湾航空可免费为旅客办理非自愿退票。

（五）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，北部湾航空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。在联程航班中，旅客非自愿退票的，按照本规定第四十七条办理。

（六）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，若其中某段或几段北部湾航空航班不正常，则发生不正常航班的北部湾航空客票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。

（七）如旅客自行购买两段或多段不同票证填开的不同航司承运的航班机票，若外航航班取消或延误，导致北部湾航空航班无法衔接时，北部湾航班客票按照自愿退票处理，收取相应手续费。

（八）如旅客放弃乘行，客票全部未使用的退还全部票款，在经停地/备降地仅退还未使用航段票款且不得超过原付票款金额。在经停地/备降地无论何种原因提出退票申请的，民航发展基金、燃油不退。

（九）旅客因病要求退票的，参照我司病退票管理规定执行，规定查询路径:

北部湾航空官网首页->旅行须知->病退须知。

第四十八条自愿退票

退票费按适用的客票票面价计算，退票费小数点后面四舍五入到个位。在定座终端操作退票业务时，一律以退座时间为判断依据。

（一）旅客自愿要求退票按以下退票细则办理（若有特殊情况，具体以北部湾航空相关文件规定执行,可提前致电 95370 客服热线咨询），如后续有改变按北部湾航空现行《多等级舱位管理规定》及相关产品规定执行。

舱位等级	舱位代码	使用条件				
		退票费				
		计划出港时间前336小时（含以外）	计划出港时间前336(不含）至72小时（含）	计划出港时间72（不含)至48小时（含）	计划出港时间48小时（不含）至4小时（含）	计划出港时间4小时(不含）内至航班起飞后
公务舱	C及小舱	5%	5%	5%	5%	10%
	D、Z及小舱	5%	10%	15%	15%	20%
	I、J以及小舱	依据产品规则执行（购票时在购票界面查询具体产品使用规则，或北部湾航空官网首页->旅行须知->产品规则须知，或提前致电95370客服热线咨询）				
经济舱	Y及小舱	15%	15%	20%	20%	40%
	H/K及小舱	15%	25%	40%	50%	60%
	L/M/X及小舱	35%	45%	60%	70%	80%
	V/N/A/U/T及小舱	65%	75%	85%	90%	100%
	W/R/Q/E/S/F/P/G/B/O及其小舱	依据产品规则执行（购票时在购票界面查询具体产品使用规则，或北部湾航空官网首页->旅行须知->产品规则须知，或提前致电95370客服热线咨询）				

（二）持由定期更改为不定期客票的旅客要求退票，按客票票面列明的定座舱位对应的退票规定收取退票费；持由不定期客票更改为定期客票的旅客在确认座位时，若因我司航段取消原因提出退票，按自愿退票处理。

（三）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。

（四）持婴儿客票的旅客要求退票，免收退票费。

（五）变更后的客票如旅客要求退票，变更费、票款差额不退，按照变更后的

舱位、票面金额及取消座位时间收取相应的退票费。

（六）已经办理退票的客票，视为已与北部湾航空解除运输合同，后续不得再以任何理由提出办理客票的退改签业务。

（七）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。

第十二章 残疾人旅客

第四十九条具备乘机条件的残疾人，乘坐北部湾航空航班，经北部湾航空预先同意后，可参照《北部湾航空残疾人运输服务方案》执行。查询路径：北部湾航空官网首页->旅行须知->《北部湾航空残疾人运输服务方案》。

第十三章 超售

第五十条为满足更多旅客的出行需求，北部湾航空在充分考虑航线、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。

第五十一条超售处理原则

（一）北部湾航空应以适当的方式告知旅客超售的含义以及超售旅客享有的权利。

（二）因北部湾航空超售导致实际乘机旅客人数超过座位数时，在现场工作人员办理乘机手续前或过程中，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赔偿方法及后续服务安排，北部湾航空安排人员在值机柜台或登机口首先寻找自愿放弃座位的旅客，并给予旅客一定的赔偿。

（三）当没有足够的旅客自愿放弃座位时，北部湾航空可根据规定的优先登机原则拒绝部分旅客登机。优先登机的规则如下：

1、执行国家紧急任务的重要旅客及其随行人员；

2、携带或者护送人体捐献器官的旅客；

3、经北部湾航空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；

4、衔接国际航班的旅客；

5、头等舱、公务舱旅客；

6、金鹏白金卡和金卡、海航金爵度假俱乐部至尊卡（金色卡）旅客;

7、金鹏银卡旅客;

8、金鹿卡、易生新金鹿卡旅客;

9、到达站转机衔接时间短的联程旅客;

10、有控座的加机组人员;

11、有证明特殊困难急于成行的旅客;

12、海航 PLUS 会员;

13、普通定座旅客（按票面价由高至低顺序，同等舱位先到旅客优先）。

（四）北部湾航空为被拒绝和自愿放弃登机的旅客提供相应的服务并给予一定的赔偿。赔偿标准如下:

1、如选择退票，则免收退票费，给予旅客 200 元现金赔偿。

2、如选择改签北部湾航空后续航班或其他航空公司航班，北部湾航空承担改签费用，并给予旅客 200 元现金赔偿。

3、其他持金鹏卡积分免票、机构客户免票、代理人奖励免票、宾客免票等各类免票的旅客的赔偿标准为人民币 200 元/人，其他服务内容等同于普通旅客。

4、联程旅客超售，北部湾航按上述规定只对超售航段进行现金赔偿，后续联程航段广西北部湾航空可根据旅客行程安排为旅客办理免费签转、变更、退票、食宿等服务。

5、如旅客需要开具超售书面说明，可通过拨打北部湾航空客服电话（95370）进行开具，具体内容以客服开具为准。

第十四章 代码共享航班

第五十二条北部湾航空或其销售代理企业在旅客购票时，应告知旅客代码共享航班的实际承运人。

第五十三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签转、变更、退票及乘机手续等工作。

（一）票务处理

销售承运人（市场方）的票务处理规定：客票退改签规则执行市场方多等级舱

位及相关产品管理规定; 机上餐食、免费行李额、特殊旅客(含儿童旅客销售数量)等差异化服务执行实际承运人(运营方)标准。

(二)不正常航班旅客服务

1、航班变更或取消由运营方负责市场方旅客的保护及不正常航班信息的通知和监控。

2、发生航班不正常时，由运营方相关保障单位或运营方地面服务代理单位按照运营方的不正常航班业务相关规定，向市场方旅客提供不正常航班的地面服务，服务内容包含但不限于航班信息的通知，客票签改退、食宿、地面交通安排、相关费用补偿，以及协助旅客到达目的地所采取的其它必要服务。

(三)地面服务及空中服务

市场方旅客服务标准执行运营方相关规定,包括但不限于机上餐食、免费行李额、逾重行李费收取标准、特殊行李收运标准、航班不正常旅客服务、特殊旅客服务标准等。

第十五章 乘机

第五十四条一般规定

(一)办理乘机手续

1、旅客应当在北部湾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、领取登机牌等乘机手续，办理乘机手续时出具的身份证件与购票时身份证件必须一致。

2、北部湾航空开始办理航班乘机手续的时间一般不迟于客票上列明的航班离站时间前 90 分钟，除运营机场当局或北部湾航空另有规定外，截止办理乘机手续时间根据当地机场对外公布的截止办理乘机手续时间为准。

3、北部湾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及有效证件，快速、准确地办理乘机手续。

4、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。

(二)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

能在登机口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。

第五十五条乘机前，旅客及其行李和免费随身携带物品必须经过安全检查。

第五十六条旅客漏乘

（一）由于非承运人原因发生漏乘，按自愿退票或自愿改期规定办理。

（二）由于承运人原因旅客漏乘，北部湾航空应尽早安排旅客乘坐后续航班成行，票款不补不退，不再承担额外的经济赔偿责任。如旅客要求退票或改期，按非自愿退票或非自愿改期的规定办理，免收手续费。

第五十七条旅客错乘

（一）由于非承运人原因发生错乘，按自愿退票或自愿改期规定办理。

（二）旅客错乘飞机，如要求在错乘的到达站终止旅行，票款差额不补不退；由于承运人原因错乘，北部湾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，不再承担额外的经济赔偿责任。如旅客要求退票或改期，按非自愿退票或非自愿改期的规定办理，免收手续费。

第五十八条旅客误机

（一）由于非承运人原因发生误机，按自愿退票或自愿改期的规定办理。

（二）由于承运人原因发生误机，如旅客要求退票或改期，按非自愿退票或非自愿改期的规定办理，免收手续费。

第五十九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，按照北部湾航空现行规定中离站时间后自愿变更及退票规定处理，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，北部湾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，北部湾航空都免费为旅客办理客票退、改、签业务。(特殊产品以提前约定的特殊退、改、签规定为准)

第十六章 行李运输

第一节　一般规定

第六十条北部湾航空承运的行李，只限于符合本条件第一条第（四十一）款定

义范围内的物品。北部湾航空承运的行李，按照运输责任分为托运行李和非托运行李。

第六十一条不得作为行李运输的物品（北部湾航空另有规定除外）

下列物品不得放置在托运行李中或携带进入客舱:

（一）危险品:

1、爆炸品;

2、气体，包括易燃气体、非易燃无毒气体、毒性气体;

3、易燃液体;

4、易燃固体、自反应物质、聚合物质和固态减敏爆炸品，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（例：磁性物质、锂电池等）;

10、北部湾航空规定不得作为行李运输的其他危险物品。

（二）枪支，含各种类型仿真玩具枪、枪型打火机及其他各种类型带有攻击性的武器，但体育运动用器械除外。

（三）军械、警械。

（四）管制刀具。

（五）国家规定的其它禁运物品。

第六十二条　不得作为托运行李运输的物品

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，北部湾航空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）备用锂电池、充电宝等;

（七）样品;

（八）有效身份证件及旅行证件;

（九）其它需要专人照管的物品不得作为托运行李或夹入行李内托运的物品，在符合北部湾航空关于行李重量、体积限制的情况下，可作为免费随身携带物品，由旅客带入客舱并自行保管。

（十）活体动物

第六十三条限制运输的物品

北部湾航空对运输下列物品有严格的数量限制和包装要求，只有在符合北部湾航空运输条件的情况下，并经北部湾航空同意，方可接受运输:

（一）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，必须有符合北部湾航空要求及该类物品应有妥善包装，并且此类物品的重量不得计算在免费行李额内,按逾重行李费收取运费。

