

乌鲁木齐航空有限责任公司 旅客、行李国内运输总条件





声 明

根据《中华人民共和国合同法》、《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》、《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》的规定，结合中国民航运行惯例，为明确旅客与乌鲁木齐航空有限责任公司（以下简称“乌鲁木齐航空”）之间的各项权利、义务，特制定《乌鲁木齐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”）。

本条件是旅客与乌鲁木齐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。经由乌鲁木齐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。

本条件是乌鲁木齐航空国内客票销售、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，本条件由乌鲁木齐航空制定并向民航服务质量监督平台进行备案，通过乌鲁木齐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乌鲁木齐航空提出。任何直接或通过第三方间接向乌鲁木齐航空提出购票申请，或虽未向乌鲁木齐航空提出购票申请但实际乘坐乌鲁木齐航空航班的旅客，均表示其愿意接受和遵守本条件的全部内容。

《乌鲁木齐航空有限责任公司旅客、行李国内运输总条件》于2021年9月1日施行。

特此声明



乌鲁木齐航空有限责任公司

二〇二一年九月一日



目 录

第一章	定义	4
第二章	适用范围	9
第三章	客票	10
第四章	票价和税费	13
第五章	定座	14
第六章	拒绝运输和限制运输	15
第七章	购票	17
第八章	班期时刻、航班取消与变更	19
第九章	客票变更	20
第十章	客票签转	21
第十一章	退票	22
第十二章	团体旅客	24
第十三章	超售	25
第十四章	代码共享航班	29
第十五章	乘机	29
第十六章	行李运输	31
第十七章	旅客服务	41
第十八章	飞机上的行为	42
第十九章	行政手续	43
第二十章	连续承运人	43
第二十一章	损失责任与赔偿限额	43
第二十二章	生效与修改	45
第二十三章	信息报备	46
第二十四章	投诉	46



第一章 定 义

第一条 《乌鲁木齐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”）是旅客与乌鲁木齐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。经由乌鲁木齐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）“乌鲁木齐航空”是乌鲁木齐航空有限责任公司的简称（英文名称：Urumqi Airlines Company Limited，国际航空运输协会 IATA 两字代码：UQ，国际民用航空组织 ICAO 指定代码：CUH，国际航空运输协会 IATA 结算代码 886，网址：www.urumqi-air.com）。

（三）“承运人”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”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”指根据缔约承运人的授权，履行相关运输的承运人。

（六）“承运人规定”指除本条件外，乌鲁木齐航空依法制定、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。

（七）“销售代理企业”指从事民用航空运输销售代理业务的企业。

（八）“授权销售代理企业”指经乌鲁木齐航空授权为乌鲁木齐航空航班提供销售业务的代理企业。

（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) “地面服务代理人”指依照中华人民共和国法律成立的，与承运人签订地面代理协议，在中华人民共和国境内机场从事公共航空运输地面服务代理业务的企业。

(十一) “乌鲁木齐航空地面服务代理人”指已被乌鲁木齐航空指定为其航班提供地面服务的地面服务代理人。

(十二) “航空销售代理人”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。

(十三) “乌鲁木齐航空销售代理人”指与乌鲁木齐航空签订销售代理协议，从事乌鲁木齐航空旅客服务销售的代理人。

(十四) “旅客”指除机组成员以外经乌鲁木齐航空同意在飞机上载运或已经载运的任何人。

(十五) “团体旅客”指统一组织的人数在 10 人（含）以上（或乌鲁木齐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。

(十六) “儿童”指旅行开始之日起年龄满 2 周岁（含）但不满 12 周岁的人。

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

(十八) “婴儿”指旅行开始之日起年龄不满 2 周岁的人；出于医学、安全等原因的考虑，乌鲁木齐航空不接受出生未满 14 天的婴儿乘机。

(十九) “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。

(二十) “航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。

(二十一) “联程航班”，指被列明在单一运输合同中的两个（含）以上的航班。

(二十二) “超售”指承运人为避免座位虚耗，在某一航班上销售座位数超过实际可利用座位数的行为。

(二十三) “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。

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



(二十五) “有效身份证件”指旅客购票和乘机时必须出示的由政府主管部门规定的证明其身份的证件。如：中国大陆地区居民的居民身份证、临时居民身份证、护照、军官证、文职干部证、义务兵证、士官证、文职人员证、职工证、武警警官证、武警士兵证、海员证，香港、澳门地区居民的港澳居民来往内地通行证，台湾地区居民的台湾居民来往大陆通行证；港澳台居民居住证；外籍旅客的护照、外交部签发的驻华外交人员证、外国人永久居留身份证及尚在有效期内的外国人永久居留证；民航局规定的其他有效乘机身份证件。十六周岁以下的中国大陆地区居民的有效乘机身份证件，还包括出生医学证明、户口簿、学生证或户口所在地公安机关出具的身份证明。

(二十六) “客票”是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。

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

(二十八) “乘机联”指纸质客票中标明“运输有效”的部分，表示该乘机联适用于指定的两个地点之间的运输。

(二十九) “旅客联”指纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。

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

(三十一) “航空运输电子客票行程单”是指旅客购买承运人民用航空运输电子客票的付款凭证或报销凭证，同时具备提示旅客行程的作用。

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

(三十三) “来回程客票”指在单一运输合同内，从出发地点至目的地点并按原航程返回原出发地点的客票。

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

(三十五) “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。

(三十六) “定期客票”指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

(三十七) “不定期客票”指未列明航班、乘机日期或未定妥座位的客票。



(三十八) “票价”指承运人使用民用航空器将旅客由出发地机场运送至目的地机场的航空运输服务的价格，不包含按照国家规定收取的税费。

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

(四十) “优惠票价”指不属于普通票价的其他票价。“优惠票价”以旅客开始乘机之日承运人公布的票价为准。

(四十一) “免费运输”指乌鲁木齐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，包括但不限于乌鲁木齐航空因礼遇、市场促销、雇员因私或因公出行、常旅客奖励等的免费运输。

(四十二) “误机”指旅客未按规定时间办妥乘机手续或者因身份证件不符合规定而未能乘机。

(四十三) “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。

(四十四) “错乘”指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。

(四十五) “小动物”指旅客托运的小型动物，包括家庭饲养的猫、狗或者其他类别的小动物。

(四十六) “行李”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。

(四十七) “托运行李”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。

(四十八) “非托运行李”指旅客自行负责照管的行李。

(四十九) “自理行李”指经乌鲁木齐航空同意，交乌鲁木齐航空计重或计件，在旅行期间包括经停站停留期间，由旅客自己照管和负责的行李。

(五十) “免费随身携带物品”指在乌鲁木齐航空限定的品种和数量范围内并经乌鲁木齐航空同意，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。