（二）体育运动用器械，包括体育运动用枪支，必须出具枪支运输许可证和国家体育行政部门的许可证明作为托运行李运输，枪支必须卸下子弹和扣上保险并妥善包装。

（三）宠物,导盲犬和助听犬等工作犬。

（四）外交信袋，机要文件。

（五）旅客旅行途中使用的电动轮椅。

（六）管制刀具以外的利器、钝器，例如菜刀、水果刀、餐刀、工艺品刀、手术刀、剪刀、镰刀、演出用刀、剑、矛，古董或者作为旅游纪念品的刀、剑以及钢锉、斧子、短棍、锤子等，不能随身携带，应放入托运行李内运输。

（七）干冰、液态物品（包括酒类物品及含有酒精的饮料等）、旅客旅行途中所需的烟具、药品、化妆品等。液态物品的容积、容量应符合政府当局、北部湾航空及有关承运人、机场的限制要求，酒类物品含有酒精的饮料不得随身携带须作为

托运行李运输。

（八）含锂金属电池、锂离子电池的便携式电子设备（含电子医疗装置）。

（九）充电宝

1、禁止旅客携带没有 **3C** 标识、**3C** 标识不清晰、已被召回型号或批次的充电宝乘坐境内航班（召回信息可在“国家市场监督管理总局缺陷产品召回技术中心”官方网站“消费品召回”栏目查询，网址：**www.samrdprc.org.cn**）。

2、禁止托运，应作为手提行李或随身携带，在安检前做好绝缘工作（例：保留原零售包装、裸露电极贴胶带绝缘、放入单独塑料袋/保护盒），禁止放置于行李架内。

3、锂电池和电池芯的所属类型应符合联合国《试验和标准手册》第 **III** 部分 **38.3** 节规定的所属类型试验的要求。

4、建议携带不超过 **100Wh** 的充电宝。

5、经过承运人批准，旅客或机组可以携带额定能量超过 **100Wh** 但不超过 **160Wh** 的充电宝。

6、禁止携带超过 **160Wh** 的充电宝，未标明额定能量同时也不能通过标识的参数计算得出额定能量的充电宝禁止携带。

7、禁止在机上使用充电宝为设备充电，或对充电宝充电。对于有启动开关的充电宝，在飞行过程中应始终关闭。

8、每名旅客不应携带超过 **2** 个。

（十）人体器官运输

人体器官：由各种细胞或组织构成的、并执行一定功能的生物体的分化结构，如人体不可再生的心脏、肝脏、肾脏、肺脏、胰腺、四肢、眼球、耳朵等，除此之外还包括人体细胞、角膜、骨髓等人体组织。

1、运输方式：仅接受旅客将人体器官作为客舱行李（手提行李或占座行李）运输，器官运输过程中由旅客自行照管。

2、限制运输：

(1)运输专用容器内含有危险品的，应符合航空运输的相关要求。对不符合要

求的，可拒绝运输。

(2)装有人体捐献器官的运输专用容器应当接受民航行李安检设备检查，无疑点的可不再进行开箱检查。

(3)除装有人体捐献器官的运输专用容器外，**OPO** 工作人员的其他行李物品按照正常程序接受安全检查。

(4)人体捐献器官运输专用容器内含有保存人体捐献器官所必须的液态物品的，不受液态物品航空运输条件的限制，但应满足运输安全要求。对不满足要求的液态物品，可拒绝运输。

(5)人体捐献器官运输专用容器超过我司允许旅客携带手提行李最大尺寸的，**OPO** 工作人员应按照占座行李的方式购票并运输。

3、申请时间：原则上须在航班计划起飞时间前 **24** 小时申请。人体器官获取组织（**OPO**）工作人员应至少在航班起飞前四个小时通过客服热线（**95370**）提出申请。

4、运输包装及文件要求

(1)OPO 工作人员应接受相关培训，准备人体捐献器官航空运输的相关文件，做好人体捐献器官的包装（包括准备人体捐献器官运输专用标志），并提前向航空公司提出运输申请。

(2)包装要求：使用专业的运输容器并在容器外显著位置张贴人体捐献器官运输专用标志。该容器应当有效保温、防震，方便携带、密封性好（不会散发异味、不会渗漏液体），容器外观不会对其他旅客造成影响，且不会因为飞行过程中机舱气压变化、飞机颠簸而导致器官损坏。

(3)证明文件：须提前准备好具有人体器官移植资质医院所开具的器官运输证明《移植中心器官接收确认书》及复印件，证明文件应注明所运输器官的合法来源、用途、联系人姓名及联系方式等。

(4)对于旅客的自身残肢，需要医院出具该残肢为旅客自身，该残肢不具备传染性，该残肢不属于医疗废物的证明。

(5)运输协议：旅客应签署“人体器官运输协议书”，接受航空运输可能存在的

风险。

第二节　行李包装及体积、重量限制

第六十四条托运行李

（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;

6、行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码。

（二）托运行李（含免费行李及付费逾重行李）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，应事先征得北部湾航空的同意才允许托运。（逾重行李收费标准请参照下文第六十七条免费行李额-逾重行李收费标准内容）

第六十五条手提行李

（一）免费手提行李标准

除另有规定外，每位旅客可免费携带入客舱的手提行李的重量每件不超过 **7** 公斤。持公务舱客票的旅客，每人可随身携带两件手提行李,每件尺寸不超过 **20** 厘米 **× 40** 厘米 **× 55** 厘米；持经济舱客票的旅客，每人可随身携带一件手提行李,每件尺寸不超过 **20** 厘米 **× 40** 厘米 **× 30** 厘米**(**除特殊产品另有规定外,购票时在购票界面查询具体产品使用规则或提前致电 **95370** 客服热线咨询**)**。超过上述重量、件数或体积限制的随身携带物品，需作为托运行李托运。

注:上述尺寸测量不含轮、把手及拉杆，长、宽、高任一维度超出规定限值，即视为超规行李。

第三节　免费行李额及逾重行李费

第六十六条免费行李额

（一）符合本条件第六十五条规定的非托运行李可免费运输。

（二）以托运方式运输的行李，每位旅客的免费行李额标准为:

1、对应舱位免费行李额

(1)购买北部湾航空公务舱机票的旅客免费托运行李额为 30 公斤。

同时，每人可随身携带两件非托运行李,每件不超过 7 公斤，每件尺寸不超过 20 厘米 × 40 厘米 × 55 厘米。

(2)购买北部湾航空 8 折(含)以上舱位机票的旅客免费托运行李额为 20 公斤。

同时，每位旅客可免费携带一件重量不超过 7 公斤、尺寸不超过 20 厘米 × 40 厘米 × 30 厘米的非托运行李。

(3) 购买北部湾航空 5 折（含）至 8 折（不含）舱位机票的旅客免费托运行李额为 20 公斤。

同时，每位旅客可免费携带一件重量不超过 7 公斤、尺寸不超过 20 厘米 × 40 厘米 × 30 厘米的非托运行李。

(4) 购买 5 折（不含）以下特价舱位机票的旅客无免费托运行李额（若有特殊情况，具体以北部湾航空相关文件规定执行,可提前致电 95370 客服热线咨询）。旅客可免费携带一件重量不超过 7 公斤、尺寸不超过 20 厘米 × 40 厘米 × 30 厘米的非托运行李。

(5)购买产品舱位的旅客免费行李额以对应文件规定为准（产品文件中未明确的免费行李额为 0KG）, 旅客可免费携带一件重量不超过 7 公斤、尺寸不超过 20 厘米 × 40 厘米 × 30 厘米的非托运行李(除特殊产品另有规定外,购票时在购票界面查询具体产品使用规则或提前致电 95370 客服热线咨询)。

具体舱位及对应折扣如下:

舱位	折扣	免费行李额
C 及其小舱（如 C1 等）	\	30KG
D、Z、I、J 及其小舱（如 D1 等）	\	
Y 及其小舱（如 Y1 等）	100%	20KG
H 及其小舱（如 H1 等）	84%	
K 及其小舱（如 K1 等）	76%	20KG
L 及其小舱（如 L1 等）	68%	
M 及其小舱（如 M1 等）	60%	

X 及其小舱（如 X1 等）	54%	
V/N/A/U/T 及及其小舱（如 A1 等）	4.8 折以下舱位	0KG
G 及其小舱（如 G1/G2 等）	团队旅客舱	10KG
W/Q/B/P/F/R/E/S/O 及其小舱（W1 等）	产品舱位	以产品文件约定的免费行李额规定为准

2、按适用成人普通票价 10%购票的婴儿旅客无免费行李额，但可随身携带航 班上供喂食婴儿的食品和行程中用于更换的纸尿裤以及一件折叠式手推车。如手推车的尺寸不超过 20 厘米 × 40 厘米 × 55 厘米，且重量不超过 7KG，则可以带入客舱放在行李架上进行运输。若手推车的体积超过 20 厘米 × 40 厘米 × 55 厘米，则必须作为托运行李免费运输。

3、特殊产品以产品文件约定的免费行李额规定为准。

（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免费行李额合并计算。

（四）旅客自愿改变舱位等级，应按照改变后的舱位等级所规定的免费行李额办理。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）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。

（六）非国际运输联程客票的国内航段：对于国内、国际航班同为北部湾航空运输，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标准运输规定执行；对于国际航班为非北部湾航空运输，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。

（七）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。

第六十七条逾重行李费

（一）旅客的托运行李和非托运行李重量，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）逾重行李收费标准如下:

<table>
<tr><th>购买渠道</th><th>出港城市</th><th>航距</th><th>价格（元）/行李额</th></tr>
<tr><td rowspan="11">官网/海航APP/海航小程序/北部湾航空微信小程序/团队网/OTA/呼叫中心</td><td rowspan="3">南宁/洛阳/沈阳/衡阳/淮安</td><td>0-800 公里（不含）</td><td>15 元/公斤</td></tr>
<tr><td>800-1600 公里（不含）</td><td>20 元/公斤</td></tr>
<tr><td>1600 公里及以上</td><td>25 元/公斤</td></tr>
<tr><td rowspan="3">海口、长沙、济南、榆林、济宁、南充、徐州、宜昌</td><td>0-800 公里（不含）</td><td>12 元/公斤</td></tr>
<tr><td>800-1600 公里(不含)</td><td>16 元/公斤</td></tr>
<tr><td>1600 公里及以上</td><td>20 元/公斤</td></tr>
<tr><td rowspan="3">温州、揭阳、福州、泉州、厦门、烟台、天津、赣州、连云港、十堰、张家界、庆阳、舟山、合肥、惠州、青岛、上饶、哈尔滨、阜阳、信阳、呼和浩特、大连、岳阳、贵阳、珠海、万州</td><td>0-800 公里（不含）</td><td>11 元/公斤</td></tr>
<tr><td>800-1600 公里(不含)</td><td>15 元/公斤</td></tr>
<tr><td>1600 公里及以上</td><td>18 元/公斤</td></tr>
<tr><td rowspan="3">其他城市</td><td>0-800 公里（不含）</td><td>10 元/公斤</td></tr>
<tr><td>800-1600 公里(不含)</td><td>13 元/公斤</td></tr>
<tr><td>1600 公里及以上</td><td>16 元/公斤</td></tr>
<tr><td colspan="3">线上渠道按每 5 公斤一个划分收费，单次最低可购额度为 5 公斤，单次最高可购额度为 40 公斤,具体设定:5KG/10KG/15KG/20KG/25KG/30KG/35KG/40KG。如单次购买行李额超过 40 公斤，可分两次进行购买。</td></tr>
<tr><td rowspan="4">机场值机柜台</td><td rowspan="3">不区分城市</td><td>0-800 公里（不含）</td><td>15 元/公斤</td></tr>
<tr><td>800-1600 公里（不含）</td><td>20 元/公斤</td></tr>
<tr><td>1600 公里及以上</td><td>25 元/公斤</td></tr>
<tr><td colspan="3">值机柜台按每 1 公斤收费。</td></tr>
<tr><td colspan="3">应收超限行李费=（托运行李的重量-适用的免费行李额）×适用的超限行李价格。（总金额以人民币元为单位，收费金额不做四舍五入，以实际金额收取。）</td></tr>
<tr><td>登机口</td><td colspan="3">240 元/件</td></tr>
</table>

（如在登机口临时购买逾重行李并进行托运，该行李将可能无法与旅客同时到达目的地，但北部湾航空将选择最近一班北部湾航空航班，将托运行李送达目的地）

（四）针对特殊时间段促销行李，以实际官网公示的促销价格为准。查询路径：北部湾航空首页—公告信息—关于北部湾航空产品客票规则及其他服务权益

的温馨通知。

（五）“随身达”付费上机服务

可携带以下规格行李进入客舱:

1、经济舱:可升级携带一件尺寸不超过 **20** 厘米 **× 40** 厘米 **× 55** 厘米的行李进入客舱;

2、悦享/舒享产品:除原有额度外，可额外携带一件尺寸不超过 **20** 厘米 **× 40** 厘米 **× 55** 厘米的行李进入客舱。

注：该产品可于值机柜台及登机口购买，收费标准为 **240** 元/件，购买该产品的旅客最多可携带行李数量不超过 **2** 件，目前适用站点：南宁、洛阳、济南、西安、沈阳、哈尔滨、青岛、重庆。上述尺寸测量不含轮、把手及拉杆，长、宽、高任一维度超出规定限值，即视为超规行李。

第六十八条北部湾航空航班暂不提供行李声明价值服务。

第四节　行李的收运

第六十九条拒绝运输权

（一）旅客的托运行李、非托运行李，如属于或夹带有不得作为行李运输的物品，北部湾航空有权拒绝接受该行李的运输。

（二）旅客的托运行李，如属于或夹带有不得作为托运行李运输的物品，北部湾航空有权拒绝接受该行李作为托运行李运输。

（三）旅客携带了属于限制运输的物品，如旅客没有或拒绝遵守北部湾航空的限制运输条件，北部湾航空有权拒绝接受该物品的运输。

（四）旅客的托运行李、非托运行李，如因其形态、包装、体积、重量或特性等原因不符合北部湾航空运输条件，北部湾航空应请旅客加以改善，如旅客不能或拒绝改善，北部湾航空有权拒绝接受该行李的运输。

第七十条检查权

北部湾航空为了运输安全原因，有权要求旅客接受对其行李进行检查；必要时，也可以在旅客没有到场的情况下，会同机场安检进行检查。如果旅客拒绝接受检查，北部湾航空有权拒绝接受该行李的运输。

第七十一条收运要求

（一）旅客必须凭有效客票托运行李。北部湾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）北部湾航空只在航班离站当日办理乘机手续时收运行李。

（三）北部湾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。

（四）旅客托运有运输责任争议的行李时，北部湾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，以免除北部湾航空相应的运输责任。

第七十二条行李载运

（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，北部湾航空应向旅客说明，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，北部湾航空可拒绝收运旅客的逾重行李。

第七十三条小动物

（一）小动物是指家庭驯养的狗、猫、鸟或其它玩赏宠物。野生动物和具有形体怪异或易于伤人等特性的动物如蛇等，不属于小动物范围。因机型限制，目前北部湾航空不能通过托运行李形式运输小动物。在限定条件下允许旅客携带宠物（猫、狗等）进入客舱运输，相关规定查询路径：北部湾航空官网首页->旅行须知-客舱宠物运输须知。

（二）导盲犬、助听犬在符合北部湾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。承运人、机场和机场地面服务代理人应允许服务犬在航班上陪同具备乘机条件的残疾人。

第七十四条外交信袋

（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，北部湾航空也可以按照托运行李办理，但北部湾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，经北部湾航空同意，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 公斤，总体积不得超过 30 厘米 × 50 厘米 × 145 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。

（五）机要交通人员携带的机要文件，按本条的规定办理。

第七十五条违章行李

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，北部湾航空按下列规定处理:

（一）在始发地发现违章行李，北部湾航空拒绝收运；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。

第七十六条行李退运

（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）由于北部湾航空的原因，需要安排旅客改乘北部湾航空其他航班，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；如安排旅客签转其他承运人航班，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

第七十七条行李交付

（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，北部湾航空或其地面代理应妥善保管旅客尚未提取或者无人认领的行李至行李库房，保管费用以具体机场公布为准。

（三）对于旅客行李中的易腐物品，北部湾航空有权在行李到达 **24** 小时后予以处理。

（四）航班到达后，如非承运人原因，旅客未立即提取行李，如产生行李保管费需旅客自行承担，具体费用以机场公布为准；由于承运人原因造成的行李未与旅客同机到达，北部湾航空或其地面代理应免费保管，不收取保管费。

（五）北部湾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。

（六）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。

（七）旅客遗失行李牌的识别联，应立即向北部湾航空挂失。旅客如要求领取行李，应向北部湾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，北部湾航空不承担责任。

第七十八条无法交付的行李

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，北部湾航空可做遗弃物处理。

第七十九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，北部湾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）因北部湾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，协商给予旅客临时生活用品补偿费人民币 **100** 元。

第八十条　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，应当及时向北部湾航空提出异议，对于确实有证据证明，系北部湾航空原因造成的损失，旅客最迟应当在收到托运行李 7 日内书面向北部湾航空提出。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。

第十七章 旅客服务

第一节一般服务

第八十一条北部湾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。

第八十二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。

第八十三条在航空运输过程中，旅客发生急病、分娩、遇险时，北部湾航空应积极采取措施，尽力救助。

第八十四条空中飞行过程中，北部湾航空不向旅客提供免费的餐饮服务。根据北部湾航空自身保障和服务条件，在和旅客达成一致的前提下，北部湾航空可向旅客提供特殊额外的有偿服务。

第二节不正常航班的服务

第八十五条由于北部湾航空机务维护、航班调配、机组等原因，造成航班在始发地出港延误或取消，北部湾航空将按规定向旅客提供餐食或住宿等服务。由于北部湾航空原因造成航班延误、取消、备降、返航、航班提前等航班变动，北部湾航空不提供经济补偿。

第八十六条由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非北部湾航空原因，造成航班在始发地出港延误或取消，北部湾航空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。由于非北部湾航空原因造成航班延误、取消、备降、返航、航班提前等航班变动，北部湾航空不提供经济补偿。

第八十七条航班在经停地延误或取消，无论何种原因，北部湾航空应按规定负责向经停旅客提供餐食或住宿服务，不再承担额外的经济赔偿责任。

第八十八条航班发生备降，无论何种原因，北部湾航空均应当向备降旅客提供餐食或者住宿服务，不再承担额外的经济赔偿责任。

第八十九条航班延误或取消，北部湾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。航班发生延误或取消时，北部湾航空协助旅客开具航班延误、取消证明。旅客可通过登录北部湾航空 **APP**、北部湾航空官网、北部湾航空微信小程序自行下载《不正常航班证明》。

第九十条航班出港延误或者取消时，北部湾航空及销售代理人、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。

第九十一条航班发生延误或者取消，无论何种原因，旅客原则上可免费变更至北部湾航空前后三天（不含起飞当日）有可利用座位的航班或办理客票全退,免费变更次数限一次，暑运、春运、十一、五一黄金周非自愿改期日期限制可登陆官网-旅行须知-航班延误/取消后续服务指南查阅。超过此范围的，按非自愿退票或自愿变更处理。因承运人原因导致航班发生不正常时，在征得旅客及有关承运人同意后，可为旅客签转至与我司签署不正常航班签转协议的航空公司航班上。因非承运人原因导致航班发生不正常时，北部湾航空可协助旅客办理签转手续，产生的费用由旅客自理。

第九十二条北部湾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。

第十八章 飞机上的行为

第九十三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，北部湾航空可以采取其认为必要的措施，以阻止该行为的继续，包括对该旅客实施管束。

第九十四条未经北部湾航空许可，旅客不得在飞机上开启和使用以下便携式设备：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、便携式录像和回放设备、无线电接收机、无线电发射机、具有无线遥控器的玩具、必须开启蓝牙功能的电子设备、充电宝等便携式移动电源、其他未定义及无法判断是否能够对飞机系统产生干扰的电子设备。允许使用以下便携式电子设备：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 功能及蓝牙功能情况下可单手掌握的小型的便携式设备，如移动电话、电子书、平板电脑、MP3/4、电子游戏机、电子词典；医学辅助用电子设备类，如助听器、心脏起搏器等；还有其他的公司认定不会干扰飞机航行和通讯系统的便携式电子设备，如电动剃须刀、电子计算器、没有无线遥控器的小型电动玩具、便携式随身听(光盘 1 光碟机、盒式磁带播放机)便携式语音记录器、照相机等。