(五十一) “行李票”指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。

(五十二) “行李牌识别联”指乌鲁木齐航空专为识别托运行李出具给旅客的凭据。



（五十三）“办理乘机手续”指乌鲁木齐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。

（五十四）“办理乘机手续截止时间”指航班停止办理乘机手续时间，按各机场或乌鲁木齐航空下发的规定执行。

（五十五）“离站时间”指航班旅客登机后，关机门的时间。

（五十六）“经停地点”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。

（五十七）“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。

（五十八）“损失”指在运输中或与运输有关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。

（五十九）“客票改期”指客票列明同一承运人的航班时刻、航班日期的变更。

（六十）“签转”指客票列明承运人的变更。

（六十一）“签转费”指旅客自愿签转，承运人依照规定所收取的费用。

（六十二）“变更”指改变客票上列明的航班、日期、舱位等级、航程。

（六十三）“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。

（六十四）“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。

（六十五）“退票”指由于旅客或乌鲁木齐航空或其他原因，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。

（六十六）“自愿退票”指旅客因其自身原因要求退票。

（六十七）“非自愿退票”指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客退票的情形。

（六十八）“退票费”指旅客自愿退票，承运人依照规定所收取的费用。

（六十九）“自愿变更客票”指旅客因其自身原因要求变更客票。

（七十）“非自愿变更客票”指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客变更客票的情形。

（七十一）“承运人原因”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。



（七十二）“非承运人原因”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。

（七十三）“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）。

（七十四）“上、下乌航乌鲁木齐航空飞机过程”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乌航乌鲁木齐航空飞机、旅客走出乌航乌鲁木齐航空飞机直至跨出廊桥或者跨下舷梯时止的过程。

（七十五）“计划出港时间”指航班时刻管理部门批准的离港时间。

（七十六）“计划到港时间”指航班时刻管理部门批准的到港时间。

（七十七）“客票使用条件”指定座舱位代码或者票价种类所适用的票价规则。

第二章 适用范围

第二条

（一）除本条第（二）、（三）、（四）、（五）、（六）款中另有规定外，本条件适用于乌鲁木齐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）根据乌鲁木齐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乌鲁木齐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）乌鲁木齐航空作为市场合作方参与其他实际承运方代码共享航班运输时，乌鲁木齐航空运输总条件中涉及客票销售、客票使用及退改签等细则的条款和条件均适用于由其它承运人实际运营的代码共享航班。除此之外，涉及航班实际运输、旅客服务以及相关赔偿的条款，均适用代码共享航班实际承运方的运输总条件或运输标准，此部分内容可能与乌鲁木齐航空运输总条件有所差异。实际承运方的这些差异条款和条件，在乌鲁木齐航空作为市场合作方的代码共享航班中将取代乌鲁木齐航空运输总条件所对应的内容得到优先适用。乌鲁木齐航空与代码共享航班实际承运方之间可能存在差异的条款和条件，包括但不限于：



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

(五) 在本条件中如果含有与国家法律、政府规定、命令或要求不一致的条款,以国家法律、政府规定、命令或要求为准;本条件的其余条款仍然有效。

(六) 在本条件中如果含有与乌鲁木齐航空最新颁布的规定不一致的条款,一律以乌鲁木齐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乌鲁木齐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,而乌鲁木齐航空非故意、非过失向出示该客票的人提供了运输或退款,乌鲁木齐航空对原客票有权乘机或退票的人,不承担责任。

第六条 未经乌鲁木齐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乌鲁木齐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



出示残缺客票或非乌鲁木齐航空或其销售代理企业更改的客票，也无权要求乘机。

2、电子客票经乌鲁木齐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）除乌鲁木齐航空另有规定外，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，乌鲁木齐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乌鲁木齐航空接受运输。对未定妥座位的航段，乌鲁木齐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，未经乌鲁木齐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）除另有约定外，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。

（三）优惠票价的客票有效期，按照乌鲁木齐航空优惠票价客票使用规定计



算。

(四) 除另有规定外，变更后客票的有效期与原客票相同。

第三节 客票有效期的延长

第九条

(一) 由于乌鲁木齐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乌鲁木齐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，是由于乌鲁木齐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乌鲁木齐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的有效期按乌鲁木齐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，除乌鲁木齐航空对所付票价另有规定外，乌鲁木齐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。乌鲁木齐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乌鲁木齐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，乌鲁木齐航空不承担责任。

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乌鲁木齐航空提供证明后，乌鲁木齐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乌鲁木齐航空申请挂失。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，经乌鲁木齐航空查证后，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，旅客以书面形式向乌鲁木齐航空提出申请，可凭有效身份证件在原购票地点或乌鲁木齐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”)指承运人使用民用航空器将旅客由出发地机场运送至目的地机场的航空运输服务的价格,不包含按照国家规定收取的税费。

(二) 乌鲁木齐航空公布的票价,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,除乌鲁木齐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,应按照乌鲁木齐航空规定,由旅客补付不足的票款或由乌鲁木齐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。乌鲁木齐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。每一年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客携带婴儿的数量不能超过 2 名(含 2 名),超过 1 名时,超过的人数应购儿童票。

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乌鲁木齐航空规定的手续和购票时限内交付票款，经乌鲁木齐航空或其授权销售代理企业确认后，方能认为座位已经定妥和有效；未经乌鲁木齐航空或其销售代理企业记录认可，不得认为定座已确认。

(二) 按照乌鲁木齐航空规定，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，乌鲁木齐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，旅客应在乌鲁木齐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

旅客认可向乌鲁木齐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，旅客授权乌鲁木齐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、乌鲁木齐航空有关部门、其他相关承运人或相关服务的提供者。旅客有责任按照乌鲁木齐航空规定提供真实、准确、完整的有效身份信息、联系电话等。

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

乌鲁木齐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，应当在乌鲁木齐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乌鲁木齐航空国内段客票，须按乌鲁木齐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

(一) 出于安全原因，有下列情况之一的，乌鲁木齐航空应当拒绝运输：

- 1、依据国家有关规定禁止运输的旅客或者物品；
- 2、拒绝接受安全检查的旅客；
- 3、未经安全检查的行李；
- 4、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；
- 5、国家规定的其他情况。

(二) 根据合理判断，属于下列情形之一的，乌鲁木齐航空有权拒绝运输：

- 1、旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序；
- 2、旅客的年龄、精神或身体状况不适合航空旅行，包括但不限于以下情况：
 - ① 没有提前申请并获得乌鲁木齐航空同意运输许可，到机场后现场临时申请需要使用担架的旅客。
 - ② 经乌鲁木齐航空合理判断，在没有额外医疗服务措施情况下，无法安全完成旅行，并且无法提供或者拒绝提供符合要求的医疗诊断证明书的旅客。
 - ③ 患有传染疾病，且传染疾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。
 - ④ 处于昏迷状态的吸氧旅客及在地面候机期间也需要用氧的旅客。
 - ⑤ 怀孕 36 周（含）以上的孕妇旅客。
 - ⑥ 出生未满 14 天的婴儿旅客和出生未满 90 天的早产儿旅客。
 - ⑦ 属于数量受限制的特殊旅客，但该航班上承运的该类人员数量已经达到限制数量。
 - ⑧ 特殊旅客或特殊行李的申请材料、托运行李包装不符合乌鲁木齐航空规定
- 3、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，或不遵守乌鲁木齐航空的规定；
- 4、旅客未支付适用的票价、费用以及（或）未承兑其与乌鲁木齐航空或有关承运人之间的信用付款；