第九十五条北部湾航空所有的航班均已禁烟,机上所有区域均不允许吸烟。

第九十六条飞机上，除北部湾航空供应的含酒精饮料外，不得饮用其他含酒精饮料。

第九十七条当旅客在机上就座时,应按要求系好安全带。

第九十八条飞机上的救生衣与毛毯等，为航空公司财产，非经许可，严禁拆用或带下飞机。

第十九章 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北部湾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。北部湾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，北部湾航空不承担责任。

第二十章 连续承运人

第一百零二条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。

第二十一章 损失责任及赔偿限额

第一百零三条旅客因在机场区域内、机场与市区之间或在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。

北部湾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北部湾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。

北部湾航空对间接的或随之引发的财产损失不承担责任。

第一百零四条旅客人身伤亡

（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，北部湾航空应当承担损害赔偿责任，赔偿责任以按我国政府批准公布后的有效政策执行；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，北部湾航空不承担赔偿责任。

（二）由于旅客故意或重大过失导致的人身伤亡或其它损失，北部湾航空不承担赔偿责任。

第一百零五条行李损失

（一）因发生在北部湾航空飞机上或者在旅客上、下北部湾航空飞机过程中的事件造成旅客非托运行李毁灭、遗失或者损坏，北部湾航空有过错的，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，北部湾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，北部湾航空不承担责任。

（三）旅客行李毁灭、遗失或者损坏的，北部湾航空按照行李降低的价值赔偿或负担修理费用,具体内容参见本条件附录 2。

（四）旅客行李毁灭、遗失或者损坏的北部湾航空按照行李降低的价值赔偿或负担修理费用。北部湾航空对因托运行李和非托运行李毁灭、遗失、损坏或者延误而产生的损失，按照《中华人民共和国民用航空法》和造成损害的事件或者延误发生时我国参加的相关国际民用航空公约规定承担赔偿责任。

（五）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。

（六）由于旅客行李对他人造成伤害或对他人物品或北部湾航空财产造成损失，旅客应赔偿北部湾航空的所有损失和由此支付的一切费用。

（七）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。

（八）在联程运输中，北部湾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。

（九）构成国际运输的国内航段，行李赔偿按适用的国际运输行李赔偿规定办理。

（十）已赔偿的丢失行李找到后，北部湾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。

第一百零六条航班延误

（一）因北部湾航空原因造成旅客运输延误的，北部湾航空不承担赔偿责任，但应按规定向旅客提供餐食或住宿等服务。因北部湾航空过错造成行李运输延误的，北部湾航空应当承担赔偿责任，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。提供临时生活费用金额：根据到达地生活水平和旅客的身份，临时生活费由到达站行李查询部门（或者行李查询代理方）一次性付给旅客。经济舱旅客为 **100** 元/每晚，最多不超过两晚。下列情况，本公司原则上不提供临时生活费的补偿:

1、旅客乘坐本公司航班到达本站，但行李在外站已遗失且在本站申报遗失前，行李并非本公司承运;

2、行李用当天的后续航班运达;

3、行李贴挂有免除责任行李牌，其免责项目为“旅客晚交运行李”;

4、旅客的永久或长期地址为托运行李的目的地;

5、经过查询，确定旅客的托运行李已丢失需要赔偿时，补偿费应在赔偿金额内扣除。如行李经查询后找到，旅客不需要偿还临时生活费。

（二）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、旅客原因等非北部湾航空原因造成旅客、行李运输延误的，北部湾航空不承担赔偿责任，但应尽力为旅客提供必要的帮助。

第一百零七条其他规定

（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，相应免除或者减轻北部湾航空的责任。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，相应免除或者减轻北部湾航空的责任。

（二）北部湾航空的责任的任何免除或限制适用于北部湾航空的代理人、雇员和代表以及将飞机提供给北部湾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，不得超过北部湾航空的责任限额。

北部湾航空客户意见受理邮箱为：**gx_bbwyjsl@gxairlines.com**，服务投诉电话为 **0771-5573987**（工作日 **9:00-12:00,13:00-17:30**），北部湾航空客服热线 **95370**（**7×24H**）。

第二十二章 生效与修改

第一百零八条本条件自 2026 年 7 月 10 日起生效并施行。原北部湾航空公布于 2026 年 7 月 1 日施行的《广西北部湾航空有限责任公司旅客、行李国内运输总条件》同时废止。

第一百零九条北部湾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。北部湾航空的工作人员、销售代理企业或雇员都无权更改或违反北部湾航空适用的运输条件、运输规定、票价和费用。

历史总条件查询路径:

https://www.gxairlines.com/stdair/tcms?directoryName=announcement&fileName=announcement_345

附录 1: 北部湾航空限制运输旅客管理规定

1、无成人陪伴儿童运输条件

（1）下列情况，北部湾航空不予承运:

①不足 5 周岁的儿童单独乘机;

②12 周岁以下的聋哑儿童或者双目失明的儿童单独乘机;

③未经北部湾航空同意;

④在非北部湾航空或者北部湾航空未授权的售票处出票者;

⑤国内国际串飞航班长段不接受无成人陪伴儿童的运输。

（国际国内串飞航班是指经停国内航点的国际航班，以 GX8967 兰州-南宁-新加坡航班为例，长段为兰州-新加坡段，不接受无成人陪伴儿童运输，兰州-南宁，南宁-新加坡段航班可接受无成人陪伴儿童运输）

⑥对于年满 5 周岁（含）未满 12 周岁儿童旅客单独乘机，且拒绝办理无成人陪伴儿童服务手续的旅客，北部湾航空有权拒绝运输。

（2）各类机型运输限量

①年龄满 5 周岁但不满 12 周岁无人陪伴儿童载量限制：5 名/航班(经停航班

A-B-C 按照 AB+AC 或 BC+AC 合并计算载量);

②为保障飞行安全和常规范围内无陪儿童旅客名额，北部湾航空不接受 12 周岁(含)至 16 周岁(含)的青少年旅客申请无陪儿童服务。如有需要，建议其申请引导服务(具体办理以当地机场答复为准); 或购买北部湾航空无陪青少年产品，具体航线以最新产品文件为准，可致电 95370 客服热线咨询。

（3）乘机条件

①由无人陪伴儿童的父母或者监护人负责办理完乘机手续前，抵达到达站出口后的接送和照料;

②直达航班可接受 5 周岁至不满 12 周岁无成人陪伴儿童运输，对于联程航班，不接受无成人陪伴儿童的运输;

③北部湾航空有权根据《特殊服务需求单》中的内容，核实无人陪伴儿童在航班衔接站和目的站和到达站接送人的身份证件。

④持 O 舱不定期客票年龄为 5-12 周岁的儿童，如需办理无陪服务，则需同时满足如下条件:

a)办理航班为直达航班;

b)航班有空余座位满足候补条件;

c)无陪儿童限制数量满足办理条件;

注：若上述任一条件未能满足则无法为其办理。

2、有成人陪伴同行的无自理能力轮椅旅客、有成人陪伴同行的半自理能力轮椅旅客，E190\A320 机型限载 8 名；无自理能力轮椅旅客须在定座、购票时提出申请，经北部湾航空预先同意并在必要时做出安排后方予以载运。

3、孕妇旅客运输条件

（1）怀孕不足 8 个月（32 周）的孕妇乘机，除医生诊断不适宜乘机者外，在提出乘机申请时应出示预产期证明，凭有效身份证件及预产期证明办理乘机手续，按一般旅客接受运输（此类旅客运输不受限制）。

（2）怀孕超过 8 个月（32 周）（含）但不足 9 个月（36 周）的健康孕妇，需提供医疗机构开具的在乘机前 30 天内（含）签发的孕检报告，或有医生签名/盖

姓名章的注明怀孕周数的诊断证明。如孕检报告/诊断证明为电子版，须为医疗机构官方平台发布。

（3）下列情况，北部湾航空不予承运:

①怀孕 9 个月（36 周）(含）以上者;

②预产日期在 4 周（含）以内者;

③预产期临近但无法确定准确日期，已知为多胎分娩或者预计有分娩并发症者;

④顺产后不足 7 天，难产以及早产经医生诊断不宜乘机者。

4、婴儿旅客运输条件

1）出生不足 14 天的婴儿和出生不足 90 天的早产婴儿（早产婴儿指胎龄满 28 周不满 37 周），北部湾航空不予承运。

注：由于新生儿的抵抗力差，呼吸功能不完善，咽鼓管又较短，鼻咽部常有粘液阻塞，飞机升降时气压变化大，对身体刺激大，新生儿又不会做吞咽动作，难以保持鼓膜内外压力平衡，因此，对婴儿乘坐飞机要有一定的限制条件，航空公司规定上述婴儿不能乘机。

2）婴儿应由年满十八周岁、具有完全民事行为能力的成人陪伴乘机，不单独占用座位。

3）每一成人只能携带一名按成人普通票价的 10%购票的婴儿，不提供座位。

4）为便于运行控制、保证旅客的服务质量，一般以每名乘务员服务 5 名婴儿为标准，对婴儿的承运数量进行限制：E190 承运数量为 15 名,A320 机型承运数量为 20 名。

5、各类病患旅客承运条件

1)北部湾航空要求患有某些病症的旅客提供医疗证明。风湿性关节炎患者不需要医疗证明。哮喘旅客没有医疗证明也可以乘机，但旅客不能携带氧气瓶。有简单骨折（小臂、手足、单腿敷石膏），但可独立到紧急疏散口的旅客，可不需要单独安排人员随行陪护，不需要医疗诊断证明书。

2)出于下列合理医学考虑，承运人可以要求已出示医疗证明的旅客进行额外医

疗检查:

(1)证明开出后旅客病情显著恶化;

(2)证明明显隐瞒疾病对航班上其他旅客的健康威胁。

3)额外医疗检查得出下列结论，则认为旅客不适宜旅行:

(1)旅客在航行中可能需要特殊医疗救助;

(2)旅客对航班上其他旅客的健康或安全造成直接威胁;

4)病患旅客不符合航空运输的范围见本规定有关内容;

5)陪护人员及安全助理要求、运输人数限制、运输文件要求为:

(1)限制旅客随行安全助理范围

① 安全助理协助旅客在紧急疏散时离开飞机或与北部湾航空工作人员沟通必须的安全情况。私人护理照顾个人需要，包括饮食、洗手间内服务、配药服药服务等类似的服务北部湾航空无法提供。限制旅客根据个人需要安排私人护理和安全助理随行，或由私人护理兼负安全助理职责。