5、旅客未能出示本人的有效身份证件；

6、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、或不是由乌鲁木齐航空或其销售代理企业更改的乘机联或乘机联被涂改的；

7、旅客出示的客票不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内列明的人；

8、不符合疫情出发地或目的地防控政策要求。

第二十六条 当航班超售时，乌鲁木齐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

（一）旅客被拒绝运输而要求出具书面说明的，除国家另有规定外，乌鲁木齐航空按规定及时出具。

（二）对被拒绝运输的旅客，旅客要求变更客票或者退票的，乌鲁木齐航空按照以下原则或客票使用条件办理：

1、属第二十五条第（一）项，第（二）项第3、5款情形的旅客，已购客票按自愿退票处理或客票使用条件规定办理变更手续。

2、属第二十五条第（二）项第2、8款情形的特殊旅客，已购客票按非自愿退票的规定办理。

3、属第二十五条第（二）项第4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。

4、属第二十五条第（二）项第1、6、7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。

5、属第二十六条因超售被拒绝运输的旅客，已购客票按乌鲁木齐航空原因办理非自愿退票或客票变更手续。

第二十八条 限制运输

（一）无成人陪伴儿童、婴儿、担架旅客、无自理能力的人、怀孕32周（含）-36周（不含）的孕妇、犯罪嫌疑人及其押解人员、在飞行途中需使用呼吸辅助设备旅客、病患旅客、在紧急撤离时需要协助的残疾旅客或需要特殊帮助的旅客等，由于年龄、身体或精神状况在旅途中需要特殊照顾或在一定条件下才能运输，只有在符合乌鲁木齐航空规定的条件下，经乌鲁木齐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，乌鲁木齐航空对每一航班限



制运输旅客的数量进行相应的控制。

（三）乌鲁木齐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。

（四）乌鲁木齐航空遵照《人体捐献器官航空运输管理办法》，为符合携带人体捐献器官的旅客提供运输。

第七章 购 票

第二十九条 一般规定

（一）旅客可在乌鲁木齐航空或其销售代理企业的售票处以及登陆乌鲁木齐航空网站（www.urumqi-air.com）购票，也可通过乌鲁木齐航空热线 95334 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》；通过网站或乌鲁木齐航空热线购买客票应按乌鲁木齐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，确保购票时提供的联系电话能收到乌鲁木齐航空发出的订座信息、航班动态等通知，否则由此产生的损失由旅客自行承担。

（三）限制运输旅客购票，应在乌鲁木齐航空或其授权的销售代理企业的售票处提出申请并按乌鲁木齐航空要求提供相关证明，经乌鲁木齐航空或有关承运人同意后，方可购票。

（四）乌鲁木齐航空或者其授权的销售代理企业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. 同时预订两个及以上航班时，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。



乌鲁木齐航空或者其授权的销售代理企业通过售票处或者电话等其他方式销售客票的，应当告知购票人前款信息或者获取前款信息的途径。

（五）乌鲁木齐航空或者其授权的销售代理企业通过网络途径销售客票的，应当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。乌鲁木齐航空或者其授权的销售代理企业通过售票处或者电话等其他方式销售客票的，应当提示购票人阅读运输总条件并告知阅读运输总条件的途径。

第三十条 乌鲁木齐航空或其销售代理企业应根据旅客的需求出售各类客票。

第三十一条 航班出港延误及取消后的旅客服务内容

（一）因承运人原因导致航班出港延误或取消，乌鲁木齐航空提供如下安排：航班延误 2 小时-4 小时（含）时，如遇餐食时间，免费提供餐食服务；航班延误在 4 小时（不含）以上时，免费提供住宿及地面交通服务。航班出港取消，免费提供当日餐食或住宿服务。

（二）非承运人原因导致航班出港延误或取消，乌鲁木齐航空可协助旅客安排餐食和住宿，费用由旅客自理。

（三）国内航班在经停地延误或者取消，无论何种原因，乌鲁木齐航空均向经停旅客提供餐食或者住宿服务。国内航班发生备降，无论何种原因，乌鲁木齐航空均向备降旅客提供餐食或者住宿服务。

（四）无论何种原因导致航班延误或取消，乌鲁木齐航空不提供现金补偿。乌鲁木齐航空会与其他各保障单位相互配合，认真负责，共同保障航班正常，避免不必要的延误，且在航班延误时乌鲁木齐航空会要求并督促地面代理人优先为病残旅客、老年旅客、孕妇、无成人陪伴儿童等需要特别照料的旅客提供服务。

第八章 班期时刻、航班取消与变更

第三十二条 班期时刻

（一）乌鲁木齐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，乌鲁木齐



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) 除非损失是由于乌鲁木齐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, 乌鲁木齐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。乌鲁木齐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) 乌鲁木齐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, 乌鲁木齐航空可能会更改航班时刻。如果旅客给乌鲁木齐航空提供了有效联系方式, 乌鲁木齐航空应通知旅客航班时刻的变更。在旅客购票之后, 如果乌鲁木齐航空对航班时刻做出变更而旅客不能接受, 并且乌鲁木齐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。

第三十三条 航班取消与变更

有下列情形之一的, 乌鲁木齐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) 其他非乌鲁木齐航空的原因。

第三十四条 因航班取消或延误, 而未能向旅客提供已定妥的座位(包括舱位等级), 或未能在旅客的目的地停留, 或造成旅客已定妥座位的航班衔接错失, 乌鲁木齐航空可根据旅客的合理需求, 协助采取以下措施之一:

- (一) 为旅客安排有可利用座位的乌鲁木齐航空后续航班;
- (二) 征得旅客及有关承运人的同意后, 办理签转手续;
- (三) 变更原客票列明的航程, 安排乌鲁木齐航空或其他承运人的航班将旅客运达目的地;
- (四) 按非自愿退票的规定办理。
- (五) 按旅客要求及时提供航班延误或者取消证明。

第九章 客票变更



第三十五条 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。客票变更分非自愿变更及自愿变更两类。

第三十六条 非自愿变更

由于乌鲁木齐航空原因导致旅客非自愿变更客票的，乌鲁木齐航空或者其销售代理人在有可利用座位或者被签转承运人同意的情况下，免费为旅客办理改期或者签转。

由于非乌鲁木齐航空原因导致旅客非自愿变更客票的，乌鲁木齐航空或者其销售代理人应在航班有可利用座位的条件下，按以下规定办理：

- （一）为旅客安排有可利用座位的乌鲁木齐航空后续航班；
- （二）变更原客票列明的航程，安排乌鲁木齐航空航班将旅客运达目的地。

（三）以乌鲁木齐航空连续客票形式销售的多航段联程客票，或者旅客在不同的销售渠道购买的全部用乌鲁木齐航空票证填开的联程客票，前段航班发生不正常导致后段航班衔接错失时，应当协助旅客到达最终目的地并按照《乌鲁木齐航空国内航班多航段客票非自愿退改签票务业务的通知》规定办理。

第三十七条 自愿变更

“自愿变更”是指旅客因其自身原因要求变更客票。

第三十八条 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，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，则按自愿退票处理。

第三十九条 自愿改变航班、日期

旅客购票后，如要求改变航班、日期，乌鲁木齐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乌鲁木齐航空最新《多等级舱位管理规定》及相关产品规定办理。

第四十条 自愿改变航程

旅客如自愿改变航程，则按自愿退票处理。

第十章 客票签转



第四十一条 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。

第四十二条 非自愿签转

航班取消、延误、航程改变或不能提供原定座位时，乌鲁木齐航空应优先安排旅客乘坐乌鲁木齐航空后续航班。除乌鲁木齐航空另有规定外，在征得旅客及有关承运人同意后，可办理签转手续。

第四十三条 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；
- 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。

（二）若接收签转的承运人票价与乌鲁木齐航空票价不一致，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）乌鲁木齐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

第四十四条 一般规定

（一）由于乌鲁木齐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乌鲁木齐航空客票，乌鲁木齐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，应填妥乌鲁木齐航空规定的退款单。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。）

第四十五条 退票受款人

（一）乌鲁木齐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，乌鲁木齐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）乌鲁木齐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。乌鲁木齐航空也随即解除责任。

第四十六条 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，应在其客票有效期内向乌鲁木齐航空提出并办理退款手续；否则乌鲁木齐航空有权拒绝办理。

乌鲁木齐航空应当在收到旅客有效退款申请之日起7个工作日内办理完成退款手续，上述时间不含金融机构处理时间。

第四十七条 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、终止地的乌鲁木齐航空售票处或引起非自愿退票发生地的乌鲁木齐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；通过乌鲁木齐航空官网、乌鲁木齐航空热线销售的客票除原购票售票处可退票外，也可在乌鲁木齐航空直属柜台办理。

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

第四十八条 非自愿退票

（一）航班取消、延误、航程改变或不能提供原定座位时旅客可办理非自愿退票。始发地应退还旅客所付全部票款；经停地应按旅客的订座舱位退还未使用



航段的票款，但不得超过原付票款金额。均不收取退票费。

（二）持由定期客票更改为不定期客票的旅客在确认座位时，若因乌鲁木齐航空航段取消原因提出退票，按“非自愿退票”处理，不收退票费。

（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医生诊断证明，免收退票费。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。

（四）以乌鲁木齐航空连续客票形式销售的多航段联程客票，或者旅客在不同的销售渠道购买的全部用乌鲁木齐航空票证填开的联程客票，前段航班发生不正常导致后段航班衔接错失时，后续所有航班客票均可按“非自愿退票”处理。

第四十九条 自愿退票

（一）旅客自愿要求退票，按乌鲁木齐航空现行《多等级舱位管理规定》及相关产品规定执行。

（二）持不定期客票的旅客要求退票，免收退票费。持由定期更改为不定期客票的旅客要求退票，按客票票面列明的订座舱位对应的退票规定收取退票费；持由定期客票更改为不定期客票的旅客在确认座位时，若因乌鲁木齐航空航段取消原因提出退票，按“非自愿退票”处理，不收退票手续费。

（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）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 团体旅客

第五十条 人数的计算

除另有规定外，团体旅客是指统一组织的人数在 10 人（含）以上，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凡购买婴儿、儿童及其它优惠票价客票的旅客不得计算在团体人数内。

第五十一条 自愿变更

团队旅客购票后，如自愿改变航班、日期、舱位等级、航程，均按乌鲁木齐航空团体旅客现行规定办理

第五十二条 退票地点



(一) 团体旅客自愿退票只限在原购票的售票处办理。

(二) 团体旅客非自愿退票，可在原购票地、航班始发地、经停地、终止地的乌鲁木齐航空售票处或引起非自愿退票发生地的乌鲁木齐航空授权的代理企业售票处办理。

第五十三条 非自愿变更

指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客变更客票的情形。

团体旅客非自愿变更，按乌鲁木齐航空现行规定办理。

第五十四条 非自愿退票

(一) 团体旅客或团体旅客中部分成员非自愿退票，均不收取退票费。在航班始发地应退还旅客所付全部票款；经停地应按旅客的订座舱位退还未使用航段的票款，但不得超过原付票款金额。

(二) 团队旅客因病退票，应在乘机手续登记截止时间前提出并退座，同时提供县级（含）以上医疗单位出具的医生诊断证明，免收退票费。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。

第五十五条 自愿退票

团体旅客购票后自愿要求退票，乌鲁木齐航空以定座终端中的退座时间为准，并按现行团队客票退票规定收取退票费办理。

第五十六条 团体旅客误机

团体旅客误机，客票作废，票款不退，仅退税费。

第十三章 超售

第五十七条 按照国际航空运输行业通行的做法，乌鲁木齐航空根据市场信息以及收益管理系统数据分析，充分考虑航线、航班班次、时间、机型以及衔接航班等情况，满足更多旅客成行需求并将最大程度避免旅客因超售被拒绝登机航班座位虚耗降到最低，乌鲁木齐航空可能会在某些航班上进行适当的超售。

第五十八条 超售处理原则



(一) 航班超售时以下旅客的座位应按顺序优先保证。

- 1、VVIP 及其随行人员。
- 2、VIP 及其随行人员。
- 3、CIP 及其随行人员。
- 4、金鹏白金卡。
- 5、衔接国际航班的旅客。
- 6、头等舱、公务舱旅客。
- 7、金鹏金卡旅客。
- 8、金鹏银卡旅客。
- 9、有控座的加机组人员，含：
 - 1) 跟机放行或观察故障的维修人员。
 - 2) 执行异地任务调拨的空勤人员。
 - 3) 执行紧急航材调拨任务和临时派往异地维修飞机的维修人员。
 - 4) 执行任务的飞行翻译、航医。
 - 5) 检查（调查）安全运行工作的公司安全保卫人员。
 - 6) 持有局方有关部门或者公司领导特批的其他人员。
 - 7) 其他有控座的加机组人员。
- 10、公司同意并事先安排的特殊旅客。
- 11、有证明特殊困难急于成行的旅客。
- 12、到达站转机衔接时间短的联程旅客。
- 13、普通定座旅客（按票面价值由高至低顺序，同等舱位先到的旅客有优先）。

(二) 航班超售时拉下旅客的一般顺序

航班超售时，应积极寻找自愿放弃乘机的旅客，做好超售的预处理工作；只有在无自愿放弃乘机的旅客和已尽力采取消除超售状态的措施后，仍然超售的情况下，方可按下列顺序进行拉减旅客。