② 北部湾航空不能要求限制旅客必须携带安全助理作为航空运输的条件。不能基于航空公司不能提供的服务（如使用洗手间、进食等）而要求旅客必须提供安全助理，但须遵守限制旅客运输数量限制相关要求。

③ 安全助理应在定座时声明陪伴关系，并单独出票。北部湾航空应在保证安全助理与具备乘机条件的限制旅客同机旅行。安全助理应有能力在旅客过程中照料限制旅客，并在紧急情况下协助其撤离。

④ 对于以下情况，限制旅客可不用安排随行陪伴

I 旅客有弱视力或全盲，但旅客可以理解与安全相关的指令并做出反应执行指令。

II 旅客有弱听力或全聋，但旅客可以理解与安全相关的指令并做出反应执行指令。

III 限制旅客有精神障碍，但旅客可以理解与安全相关的指令并做出反应执行指令。

IV 对于登机和/下机时需要帮助的旅客，但该旅客可以自己移动并自行完成紧

急撤离。

V 对于半身不遂、截瘫、双下肢截肢手术或关节炎旅客，虽然属于为无法行走的范围，旅客可以在一般情况下照顾自己，并且在一定设备的协助下可以自行完成紧急撤离。

VI 旅客肢体打石膏或肢体骨折，可以自己移动并且可以自行完成紧急撤离。

对于以下情况，必须安排安全助理随行陪伴。

(1)乘客旅行期间使用担架。

(2)旅客有精神障碍，对安全情况介绍和安全规章完全不能理解、领会或做出回应。

⑤ 旅客同时有严重听力和视力损伤，不能与航空公司工作人员进行任何方式沟通有关安全说明等信息。如果旅客乘坐直飞航班前将翻译带到机场，在登机门区域充分沟通运输安全信息并接受紧急疏散指导，则承运人必须允许旅客旅行时不携带安全助理。可通过身体信号建立沟通，例如用特定方式触碰旅客的手以表示疏散或其他紧急情况。旅客也可以向机组成员提供沟通说明表。在上述情况不能实现的条件下，则必须安排安全助理随行。

⑥ 如果限制旅客提前联系北部湾航空声明他或她将有安全助理随行或需要安全助理提供个人护理服务，北部湾航空对其安全助理不提供免费运输服务（机组人员除外）。

⑦ 对于是否携带安全助理有疑问时，航空公司工作人员向限制旅客询问是否自己能完成紧急撤离，旅客回答不能，则旅客可自行寻找自愿者或由工作人员为旅客安排机组人员作为安全助理:

I 在同一航班上没有执行任务的公司机组和/或乘务人员（例如加机组）;

II 限制旅客自己寻找的自愿者;

III 航班上旅客自愿者;

IV 有执行任务的机组人员和/或乘务人员（如上述 3 类无自愿者，则考虑第 4 类）。

注：安全助理为 II 和 III 类，则该限制旅客可视为有人陪伴限制旅客；安全助

理为 I 和 IV 类，则该限制旅客仍视为无人陪伴限制旅客。

⑧ 航空公司提供的安全助理负责固定安全带之类的帮助，但不需要提供私人护理服务，例如进食、配药服药及药物注射或洗手间设施设备使用。

(2) 运输人数限制

参照第十二章残疾人旅客相关规定。

(3) 运输文件要求

医疗诊断证明书

① 除以下情况认定旅客在航行中面临安全风险外，不得要求具备乘机条件的残疾人提供医疗证明。

I 飞行时需要医疗用氧；注：北部湾航空不允许旅客私自携带氧气瓶、氧立得乘机，可携带医用氧气袋。目前北部湾航空飞机上没有配备专用医疗氧气设备。在专用医疗氧气设备到位前，如旅客需要使用机上氧气瓶的应在定座购票时事先提出申请，须经北部湾航空同意并预先做出安排，北部湾航空视情在飞机上可多配或目的地补充氧气的方式，以确保飞机到达目的地后的适航性;

II 对旅客能否在无需特殊医疗救助的情况下安全结束飞行抱有合理怀疑;例如:可能造成直接威胁的传染病、存在精神障碍的旅客、部分病患旅客等。

② 医疗诊断证明书有效日期

I 一般情况下，医疗证明开具日期距离旅客航班既定起飞日期不超过 10 天才可视为有效。如果需要采取预防措施或步骤以防止疾病传播，证明中必须予以说明;

II 如果返程航班日期超过 10 天，则必须重新提供医疗证明;

III 对于医疗用氧运输的旅客，有效《医疗诊断证明书》的日期距离旅客计划最初日期必须不超过 10 天

③ 《医疗诊断证明书》由中国境内县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）以及以上医疗单位医师签字、医疗单位盖章，并包含“适宜乘机”字样以及开具日期,方为有效。境外或港澳台地区必须有政府部门认可具备行医资格的医生填写。对于医疗诊断证明书，在中国地区为中文或英文，在境外地区，可以由其他语言填写，但必须附有英文翻译版本或中文翻译版本,并注明在 XX 日前适宜乘机有

效。

④ 如果旅客病情自开具医疗证明后显著恶化或证明书明显隐瞒疾病对其他旅客的威胁，则可以要求旅客接受额外医疗检查，要求旅客到符合资格要求的医疗机构再次进行检查。如果医疗检查显示旅客在没有特殊医疗救助的情况下可能无法安全结束飞行，或者允许旅客登机将对其他旅客的健康和安全构成直接威胁则可以认为旅客的情况不适宜航空旅行。

6)对于飞机上的糖尿病患者旅客，应当对其提供糖尿病餐食。在飞行过程中，如果糖尿病患者旅客的病情在某种情况下可能恶化，建议其随身携带必要的药品和针剂;

7)其他病患情况如下:

序号	种类	无法承运的情况	载运条件
1	各类手术病人	①胸腹部手术、肠胃手术后不足 10 天者禁止乘坐飞机; ②头部、眼科、耳鼻喉科等内外科手术后 15 天内; ③破伤风、气性环置患者; ④因脑炎或肿瘤或 30 天内做过气脑者; 以上情况均不宜乘坐民航班机。	病情平稳期; 医疗诊断证明书; 有专护人员陪同; 手写运输申明书; 满足以上条件者可载运。
2	耳鼻喉科疾病	①扁桃体摘除术; ②严重中耳炎伴有耳咽管堵塞; ③耳鼻有急性渗出性炎症; ④三十天内做过中耳手术的病人; ⑤严重鼻窦炎伴有鼻腔通气障碍者; ⑥龋齿或拔牙后创面未愈合者; 以上情况均不宜乘坐民航班机。	病情平稳期; 医疗诊断证明书; 有专护人员陪同; 手写运输申明书; 满足以上条件者可载运。
3	脑血管系统疾病	脑栓塞、脑出血、脑肿瘤、颅脑损伤、颅骨骨折伴有昏迷或呼吸节律不整者，脑的炎症、肿瘤和三十天内做过气脑者，由于飞机起降的轰鸣、震动及缺氧等可使病情加重，不宜乘坐飞机。	病情平稳期; 医疗诊断证明书; 有专护人员陪同; 手写运输申明书; 满足以上条件者可载运。
4	心血管系统疾病	①高血压病收缩压超过 24KPa（180mmHg)、舒张压超过 17.4KPa（130mmHg）者; ②重度心力衰竭、心肌炎病后一个月以内; ③六周内曾发生心肌梗塞; ④三十天内心绞痛频繁发作、严重心律失常者;	病情平稳期; 医疗诊断证明书; 有专护人员陪同; 手写运输申明书; 满足以上条件者可载运。

		⑤脑血管病意外（脑梗、脑出血）后两周内; ⑥因空中轻度缺氧，可能使心血管病人旧病复发或加重病情，特别是心功能不全、心肌缺氧、心肌梗塞及严重高血压病人; 以上情况均不宜乘坐民航班机。	
5	呼吸系统疾病	重度支气管哮喘、肺结核空洞、肺气肿、肺功能不全的肺心病，大纵隔肿瘤、设计先天性肺囊胸、肺叶切除者，飞行途中可能因气体膨胀而加重病情。三十天内患自发性气胸、气胸、血气胸、渗出行胸膜炎伴有呼吸功能障碍者；以上情况均不适宜乘坐民航班机。	病情平稳期; 医疗诊断证明书; 有专护人员陪同; 手写运输申明书; 满足以上条件者可载运。
6	消化系统疾病	上消化道出血、溃疡面很深的胃肠道溃疡、急性阑尾炎不宜乘坐民航班机。消化道出血病人要在出血停止三周后才能乘飞机。	病情平稳期; 医疗诊断证明书; 有专护人员陪同; 手写运输申明书; 满足以上条件者可载运。
7	骨折	骨折用管型石膏固定和吊重锤牵引者、固定下颚骨手术者禁止乘坐民航班机。	病情平稳期; 医疗诊断证明书; 有专护人员陪同; 手写运输申明书; 满足以上条件者可载运。
8	假肢	有些假肢是以小型二氧化碳气筒来驱动的，按照国际航协危险品规定穿戴这类假肢的旅客禁止乘坐民航班机。	病情平稳期; 医疗诊断证明书; 有专护人员陪同; 手写运输申明书; 满足以上条件者可载运。
9	瘫痪	四肢瘫痪、高位截瘫病人急性期不宜乘坐民航班机。	病情平稳期; 医疗诊断证明书; 有专护人员陪同; 手写运输申明书; 满足以上条件者可承运。
10	糖尿病	因糖尿病昏迷病人不宜乘坐民航班机。	病情平稳期; 医疗诊断证明书; 有专护人员陪同; 手写运输申明书; 满足以上条件者可承运。
11	低血糖	因低血糖昏倒病人不宜乘坐民航班机。	病情平稳期; 医疗诊断证明书; 手写运输申明书; 满足以上条件者可载运。

12	严重贫血	重度贫血、外伤性大出血、红蛋白值在 60G/L 以下者不宜乘坐民航班机。	病情平稳期; 医疗诊断证明书; 有专护人员陪同; 手写运输申明书; 满足以上条件者可载运。
13	精神失常	狂躁型精神病可能对其他旅客造成威胁禁止乘坐民航班机；其他精神病人，因航空环境气氛容易诱发疾病急性发作，故不宜乘坐民航班机。	病情平稳期; 医疗诊断证明书; 有专护人员陪同; 手写运输申明书; 满足以上条件者可载运。
14	癫痫病	因航空环境气氛容易诱发疾病急性发作，故不宜乘坐民航班机。	病情平稳期; 医疗诊断证明书; 有专护人员陪同; 手写运输申明书; 满足以上条件者可载运。
15	中毒	酒醉或麻醉品及其它毒品中毒者不宜乘坐民航班机。	病情平稳期; 医疗诊断证明书; 有专护人员陪同; 手写运输申明书; 满足以上条件者可载运。
16	其他	1. 带有严重咯血、吐血、出血及呻吟症状的病人; 2. 未经妥善处理的面部严重损伤、有特殊恶臭或者有特殊怪癖，可能影响自身或其他旅客安全者; 3. 处于抢救状态的休克、昏迷、颅内压增高病人; 4. 特大肿瘤伴有积气者、肠梗阻、颅脑、腹部、眼球等脏器或组织损伤 5. 颅脑损伤、颅骨骨折伴有昏迷或呼吸节律不整者; 以上情况不宜乘坐民航班机。	病情平稳期; 医疗诊断证明书; 有专护人员陪同; 手写运输申明书; 满足以上条件者可载运。

6、年长旅客

为保障旅客自身权益和航空运输安全，年长旅客为年满 70 周岁（含生日当天）乘坐飞机的健康老人，分为独立乘机老人和有人陪伴乘机老人。

单独乘坐飞机，需要上下机引导服务的年长旅客可在航班起飞前 60 分钟直接至始发站值机柜台办理申请无陪长者服务，填写《特殊服务需求单》。

注：针对已满 60 周岁、未满 70 周岁，但因行动不便、文字识别障碍、语言困难等原因有引导服务需求的旅客，可视情提供无陪年长旅客服务。

7、犯罪嫌疑人及其押解人员

机场公安机关负责对符合条件的押解任务出具《协助押解犯罪嫌疑人乘坐民航

班机通知书》，并提前通知机场有关部门和北部湾航空安保部。犯罪嫌疑人运输，必须事先在北部湾航空或北部湾航空授权的售票处办理定座和购票手续，经北部湾航空同意后方可运输。

1)运输条件

(1)公安机关押解犯罪嫌疑人，具有以下情形之一的，北部湾航空不予承运:

①押解人员不遵守民用航空安全管理规定的;

②押解对象不配合押解的;

③采取的防范措施不足以防范干扰航班秩序或者影响航空安全的。

④押解单据不全的。

2)押解公安部督捕或者 A 级通缉的犯罪嫌疑人乘坐民航班机的，必须经民航局公安局批准;

3)各地公安机关在执行押解犯罪嫌疑人任务过程中，应遵守“中国民航关于押解犯罪嫌疑人乘坐民航班机程序规定”执行;

4）在执行押解犯罪嫌疑人任务前须向当地民航公安机关通报案犯的情况和准备采取的安全措施，经我司同意后持地、市以上公安机关购票证明、押解人员身份证和工作证办理手续;

5）犯罪嫌疑人及其押解人员实行见舱销售，押解人员不得携带武器，可以使用手铐等必要的械具约束犯罪嫌疑人，但械具不宜外露;

6）在有执行国家紧急任务的重要旅客及其随行人员的航班上，不得载运押送犯罪嫌疑人:

7）押解警力（正式在职民警）至少应当 3 倍于犯罪嫌疑人，在押解过程中应当保持对犯罪嫌疑人的全程控制，不允许犯罪嫌疑人单独行动。同机押解的犯罪嫌疑人总数不得超过 3 名，押解女性犯罪嫌疑人应当至少有 1 名女性民警。

8）押解犯罪嫌疑人运输过程应注意保密，不得随意向无关人员透露。

9）执行押解任务押解人员和犯罪嫌疑人应当在其他乘客登机前登机，在其他乘客下飞机后再离开航空器，避免对同机旅客造成不便。

10）被押解人员的座位应当在客舱后部，位于押解人员之间，且不得靠近过道、紧急出口等位置。

8、担架旅客

担架旅客(STCR-STRETCHER)是指因患重病或受重伤的原因，在旅行中不能使用飞机上的座椅而只能躺卧在担架上，或不能在飞机座椅上坐着而必须躺着乘机的重病伤旅客。

1）运输条件

担架旅客的运输条件除满足残疾人旅客的接收条件外，还应符合下列规定:

(1)在每一航班的每一航段上，原则上限载运一名直达航班的担架旅客的乘机申请。

(2)如旅客为病患等其他特殊情况，必须满足北部湾航空有关病患等其他特殊情况乘机条件。

(3)担架旅客运输需满足北部湾航空担架旅客运输机型及相关航站担架拆卸能力条件:

① 担架旅客仅适用于 A320 飞机执飞航线，并且为配备飞机专用担架的始发航点（海口、南宁），特殊情况，须一事一议。

② 考虑到航空运输安全性，原则上不接受旅客直接躺在经济舱联排座椅上而不用担架设备运输。

(4)担架旅客必须至少有一名医生或者护理人员陪同旅行，该陪同人员要求必须具备医疗急救知识和技能，能够应对和处理担架旅客在飞行过程任何突发医疗问题，具体陪护人员数量及资质内容，要求旅客在《特殊旅客服务需求单 C 类》单据“陪护人员”栏目名列。

(5)担架旅客至少应提前 72 小时在北部湾航空境内外直属售票处或北部湾航空指定机构提出申请。

(6)申请时旅客提供以下三种文件：①填写完整北部湾航空《特殊旅客服务需求 单 C 类》；②提供符合北部湾航空要求的医疗诊断证明书；③北部湾航空工作人员告知旅客航空运输风险，旅客填写《旅客运输声明书》。

(7)旅客及陪护人员需自行准备枕头、床垫和被子等。

(8)处于休克状态的担架旅客拒绝承运。

(9)原则上担架旅客不办理联程航班业务。

(10)当航班上有 VVIP 时，不承运担架旅客。

2)运输原则

(1)专用担架应在飞机上牢固地固定;

(2)若使用北部湾专业担架，需占用客舱 9 个座位，应收取 9 张经济舱公布普通票价，如后续票价有变动，以最新相关文件执行为准。

(3)担架旅客运输所需担架重量不计入免费行李额内，给予免费运输。担架旅客免费行李额按所购舱位等级座位数免费行李额合并计算。如超出免费行李额部分，按正常的超重或超限行李收费。

(4)对于机场方面提供的机场救护车，其服务费用由旅客自行向机场方交费，北部湾航空不代为收取。

3)保障要求

(1)担架旅客及其随行人员必须提前至少 3 个小时到达机场，并提前 2 小时办理完乘机手续。

(2)A320 机型担架旅客占用座位为客舱右后三排。对担架旅客只发给一张登机牌，在登机牌上注明其所占的全部座位号码，对于担架旅客占用的座位不得发放给其他旅客，姓名后面标识有 STCRA 的担架旅客陪同人员，应与担架旅客座位相连发放登机牌（左后三排靠过道的位置）。担架旅客及其陪同人员的托运行李需栓挂优先行李牌，以保证后装先卸。

9、其他特殊旅客

1）酒醉旅客：是指酒精、麻醉品或者毒品中毒，失去自控能力，在航空旅行中明显会给其他旅客带来不愉快或者可能造成不良影响的旅客。北部湾航空有权根据旅客的外形、言谈、举止，对旅客是否属于酒醉状态做出判断，属于酒醉旅客，北部湾航空不接受运输；在旅客上机地点，发现旅客处于醉态，不适合旅行或者妨碍其他旅客时，北部湾航空拒绝旅客登机。酒醉旅客被拒绝乘机后，已购客票按自

愿退票的规定处理。

2）额外占座旅客：是指为了个人舒适和放置手提行李而要求占用两个或者两个以上座位的旅客。手提行李占座，应在定座时提出申请，在取得北部湾航空同意后方可运输。每件占座行李的重量不得超过 75KG，体积：含包装在内的长、宽、高三边分别不得超过 145 厘米 × 50 厘米 × 30 厘米。

3）机要交通员、外交信使：机要交通人员或者外交信使乘机，应事先办妥定座和购票手续，机要文件或者外交信袋如需占用座位，还须按照额外占座旅客的购票规定办理。

4）保密旅客：是指根据接待单位要求不公布身份的旅客。国家机关、政府部门以及公检法接待单位，因其人员执行任务过程的特殊性，需要对其人员的行程加以保密，需预先在我司直属售票处定座、购票时提出。

5）军/警残旅客：为保障革命伤残军人和因公致残的人民警察的合法权益，并提升革命伤残军人和因公致残的人民警察旅客购票的便利性，革命伤残军人和因公致残人民警察可在北部湾航空直属售票处、北部湾航空官网、北部湾航空呼叫中心、航空集团其他航空公司直属售票处，以及北部湾航空授权的所有销售代理人（含网上 OTA 销售平台）等渠道购买优惠客票。

请革命伤残军人及因公致残人民警察在购买客票时，出示民政部颁发《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》原件。具体政策请咨询相关售票地点或致电北部湾航空 24 小时客服热线 95370 查询。

以上特殊旅客购票如有特殊服务需求，需提前咨询北部湾航空热线 95370 或北部湾航空直属售票处。

附录 2：北部湾航空行李赔偿标准

1、赔偿限额的一般规定

1)旅客行李毁灭、遗失或者损坏的，北部湾航空按照行李降低的价值赔偿或负担修理费用。北部湾航空对因托运行李和非托运行李毁灭、遗失、损坏或者延误而产生的损失，按照《中华人民共和国民用航空法》和造成损害的事件或者延误发生时我国参加的相关国际民用航空公约规定承担赔偿责任。

2)发生损失、需要赔偿行李的件数和重量，以客票上所填写的件数和重量为准。

3)如果客票上没有填写件数和重量，或者旅客声称其行李重量超过规定的免费行李额时，除非旅客持有有效的逾重行李票，否则，每一旅客的损失行李最多只能按该旅客享受的免费行李额赔偿。

4)旅客的免费行李额以客票上填写的数额为标准。

5)当行李部分遗失时，除非旅客持有有效的逾重行李票，否则不管其实际重量如何，只能以该旅客享受的免费行李额以内行李实际重量减去已运到交付给旅客的其他部分行李的重量来计算其需要赔偿的重量。