- 1、无定座记录或虚假定座记录旅客。
- 2、晚到旅客。
- 3、持职工优惠票的旅客（1/4 优惠票，职工年度免票）。
- 4、原机过站的无定座记录工作人员。
- 5、本站始发的有定座记录工作人员（有控座加机组人员除外）。
- 6、原机过站的有定座记录工作人员（有控座加机组人员除外）。



7、本站始发的直达票价由低到高的旅客（不含老、弱、病、残、孕等特殊旅客及其陪护人员，携带婴儿或儿童的旅客）。

8、本站始发的持联程客票票价由低到高的旅客。

9、持公司免票的旅客（包含但不限于机构客户免票，宾客免票）。

（三）航班超售旅客的补偿标准

1、预处理旅客的补偿标准

最终未能乘坐本次航班成行者，按照航班实超后被拉减旅客的现金补偿标准进行补偿。

2、航班实超后被拉减旅客的现金补偿标准

1) 被拉减旅客如选择退票，则免收退票费，补偿旅客所持票面价格的 30%，如果补偿金额低于 200 元人民币，则按照 200 元人民币补偿。

2) 超售后被拉减旅客如选择改签乌鲁木齐航空后续航班或其他协议航空公司航班，乌鲁木齐航空承担改签费用，并补偿旅客适度费用，补偿费用范围为 200 元人民币至旅客所持客票的票面价格（具体金额可现场协商），如补偿费用低于 200 元人民币，则按 200 元人民币补偿。

3) 不向持公司职工免票和优惠票的旅客提供现金补偿，其他持机构客户免票、代理人奖励免票、宾客免票等客票的旅客的补偿标准为人民币 200 元/人，其他服务内容等同于普通旅客。

4) 联程旅客超售，

乌鲁木齐航空按上述规定只对超售航段进行现金补偿，后续联程航段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) 对于航班超售后被拉减旅客，不能因为提供经济补偿，而取消其他服务（如免费改签、免费退票、免费食宿、地面交通等服务）。

（四）寻找自愿者及处理办法

1、离站时间 4 小时以上的超售航班，由市场销售部根据旅客信息，主动寻找自愿放弃乘机的旅客，并按非自愿签转、变更、退票规定协助旅客处理票务问题；对于有补偿要求的旅客，可按照上述补偿标准进行处理。

2、航班离站时间 4 小时工作人员在值机柜台、登机口寻找主动放弃座位的自愿者。工作人员可以为旅客提供关于本次航班超售的书面说明，书面说明样单如下：

旅客朋友们，你们好！



由于乌鲁木齐航空市场销售（或机型变更、系统故障等）原因，您乘坐的航班出现了超售，如您自愿放弃乘坐本次航班，我们将为您安排后续航空公司航班，起飞时间为 xxxxx。您需要等候 xx 小时，作为回报，我们将提供服务，并提供 200 元的经济补偿；如果本次航班起飞前仍有空余座位，您依然可以乘坐原航班成行，并仍可获得 200 元的补偿。非常感谢您对我们工作的支持和理解！

（五）自愿放弃登机旅客的安排：

- 1、优先办理登机手续或暂缓办理登机手续。
- 2、在指定的候机区域等候（确保随时找到旅客）。
- 3、提前预定好后续最早可利用座位航班座位。
- 4、航班截载时，仍有空余座位，立即通知自愿者按时登机，并按原先承诺提供补偿款。
- 5、如航班最后发生实超，则取消自愿者登机座位，其他安排见“实超后被拉减旅客的处理”。
- 6、在自愿者等待的过程中，可为其提供免费茶水或饮料服务，并结合当时环境，有条件的情况下，可安排在休息室休息。

（六）实超后被拉减旅客的安排

- 1、现金补偿操作见上述“超售旅客补偿标准”。
- 2、在提供现金补偿基础上，如旅客选择退票，按照非自愿退票处理。
- 3、在提供现金补偿基础上，如果旅客选择改签乌鲁木齐航空后续航班或其他航空公司航班：
 - 1) 免费改签至后续最早有空余座位的航班。
 - 2) 在等待后续航班过程中，在用餐时间，为旅客提供免费餐食和饮料。
 - 3) 后续航班在 2 小时以内，旅客可在隔离区内/外原地休息，值机人员协助旅客重新办理乘机手续。
 - 4) 当后续的航班时刻和原定航班时刻差距在 4 个小时（含）以上时，为旅客提供免费酒店休息服务。免费提供机场至酒店的地面往返交通，并协助旅客重新办理乘机手续。

（七）乌鲁木齐航空关于航班超售致旅客的公开信

乌鲁木齐航空有限责任公司关于航班超售致旅客的公开信
尊敬的旅客朋友：



过去的经验及历史信息显示，经常会出现旅客定票后并未购买客票，或者购买客票后在不通知航空公司的情况下放弃旅行，从而造成航班上座位虚耗。而在此同时，还有更多没有提前购买客票的旅客希望乘坐本次航班旅行。为减少航班上座位的虚耗，满足更多旅客出行需求，乌鲁木齐航空有限责任公司采取航班超售的方法，这种做法对旅客和航空公司都有益，能够兼顾到旅客和航空公司的双方利益。我们只会在部分容易出现虚耗座位的航班上进行适当的超售。而且对于已定妥座位并购买客票的旅客来说，很少会出现航班上没有可利用座位的情况。

一、航班超售信息告知途径

我们将在售票处及乌鲁木齐航空网站上发布本公开信，并在机场相关区域通过告示、广播等形式发布具体的航班超售信息。

二、自愿者和优先保障登机顺序

如果航班出现超售，我们的工作人员会首先征询自愿放弃座位的自愿者，我们会为自愿者提供经济补偿和后续服务。在没有足够的自愿者情况下，我们通常会按照下述优先保障登机顺序来决定拉减旅客的范围。优先保障登机顺序如下：

- (一)VVIP、VIP、CIP 贵宾；
- (二)后续衔接国际航班的旅客；
- (三)公司同意并事先安排的老弱病残等特殊旅客；
- (四)证明有特殊困难急于成行的旅客；
- (五)到达站转机衔接时间短的联程旅客；
- (六)其他旅客按照票面价由高到低的顺序，同等舱位则先到的旅客优先。