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。按照计件办法联程运输的托运行李发生损失时，除交付逾重行李费者外，每件行李的赔偿额以 **32KG** 为限。

7)行李损失赔偿折价标准旅客可以提供购物发票，按照发票价格每年扣除 **15%**折旧费后，计算赔偿额。

2、破损行李的赔偿

1)行李破损一般是指行李的外包装破损，通常情况下，首先建议旅客修理原行李，更换所破损的零部件，在修理前需联系航司确认修理破损行李的金额，航司同意后再进行修理。

2)如果行李不可能修理，或者修理费与新购箱、袋的价值相近，则可整个更换。

(1)现场提供类似或者相同类型的箱包以旧换新，费用基本上是体积尺寸在 **20** 厘米 **× 40** 厘米 **× 55** 厘米以上最高限额为 **300** 元，体积尺寸在 **20** 厘米 **× 40** 厘米 **× 55** 厘米以下最高限额为 **200** 元。

(2)如旅客自行购买新行李箱包，必须经北部湾航空许可后，凭购箱发票及破损行李箱报销，最高限额为 **300** 元。

3)行李外包装破损的赔偿，原则上按行李降低的价值赔偿或者负担修理费用。赔偿金额可参照本地市价，但不超过 **500** 元与破损行李空箱的原实际价值或者公允价值取低者。以空箱的重量作为计算重量。

4)如因外包装破损造成内物损坏，则可按照其损坏程度及价值赔付。但不应超过北

部湾航空承担的行李赔偿限额(赔偿限额按照《中华人民共和国民用航空法》和造成损害的事件或者延误发生时我国参加的相关国际民用航空公约规定执行)。如行李的实际价值低于上述限额时，按实际价值赔偿。

5)各种行李外包装附件赔偿标准

(1)软质行李箱包类

a)软质行李箱包附设的锁、搭扣、手柄、滑轮、皮拉带、提带因装卸原因造成损坏、丢失、缝合线脱线或者滑轮脱落等，可以修复的，同意赔偿或者报销修理费用，对于行李箱购买费用(以购物发票为证)扣除折旧费用后，如剩余价值在 **500** 元以下，其最高限额为 **30** 元；如剩余价值在 **500-1000** 元（含），则最高赔偿限额为 **60** 元。如剩余价值在 **1000-2000** 元（含），则最高赔偿限额为 **150** 元。如剩余价值在 **2000** 元以上，则最高赔偿限额为 **300** 元。

b)软质行李箱因装卸原因造成行李箱包表面擦伤，根据损伤情况，赔偿最高限额为 **100** 元。

c)软质行李箱因装卸原因造成撕裂达到穿透程度或者挤压变形，对于行李箱购买费用（以购物发票为证）扣除折旧费用后，如剩余价值在 **1000** 元以下，现场理赔限额最高限额为 **200** 元；或者报销修理费用，最高限额为 **300** 元；对于行李箱购买费用（以购物发票为证）扣除折旧费用后，如剩余价值在 **1000** 元以上，现场理赔限额最高限额为 **300** 元；或者报销修理费用，最高限额为 **500** 元。

(2)硬质行李箱包类

a)硬质行李箱包类附设的锁、搭扣、手柄、滑轮、皮拉带、提带因装卸原因造成损坏、脱落或者丢失，赔偿限额如下，对于行李箱购买费用（以购物发票为证）扣除折旧费用后，如剩余价值在 **500** 元以下，其最高限额为 **50** 元；如剩余价值在 **500-1000** 元（含），则最高赔偿限额为 **100** 元。如剩余价值在 **1000-2000** 元（含），则最高赔偿限额为 **150** 元。如剩余价值在 **2000** 元以上，则最高赔偿限额为 **300** 元。

b)硬质行李箱包类因装卸原因造成行李箱包表面擦伤，根据擦伤面积赔偿，最高限额为 **100** 元。

c)硬质行李箱包类因装卸原因造成行李箱包被挤压变形或者表面凹陷、表面破裂未

达到穿透程度，可赔偿现金或者报销修理费用，最高限额为 200 元。

d)硬质行李箱包因装卸原因造成行李箱包表面破裂达到穿透程度，对于行李箱购买费用（以购物发票为证）扣除折旧费用后，如剩余价值在 1000 元以下，现场理赔限额最高限额为 200 元；或者报销修理费用，最高限额为 300 元；对于行李箱购买费用（以购物发票为证）扣除折旧费用后，如剩余价值在 1000 元以上，现场理赔限额一般为 300 元；或者报销修理费用，最高限额为 500 元。

(3)纸箱、木制行李箱、藤制行李箱、泡沫箱、编织袋及其他

a)此类行李发生损坏，一般情况下，应为旅客提供代用箱；

b)如拴挂正常行李牌，因外包装破损造成行李内物丢失或者损坏，按照本章行李丢失（内物丢失）赔偿的有关规定办理；

c)如拴挂免除责任行李牌，因外包装破损造成行李内物丢失或者损坏，按照本章行李丢失（内物丢失）赔偿的有关规定办理。

(4)北部湾航空对以下类型行李的破损不承担责任：

a)较轻微的划痕；

b)较小的凹痕；

c)刮、擦痕；

d)行李物品表面的灰尘、脏污；

e)因行李超载造成的损失。

3、污损行李的赔偿

1)能够立即清洗干净，行李处理单位应尽快协助旅客将行李清洗干净；不能立即清洗干净，可根据污染程度赔付一定的清洗费，最高赔偿金额为 300 元。

行李外包装损坏无法清洗，可按破损行李的赔偿相关规定办理。

2)如因外包装污染造成行李内物丢失或者损坏，可根据行李丢失（内物丢失）赔偿的有关规定按照其损坏的程度及其价值赔付。

4、行李丢失（内物丢失）的赔偿

1)行李内物损坏、丢失按照重量限额赔偿，但不应超过北部湾航空承担的行李赔偿限额(赔偿限额按照《中华人民共和国民用航空法》和造成损害的事件或者延误发

生时我国参加的相关国际民用航空公约规定执行)。如行李的实际价值低于上述限额时，按实际价值赔偿。已收逾重行李费退还。

2)计算重量的确定。旅客丢失行李的重量按实际托运行李的重量计算。无法确定重量时，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。

3)内物丢失的重量，以收到的行李重量与客票（行李牌)上所注明（或者始发站值机提供)的托运行李重量的差额部分作为内物丢失的重量。

4)旅客的丢失行李如已办理行李的声明价值，应按声明价值赔偿，声明价值的附加费不退。行李的声明价值高于实际价值时，应按实际价值赔偿。当实际价值无法判断，则以公允价值为准。

5)已赔偿的旅客丢失行李找到后，行李查询员应迅速通知旅客领取，旅客应将自己的行李领回，退回全部赔款。临时生活用品补偿费不退。发现旅客有明显的欺诈行为，承运人有权追回全部赔款。

6)重要文件和资料（包括合同协议等)、药品、证券、货币、汇票、珠宝、贵重金属及其制品、银制品、贵重物品、古玩字画、易碎易损坏物品、易腐物品、样品、电子数码产品（包括各种相机、笔记本、手机、摄像机、MP3\MP4\DVD 等小型电子产品)、旅行证件及其它需专人照管的物品不得夹入行李内托运。若一旦遗失或者损坏，承运人按一般托运行李承担赔偿责任。

7)旅客可以提供购物发票，按照发票价格每年扣除 15%折旧费后，计算赔偿额。

8)行李内物丢失或损坏，离开机场后申报的，按照损失重量的限额标准赔偿。

9)行李内物丢失或损坏的赔偿金额，不得高于整件行李赔偿最高限额

5、免除责任行李的损失赔偿

1)拴挂有“免除责任行李牌”的行李，按牌上用“X”符合所注明的项目，免除相应运输责任：①易碎(FRAGILE)、易腐（PERISHABLE）、包装不符合要求，锁扣不完善(UNSUITABLEY PACKED)，物品发生损坏或短缺时。②收运时本身已有损伤缺陷的行李(RECEIVED DAMAGED)，并且已在免除行李牌上注明其部位以及由此而扩大损伤的部分。

2)此类行李的外包装发生破损或者因外包装破损而导致行李内物丢失，免责行李牌

上注明免责条款并有旅客签字，在免除范围内不予赔偿，在免除范围以外的可以赔偿；免责行李牌无注明免责条款但有旅客签字或者注明免责条款但无旅客签字，则免除责任条款无效。

3)此类行李由于迟交运而导致行李未能与旅客同机到达，免责行李牌上注明免责条款并有旅客签字，不能提供晚到行李运送服务，如需要运送则由旅客支付行李运输费用；免责行李牌上无注明免责条款但有旅客签字或者注明免责条款但无旅客签字，则免除责任条款无效。

6、临时生活费的补偿

1)旅客的托运行李因延误运输未能与旅客同时到达时，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的日用品。

2)提供临时生活费用金额：根据到达地生活水平和旅客的身份，临时生活费由到达站行李查询部门（或者行李查询代理方）一次性付给旅客。国内航线标准：一般情况下，头等舱、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。

3)下列情况，本公司原则上不提供临时生活费的补偿，如遇特殊情况，请与北部湾航空联系：

(1)旅客乘坐本公司航班到达本站，但行李在外站已遗失且在本站申报遗失前，行李并非本公司承运；

(2)行李用当天的后续航班运达；

(3)行李贴挂有免除责任行李牌，其免责项目为“旅客晚交运行李”；

(4)旅客的永久或长期地址为托运行李的目的地。

(5)经过查询，确定旅客的托运行李已丢失需要赔偿时，补偿费应在赔偿金额内扣除。如行李经查询后找到，旅客不需要偿还临时生活费。

7、行李内装物品损坏的赔偿

行李的外包装完整无损，除非旅客提出证明是本公司的过失所造成者，对行李的内装物品的损坏，不负赔偿责任。

8、索赔和诉讼

1)赔偿要求的提出和处理

(1)托运行李发生损坏或者延误，旅客应当在发生损坏或者延误后立即向承运人提出异议，至少应当在下列期间内提出异议，否则丧失索赔权。

(2)旅客领取了托运行李后，若发现托运行李发生损坏的，最迟应当在实际收到托运行李之日起 **7** 天内提出。

(3)托运行李发生延误的，最迟应当在托运行李交付旅客之日起 **21** 日内提出。

(4)由于航空运输企业责任造成旅客行李丢失、破损等，旅客必须在该行李应当交付之日起的 **7** 天之内，凭“行李运输差错事故记录”或“行李破损登记”向受理站提出索赔要求，如旅客已离开受理站，由受理站将有关资料和处理意见委托距旅客所在地最近的民航站处理。