三、非自愿被拒绝登机的旅客服务

(一)如果旅客选择退票

1. 按照非自愿退票处理，免收退票费；
2. 我们补偿旅客所持票面价格的 30%，如果补偿金额低于 200 元人民币，则按照 200 元人民币补偿。

(二)如果旅客选择改签后续航班

1. 我们负责免费改签至后续最早有空余座位的航班。
2. 我们补偿旅客所持票面价格的 30%，如果补偿金额低于 200 元人民币，则按照 200 元人民币补偿。

3. 其他服务

在第 1 和 2 条免费改签后续航班和经济补偿的基础上，在用餐时间，我们为



旅客提供免费餐食和饮料。当后续的航班时刻和原定航班时刻差距在 4 个小时（含）以上时，我们为旅客提供免费酒店休息服务。

第十四章 代码共享航班

第五十九条 乌鲁木齐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。

第六十条 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。

第十五章 乘机

第六十一条 一般规定

（一）办理乘机手续

1、旅客应当在乌鲁木齐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。

2、乌鲁木齐航空开始办理航班乘机手续及截止办理乘机手续的时间以各机场及乌鲁木齐航空公布的时间为准。

3、乌鲁木齐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、旅客除了可在机场乘机手续办理柜台或自助 CUSS 机办理乘机手续外，还可选择通过乌鲁木齐航空官网、手机等渠道办理乘机手续，以方便自由出行。

5、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。

第六十二条 乘机前，旅客及其行李和免费随身携带物品必须经过安全检查。

第六十三条 旅客漏乘

（一）由于旅客原因发生漏乘，按自愿退票规定办理。

（二）由于承运人原因旅客漏乘，乌鲁木齐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。

第六十四条 旅客错乘

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；由于乌鲁木齐航空或机场原因错乘，乌鲁木齐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。如旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理。

第六十五条 旅客误机

旅客误机后，如要求客票退改签，则按乌鲁木齐航空现行规定办理。由于乌鲁木齐航空或机场原因误机，乌鲁木齐航空应尽早安排误机旅客乘坐后续航班飞往旅客客票上列明的目的地，票款不补不退。如旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理。

第六十六条 关舱门后终止飞行

（一）当航班正常时，旅客在航班始发地关舱后自愿提出终止旅行，按照乌鲁木齐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，乌鲁木齐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，乌鲁木齐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

第六十七条 乌鲁木齐航空承运的行李，只限于符合本条件第一条第（四十一）款定义范围内的物品。乌鲁木齐航空承运的行李，按照运输责任分为托运行李和非托运行李。非托运行李包括自理行李和免费随身携带物品。

第六十八条 不得作为行李运输的物品

下列物品不得作为行李或夹入行李内托运，也不得作为自理行李和免费随身携带物品带入客舱运输：

（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、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；航空限制的固体或液体（具有麻醉性、有害性、刺激性或其他性质，一旦在航空器上溢出或泄漏能引起机组人员极度烦躁或不适以至不能正常履行职责的任何物质）；磁性物质；高温液体；转基因微生物（GMMOs）和转基因生物（GMOs）；
- 10、锂含量 $>8g$ 的锂金属电池或瓦时额定值 $>160Wh$ （瓦特小时）的锂离子电池；
- 11、内装锂电池和/或烟火材料等危险品的公文箱、现金箱、现金袋等保密设备；使人丧失能力的装置（如催泪瓦斯、胡椒喷雾剂等）；液氧装置；电击武器；锂电池驱动的打火机；
- 12、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 $2.7Wh$ ）；
- 13、乌鲁木齐航空规定不得作为行李运输的其他危险物品。
 - （二）军械、警械，例如电警棍、电击器等。
 - （三）管制刀具：指匕首、刺刀、三棱刀（包括机械用的三棱刮刀）、带有自动装置的弹簧刀（跳刀）及其他相类似的单刃、双刃、三棱尖刀，但少数民族刀具除外。
 - （四）活体动物。（导盲犬、助听犬除外）
 - （五）武器、弹药。
 - （六）打火机、火柴。
 - （七）内装锂电池和烟火装置等危险品的保险公文箱、现金箱、现金袋等保密设备及安装了锂电池的行李（电池不可拆卸且锂金属电池超过 $0.3g$ 或锂离子电池超过 $2.7Wh$ ）。
 - （八）MACE 催泪瓦斯、胡椒喷雾器等带刺激性或使人致残的器具。
 - （九）液体氧气装置。



(十) 枪式电子干粉灭火器。

(十一) 法律法规禁止运输的野生动物及其制品；以食用为目的在野外环境自然生长繁殖的野生陆生小动物。

第六十九条 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，乌鲁木齐航空按一般托运行李承担责任：

(一) 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，而应作为自理行李或随身携带物品带入客舱运输。如：重要文件和资料；证券；货币；汇票；珠宝；贵金属及其制品；银制品；贵重物品；古玩字画；易碎易损坏物品；易腐物品；样品；身份证件等。

(二) 超过自理行李的重量、尺寸规定时，按照占座行李的规定办理。占座行李要拴挂自理行李牌。

(三) 旅客携带大量的贵重物品（例如黄金）乘机，只能按照占座行李 办理。办理手续时，旅客应出示有关管理部门开具的携带证明。

第七十条 限制运输的物品

乌鲁木齐航空对运输下列物品有严格的数量限制和包装要求，只有在符合乌鲁木齐航空运输条件的情况下，并经乌鲁木齐航空同意，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，必须有符合乌鲁木齐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和弹药，必须出具枪支运输许可证或者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) 乌鲁木齐航空暂不承运活体动物作为旅客托运行李运输（导盲犬、助听犬除外）。

(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、乌鲁木齐航空及有关承运人、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) 额定能量值超过 100Wh 但不超过 160Wh 的锂电池。

(九) 医疗所需的气态氧或者空气小型钢瓶禁止携带；为操纵机械假肢而携带的 2.2 项非易燃无毒气体的小型气瓶。无需经营人批准，可作为托运或手提、随身行李携带。为保障旅途中的需要，还可携带同样大小的备用气瓶；含烃类气体的卷发器，其安全盖应紧扣于加热元件，无需经营人批准，每位旅客可携带一件作为托运或手提、随身行李携带。此种卷发器用的储气筒禁止携带。

第二节 行李包装及体积、重量限制

第七十一条 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) 托运行李每件重量不能超过 50 公斤，体积不能超过 40×60×100 厘米。超过上述规定的行李，应事先征得乌鲁木齐航空的同意才能托运。

第七十二条 非托运行李（包括自理行李和随身携带物品）

(一) 持经济舱客票（或其他有明确产品规定舱位）的旅客，每人可以随身携带 1 件物品；体积不得超过 20*40*30 厘米，重量不得超过 7 公斤。按照机型规定标准超过上述重量、件数或体积限制的随身携带物品，应作为托运行李托运。

(二) 持公务舱客票（或其他乌鲁木齐航空服务产品有明确规定）的旅客，每人可以随身携带两件物品；每件体积不得超过 20*40*55 厘米，每件重量不得超过 7 公斤。按照机型规定标准超过上述重量、件数或体积限制的随身携带物品，应作为托运行李托运。



第三节 免费行李额及逾重行李费

第七十三条 免费行李额

(一) 每位旅客的免费行李额:

1. 持乌鲁木齐航空头等/公务舱 (C/D/I/J) 舱客票的成人旅客可免费托运行李 30 公斤。

2. 持乌鲁木齐航空经济舱 (Y/S/O) 舱客票的旅客可免费托运行李 20 公斤; 持乌鲁木齐航空经济舱子舱位 (B/H/K/L/M/X/V/N) 舱客票的旅客可免费托运行李 10 公斤; 持乌鲁木齐航空经济舱子舱位 (Q/A/U/T/Z) 舱 (含小舱) 客票的旅客可免费托运行李。