(5)受理站在接到旅客的行李索赔要求时，应于 **3** 天内查明情况和原因，**7** 天内决定是否赔偿，并将处理意见答复旅客，如受它站委托处理旅客索赔要求时，须在 **3** 天之内将委托站办理赔偿的决定答复旅客。

(6)收到国际航班旅客的行李赔偿要求时，应立即查找，**21** 天仍查找不到时，如手续完备，可按有关规定赔偿。

2)索赔和诉讼规定

(1)托运行李发生损失或延误的，如有索赔要求，有权提出索赔的人应当在发现损失后向本公司或地面服务代理人行李查询部门书面提出异议。至迟应当在上述规定的时限内提出。

(2)本公司不受理旅客本人以外的其他人的索赔，除非索赔人已取得旅客本人签名的授权书。

(3)行李索赔可在行李的始发站、目的站办理。但是，始发站在办理赔偿时，必须得到目的站授权或证实并确信在目的站未做赔偿，方可办理。旅客如对本公司的赔偿有不同意见，可在受理点、办理地点或本公司法定所在地点提出诉讼。

(4)关于赔偿责任的诉讼时效期间为两年，应从飞机到达目的地点之日起，或从飞机应当到达目的地点之日起，或从运输终止之日起计算，否则就丧失任何损失的诉讼权。

9、行李赔偿程序

1)受理要求

(1)受理赔偿时，应核实公司有无运输责任。

(2)公司无运输责任的，应及时答复旅客，说明不予赔偿的理由和根据，退还旅客所有有关票证和文件。

(3)公司有运输责任的，如旅客有索赔要求，应为旅客（包括折扣票旅客）办理赔偿。

2)受理依据

(1)受理赔偿时，应对照以下条款，检查齐备所需文件和资料。

(2)对少收行李、内物丢失、自理行李及免费随身携带物品的赔偿，参照本章有关规定执行。

(3)根据本公司行李赔偿规定提出赔偿意见并与旅客协商，确定赔偿金额。经审批后，为旅客办理行李赔偿手续。

3)办理程序

(1)填写《行李赔偿费收据》，并将旅客联交予旅客。

(2)收回旅客的“行李运输差错记录”。

(3)旅客已交付过逾重行李费的行李遗失或内物丢失时，应将赔偿重量的逾重行李费退还旅客。

(4)投保险公司行李险的行李赔偿，不影响本公司履行所负责任之赔偿。

(5)公司航班行李不正常运输责任赔偿费用由本公司承担，但这种赔偿的发生是由地面服务代理机场的工作人员故意或明知可能造成损失而轻率的行为造成的，应由代理机构承担。

(6)如果旅客非现场申报行李损失（包括破损、内物丢失、污染等），旅客在离开机场后，7天之内提出的申报，除非同时满足下列三个条件，否则北部湾航空不予受理。

a)旅客必须通过书面方式，用传真、邮件或邮寄等方法向承运人提出申报。

b)旅客应提供其他旁证，如行李破损和事故行李的照片、或其他同行者书面证明材料等。

c)旅客必须提供机票或登机牌或复印件，行李牌或复印件和身份证件或复印件。

附录 3:《民航旅客禁止随身携带和托运物品目录》、《禁止旅客随身携带可作为行李托运的物品》和《须经公司批准的特殊物品项目》

《民航旅客禁止随身携带和托运物品目录》

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:

（一）军用枪、公务用枪，如手枪、步枪、冲锋枪、机枪、防暴枪。

（二）民用枪，如气枪、猎枪、射击运动枪、麻醉注射枪。

（三）其他枪支，如道具枪、发令枪、钢珠枪、境外枪支以及各类非法制造的枪支。

（四）上述物品的仿真品。

二、爆炸或者燃烧物质和装置

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

（一）弹药，如炸弹、手榴弹、照明弹、燃烧弹、烟幕弹、信号弹、催泪弹、毒气弹、子弹（铅弹、空包弹、教练弹）。

（二）爆破器材，如炸药、雷管、引信、起爆管、导火索、导爆索、爆破剂。

（三）烟火制品，如烟花爆竹、烟饼、黄烟、礼花弹。

（四）上述物品的仿真品。

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:

（一）管制刀具，如匕首（带有刀柄、刀格和血槽，刀尖角度小于 60 度的单刃、双刃或多刃尖刀）、三棱刮刀（具有三个刀刃的机械加工用刀具）、带有自锁装置的弹簧刀或是跳刀(刀身展开或是弹出后，可被刀柄内的弹簧或卡锁固定自锁的折叠刀具）、其他相类似的单刃双刃三棱尖刀（刀尖角度小于 60 度刀

身长度超过 150 毫米的各类单刃、双刃、多刃刀具）以及其他刀尖角度大于 60 度刀身长度超过 220 毫米的各类单刃、双刃、多刃刀具。

（二）军警械具，如警棍、警用电击器、军用或是警用的匕首、手铐、拇指铐、脚镣、催泪喷射器。

（三）其他属于国家规定的管制器具，如弩。

四、危险物品

能够造成人身伤害或者对航空安全和运输秩序构成较大危害的危险物品，主要包括:

（一）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、二氧化碳、水煤气、打火机燃料及打火机用液化气体。

（二）自燃物品，如黄磷、白磷、硝化纤维（含胶片）、油纸及其制品。

（三）遇湿易燃物品，如金属钾、钠、锂、碳化钙（电石）镁铝粉。

（四）易燃液体，如汽油、没有、柴油、苯、乙醇（酒精）、丙酮、乙醚、油漆、稀料、松香油及含已然溶剂制品。

（五）易燃固体，如红磷、闪光粉、固体酒精、赛璐珞、发泡剂。

（六）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。

（七）毒害品，如氰化物、砒霜、剧毒农药等剧毒化学品。腐蚀性物品，如硫酸、盐酸、硝酸、氢氧化钠、氢氧化钾、汞（水银）。

（八）易燃液体，如汽油、煤油、柴油、笨、乙醇（酒精）、丙酮、乙醚、油漆、稀料、松香油及含易燃溶剂制品。

（九）放射性物品，如放射性同位素。

五、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:

（一）传染病原体，如乙肝病毒、炭疽杆菌、结核杆菌、艾滋病病毒。

（二）火种（包括各类点火装置），如打火机、火柴、点烟器、镁棒（打火石）。

（三）额定能量超过 **160Wh** 的充电宝、锂电池（电动轮椅使用的锂电池另有规定）。

（四）酒精体积百分含量大于 **70%**的酒精饮料。

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。

国家法律、行政法规、规章规定的其他禁止运输的物品。

《禁止旅客随身携带可作为行李托运的物品》

一、禁止随身携带但可以作为行李托运物品

（一）锐器

该物品带有锋利边缘或是锐利尖端，由金属或是其他材料制成的、强度足以造成人身严重伤害的器械，主要包括:

1.日用刀具（刀刃长度大于 **6** 厘米），如菜刀、水果刀、剪刀、美工刀、裁纸刀。

2.专业刀具（刀刃长度不限），如手术刀、屠宰刀、雕刻刀、刨刀、铣刀。

3.用作武术文艺表演的刀、矛、剑、戟等。

（二）钝器

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

（三）其他

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

2.其它物品如，如飞镖、弹弓、弓、箭、蜂鸣自卫器以及不在国家规定管制

范围内的电击器、梅斯气体、催泪瓦斯、胡椒辣椒喷剂、酸性喷雾剂、驱除动物喷剂等。

二、随身携带或是作为行李托运有限定条件的物品

（一）随身携带有限定条件但可以作为行李托运的物品

1.旅客乘坐国际、地区航班时、液态物品应当盛放在单体容器容积不超过**100mL** 的容器内随身携带，与此同时盛放液态物品的容器应置于最大容积不超过 **1L**、可重新封口的透明塑料袋中，每名旅客每次仅允许携带一个透明塑料袋，超出部分应作为行李托运。**2.**旅客乘坐国内航班时，液态物品禁止随身携带（航空旅行途中自用的化妆品、牙膏及剃须膏除外）。航空旅行途中自用的化妆品必须同时满足三个条件（每种限带一件、盛放在单体容器容积不超过 **100mL** 的容器内、接受开瓶检查）方可随身携带，牙膏及剃须膏每种限带一件且不得超过**100g(mL)**。旅客在同一机场控制区内由国际、地区航班转乘国内航班时，其随身携带入境的免税液态物品必须同时满足三个条件（出示购物凭证、置于已封口且完好无损的透明塑料袋中、经安全检查确认）方可随身携带，如果在转乘国内航班过程中离开机场控制区则必须将随身携带入境的免税液态物品作为行李托运。

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

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

（二）禁止随身携带但作为行李托运有限定条件的物品

酒精饮料禁止随身携带，作为行李托运时有以下限定条件:

1.标识全面清晰且置于零售包装内，每个容器容积不得超过 **5L**。

2.酒精的体积百分含量小于或是等于 **24%**时托运数量不受限制。

3.酒精的体积百分含量大于 **24%**时、小于或等于 **70%**时，每位旅客托运数量不超过 **5L**。

（三）禁止作为行李托运且随身携带有限定条件的物品

充电宝、锂电池禁止作为行李托运，随身携带时有以下限定条件（电动轮椅

使用的锂电池另有规定）：

1.标识全面清晰，额定能量小于或是等于 **100Wh**。

2.当额定能量大于 **100Wh**、小于或等于 **160Wh** 时必须经航空公司批准且每人限带两块。

三、国家法律、行政法规、规章规定的其他限制运输的物品。

《须经公司批准的特殊物品项目》

序号	行李项目
1	北部湾航空允许机组或旅客携带但须经批准的危险品
2	体育运动用枪支
3	自行车
4	占座行李
5	机要文件/外交信袋（额外占座）
6	骨灰
7	人体器官
8	宠物，导盲犬等辅助犬
9	超出尺寸的托运行李
批准程序: 旅客携带上述行李物品须在航班截止办理乘机手续前至机场人工值机柜台办理运输批准，完成运输批准后旅客持相关批准证明过检登机。	