3. 儿童票若按照对应服务等级 C、Y 舱公布普通票价 50% 的价格销售、且运价基础为 CCH50、YCH50 的, 行李规则参照 C、Y 舱规则办理。如若儿童旅客在其他舱订座并按其舱位对应价格出票, 则此类儿童客票的行李规则应按照其对应的舱位规则办理。

4. 持乌鲁木齐航空按适用成人票价 10% 购票的婴儿旅客可免费托运行李 10 公斤。

5. 持上述舱位以外的其他舱位客票的旅客, 其免费托运行李额以乌鲁木齐航空制定的服务产品规定为准。

(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免费行李额标准合并计算。

(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、国际航班同为乌鲁木齐航空运输, 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。对于国际航班为非乌鲁



齐航空运输，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）特殊旅客乘坐民航班机，对其必须携带的辅助器具（折叠轮椅、手杖、假肢、婴儿车等）给予免费携带，担架旅客的免费托运行李额为所占座位的免费托运行李额总和。

第七十四条 逾重行李费

（一）旅客的托运行李重量总和，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）逾重行李费率以每公斤按逾重行李票填开当日所适用的单程直达经济舱普通票价的 1.5% 计算，以人民币分为单位。收费总金额以元为单位，尾数四舍五入。（如乌鲁木齐航空其他服务产品有明确规定，则以乌鲁木齐航空现行服务产品规定为准）。

第四节 行李声明价值

第七十五条

（一）旅客的托运行李，每千克价值超过人民币 50 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。如乌鲁木齐航空对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，乌鲁木齐航空有权拒绝收运。

（三）乌鲁木齐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）办理声明价值的行李不包含在免费行李额内。

（五）旅客办理声明价值的托运行李仅限于整包件行李。行李中的任何单个物品不得办理声明价值。

（六）旅客非托运行李（自理行李与免费随身携带物品）不办理声明价值。



第五节 行李的收运

第七十六条 拒绝运输权

(一) 旅客的托运行李、非托运行李(自理行李和免费随身携带物品), 如属于或夹带有不得作为行李运输的物品, 乌鲁木齐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, 乌鲁木齐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乌鲁木齐航空的限制运输条件, 乌鲁木齐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(自理行李或免费随身携带物品), 如因其形态、包装、体积、重量或特性等原因不符合乌鲁木齐航空运输条件, 乌鲁木齐航空应请旅客加以改善, 如旅客不能或拒绝改善, 乌鲁木齐航空有权拒绝接受该行李的运输。

第七十七条 检查权

乌鲁木齐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, 乌鲁木齐航空有权拒绝接受该行李的运输。

第七十八条 收运要求

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

(三) 乌鲁木齐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。经乌鲁木齐航空同意的自理行李, 在与托运行李合并计重, 交由旅客带入客舱自行照管。

(四) 旅客托运有运输责任争议的行李时, 乌鲁木齐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, 以免除乌鲁木齐航空相应的运输责任。

第七十九条 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, 乌鲁木齐航空应向旅客说明, 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，乌鲁木齐航空可拒绝收运旅客的逾重行李。

第八十条 小动物

（一）小动物是指旅客托运的小型动物，包括家庭饲养的猫、狗或者其他类别的小动物。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，不能作为行李运输。

（二）如后续乌鲁木齐航空承运小动物后，旅客可通过 95334 呼叫中心进行小动物运输业务的咨询，必须在乌鲁木齐航空或海航的直属售票处申请小动物的运输和购票，旅客应在乘机当日（不含）前至少 48 小时向乌鲁木齐航空或海航的直属售票处提出小动物运输申请，并提供动物检疫部门出具的《动物检疫合格证明》，经乌鲁木齐航空同意后方可托运。如系联程运输，还应征得乌鲁木齐航空的同意。

（三）旅客应在乘机当日自行携带小动物及其宠物箱以及《小动物运输申请书》和其他证明文件至少于起飞前 2 小时到达机场乌鲁木齐航空所属值机柜台办理乘机手续。

（四）装运小动物的容器及其包装要求应符合乌鲁木齐航空小动物运输相关规定，如旅客不能或不愿意按照乌鲁木齐航空规定完善运输小动物容器及包装，乌鲁木齐航空有权拒绝运输。

（五）经乌鲁木齐航空判断，因小动物年龄、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乌鲁木齐航空小动物运输规定的，乌鲁木齐航空有权拒绝运输。

（六）装运小动物的容器应符合下列要求：

1、宠物箱必须由坚固材料制成且顶部固定。至少三面通风且门必须由金属制成；

2、宠物箱硬件（包括螺母、门闩、铆钉以及锁具等）都必须固定且性能良好；

3、宠物箱的门必须有锁闭装置。宠物箱门关闭后，可有效防止小动物自行打开箱门，跑出宠物箱；

4、宠物箱需要具备一定的突起边缘或者把手，以便分拣及装卸过程能够进行正常的搬运；

5、宠物箱的底部平稳，能够固定在平整的面上而不滑动。带轮子的宠物箱，需要进行必要的固定。保证在运输过程中轮子不滑动；



6、宠物箱的空间应足够大，可以保证宠物自由站立或坐下、转身和以正常姿势躺卧；

7、运输准备时宠物箱内部的处理：箱内需要铺上吸水性衬垫，例如毛巾、毯子或者白色的纸，以防止宠物排泄物外溢污染其他行李。吸水性衬垫不要使用含有毒性物质的物品（例如：报纸。报纸含有油墨，属毒性物质）；

8、动物的外包装上应清楚地写明托运人和收货人的姓名、详细地址和联系电话等，还应写明动物的习性、特征特殊饲养的方法和运输的注意事项。

（七）旅客携带的小动物，必须装在货舱内运输。

（八）小动物及其容器和食物，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）小动物运输不能办理声明价值。

（十）除乌鲁木齐航空原因外，在运输中出现的小动物患病、受伤和死亡，乌鲁木齐航空不承担责任。

（十一）导盲犬、助听犬的运输，按本条的规定办理。但导盲犬、助听犬在符合乌鲁木齐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。

第八十一条 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，乌鲁木齐航空也可以按照托运行李办理，但乌鲁木齐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，经乌鲁木齐航空同意，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，但每件不得超过 50 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。

第八十二条 违章行李

旅客的托运行李、非托运行李（自理行李和免费随身携带物品）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，乌鲁木齐航空按下列规定处理：

（一）在始发地发现违章行李，乌鲁木齐航空拒绝收运；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。

第八十三条 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）由于乌鲁木齐航空的原因，需要安排旅客改乘乌鲁木齐航空其他航班，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

第八十四条 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，乌鲁木齐航空从行李到达的次日起向旅客收取行李保管费。对于旅客行李中的易腐物品，乌鲁木齐航空有权在行李到达 24 小时后予以处理。

（三）乌鲁木齐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，乌鲁木齐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，应立即向乌鲁木齐航空挂失。旅客如要求



领取行李，应向乌鲁木齐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，乌鲁木齐航空不承担责任。

第八十五条 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，乌鲁木齐航空可做遗弃物处理。

第八十六条 行李不正常运输的处理

（一）行李运输发生延误、遗失或损坏，乌鲁木齐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）因乌鲁木齐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，应当及时向乌鲁木齐航空提出异议，对于确实有证据证明，系乌鲁木齐航空原因造成的损失，旅客最迟应当在收到托运行李 7 日内书面向乌鲁木齐航空提出。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



第八十八条 乌鲁木齐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。

第八十九条 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。

第九十条 在航空运输过程中，旅客发生急病、分娩、遇险时，乌鲁木齐航空应积极采取措施，尽力救助。

第九十一条 空中飞行过程中，乌鲁木齐航空不向旅客提供免费的餐饮服务。根据乌鲁木齐航空自身保障和服务条件，在和旅客达成一致的前提下，乌鲁木齐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

第九十二条 不正常航班服务原则

（一）由于乌鲁木齐航空机务维护、航班调配、机组等原因，造成航班在始发地延误或取消，乌鲁木齐航空应按规定向旅客提供餐食或住宿等服务（在销售时声明相关限制条件的产品不享受此服务）。具体安排如下：航班延误 2 小时-4 小时（含）时，如遇餐食时间，免费提供餐食服务；航班延误在 4 小时（不含）以上时，免费提供住宿及地面交通服务。航班出港取消，免费提供当日餐食或住宿服务。

（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、旅客原因等非乌鲁木齐航空原因，造成航班在始发地延误或取消，乌鲁木齐航空应协助旅客安排餐食和住宿，费用应由旅客自理。

（三）航班在经停地延误或取消，无论何种原因，乌鲁木齐航空应按规定负责向经停旅客提供餐食或住宿服务。航班发生备降，无论何种原因，乌鲁木齐航空按规定向备降旅客提供餐食或者住宿服务。

第九十三条 航班延误或取消，乌鲁木齐航空及其授权地面服务代理人应做好解释工作，并迅速将航班延误或取消等信息通知旅客。无论何种原因航班延误或取消，乌鲁木齐航空不提供现金补偿。但乌鲁木齐航空会与其他各保障单位相互配合，认真负责，共同保障航班正常，避免不必要的延误，且在航班延误时乌鲁木齐航空会要求并督促地面代理人优先为病残旅客、老年旅客、孕妇、无成人



陪伴儿童等需要特别照料的旅客提供服务。

第十八章 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，乌鲁木齐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。

第九十五条 未经乌鲁木齐航空许可，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。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 乌鲁木齐航空所有的航班均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟。

第九十七条 飞机上，除乌鲁木齐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。

第九十九条 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

第一百条 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乌鲁木齐航空的任何安全检查。

第一百零一条 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。乌鲁木齐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，保留拒绝承运的权利。



第一百零二条 政府有关主管部门检查旅客的托运行李或自理行李时，旅客应当到场。对旅客未到场接受检查而发生的任何损失，乌鲁木齐航空不承担责任。

第二十章 连续承运人

第一百零三条 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

第一百零四条 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。

乌鲁木齐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乌鲁木齐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。

乌鲁木齐航空对间接的或随之引发的财产损失不承担责任。

第一百零五条 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，因发生在乌鲁木齐航空飞机上或者在旅客上、下乌鲁木齐航空飞机过程中的事件造成旅客人身伤亡的，乌鲁木齐航空应当承担损害赔偿责任。

(二) 乌鲁木齐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。

第一百零六条 行李损失

(一) 因发生在乌鲁木齐航空飞机上或者在旅客上、下乌鲁木齐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，乌鲁木齐航空有过错的，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，乌鲁木齐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，乌鲁木齐航空不承担责任。



(三) 旅客行李毁灭、遗失或者损坏的，乌鲁木齐航空按照行李降低的价值赔偿或负担修理费用。

乌鲁木齐航空对托运行李损失的赔偿金额每公斤不超过人民币 100 元，如行李的价值每公斤低于 100 元时，按实际价值赔偿；乌鲁木齐航空对旅客的自理行李和免费随身携带物品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，乌鲁木齐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乌鲁木齐航空财产造成损失，旅客应赔偿乌鲁木齐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，乌鲁木齐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，乌鲁木齐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。

第一百零七条 航班延误

(一) 因乌鲁木齐航空过错造成旅客运输延误的，乌鲁木齐航空应当承担必要的食宿服务（在销售时声明相关限制条件的产品不享受此服务），因乌鲁木齐航空过错造成行李运输延误的，参见第一百零八条的相关规定。

(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、旅客原因等非乌鲁木齐航空原因造成旅客、行李运输延误的，乌鲁木齐航空不承担赔偿责任，但应尽力为旅客提供必要的帮助。

第一百零八条 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，相应免除或者减轻乌鲁木齐航空的责任。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，相应免除或者减轻乌鲁木齐航空的责任。

(二) 乌鲁木齐航空的责任的任何免除或限制适用于乌鲁木齐航空的代理人、雇员和代表以及将飞机提供给乌鲁木齐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，不得超过乌鲁木齐航空的责任限额。

第二十二章 生效与修改

第一百零九条 本条件自 2021 年 9 月 1 日起生效并施行。在此之前制定实施的《乌鲁木齐航空有限责任公司旅客、行李国内运输总条件》同时废止。

第一百一十条 乌鲁木齐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。乌鲁木齐航空的工作人员、销售代理企业或雇员都无权更改或违反乌鲁木齐航空适用的运输条件、运输规定、票价和费用。

第二十三章 信息报备

第一百一十一条 受理投诉的电子邮件地址和电话

公司向民航服质量监督平台报备投诉受理电话、电子邮件地址、投诉受理机构等信息由安全监察部负责，并于变更之日起 5 个工作日内完成报备，确保所报备的信息与对外公布的保持一致。

(一) 官方客服热线：国内拨打：95334；海外拨打：+861095334。两部客服热线 7*24 小时运营，手机、座机均可直接拨打。

(二) 服务质量督察热线：0991-6787315。服务时间：工作日上午 10:00-13:30，下午 14:30-18:00。

(三) 服务质量督察邮箱：uqfwzlj@hnair.com。服务时间：工作日上午 10:00-13:30，下午 14:30-18:00。



(四) 投诉受理机构：乌鲁木齐航空安全监察部服务质量管理中心。

第二十四章 投诉

第一百一十二条 承运人应当在收到旅客投诉之日起 10 个工作日内做出包含解决方案的处理结果。

第一百一十三条 承运人应当书面记录旅客的投诉情况及处理结果，投诉记录至少保存 3 年。