



## 前 言

本着“任何时候，自然体贴”的服务准则，深圳航空有限责任公司（以下简称深航）于2004年7月5日郑重向社会公布《顾客服务指南》（试行），定期会向社会推出新版《顾客服务指南》。《顾客服务指南》的制定和执行，充分表明了深航将以确保安全为第一要旨，以清晰精简的服务流程，准确快速的服务响应，向旅客提供优质、特色的服务。深航的各项服务举措也得到了广大顾客的欢迎与支持，在2006年全国用户满意工程评比中，深航获得了“全国用户满意服务奖”；2007年深航荣获深圳市市长质量奖；2008年深航又荣获“五星钻石奖”、并在“旅客话民航”活动中，获得“用户满意优质奖”；深航成为2011年世界大运会航空客运类唯一全球合作伙伴；2012年获得了Skytrax颁发的“最佳地区性航空公司”奖；2012年11月29日加入星空联盟。

面对民航广阔的市场空间，深航将持续以“任何时候，自然体贴”为服务准则，持续关注、持续改进、持续创新，服务流程不断精简、精进、精准，服务项目不断优化，创新产品和特色服务不断推出。深航在持续关注质量改进的同时对《顾客服务指南》进行第七次修改与完善，力求适应中国民航改革步伐、适应旅客需求的变化、赢得顾客的满意和认同，同时建立一个“竞争实力较强、行业普遍认可、盈利能力领先、员工愿意工作、旅客愿意乘坐”的深航企业形象，为构建和谐社会贡献应有的力量。



深航在新修订的《客户服务指南》（2016年7月修订的第八版第二次修订）中，仍采用与顾客“您”直接对话的方式，对顾客乘坐深航班机将享受的服务、将享有的权利、将承担的义务进行了告知；修改了退票、客票与签转相关规定、新增客舱特色服务；以顾客消费行为过程为主线，将为顾客乘机提供尽量详尽的指导和提示。

深航主张以持续改进来推动公司的不断进步，坚信“没有最好，只有更好”；深航以“永恒安全，从零开始”为安全准则，承诺在任何时刻、任何地点都为顾客提供绝对安全的服务；深航专注于创造特色，以协同行业的发展，促进民族航空的共同进步。深航在《客户服务指南》（第八版第二次修订）的各项细节中均力求体现以上主张。



## 目 录

### 前言

第一章 适用范围 .....	1
第二章 信息查询与定座 .....	2
第三章 购票、送票与取票 .....	4
第四章 退票、客票变更与签转 .....	9
第五章 航班超售处理 .....	18
第六章 办理乘机手续 .....	21
第七章 行李运输 .....	23
第八章 客舱服务 .....	30
第九章 不正常航班的服务 .....	34
第十章 特殊服务 .....	37
第十一章 凤凰知音俱乐部会员服务 .....	44
第十二章 货物运输 .....	47
第十三章 旅客人身意外伤害赔偿 .....	53
第十四章 顾客意见受理 .....	54
第十五章 生效与修改 .....	56
附录 术语定义 .....	57



## 第一章 适用范围

- 一、除本章第二、三、四、五条中另有规定外，《指南》适用于深航以飞机运送旅客、行李、货物而收取报酬的国内航空运输。
- 二、除免费运输条件、合同、票证另有规定外，《指南》亦适用于免费运输。
- 三、在《指南》中如果含有与国家法律、政府规章、命令或要求不一致的条款，除不一致的条款外，《指南》的其余条款仍然有效。
- 四、本《指南》、《深航旅客、行李/货物国内运输总条件》和有效的深航客票/货运单，共同构成深航与顾客的运输服务合同。
- 五、本《指南》不适用于航空邮件运输。



## 第二章 信息查询与定座

### 一、查询航班<sup>1</sup>和票务信息

(一) 您可以拨打 24 小时订票服务热线“95361”电话,获得航班信息查询、国内和国际客票<sup>2</sup>预订、客票变更、网站订票咨询服务。香港地区,请您拨打“817-95080”。

(二) 您可以登陆深航网站“www.shenzhenair.com”进行深航航班信息的查询与定座。

### 二、定座<sup>3</sup>

(一) 当您通过深航订票服务热线或深航直属售票处<sup>4</sup>电话确定定座信息后,我们的工作人员将按您的要求为您预定航班座位。

(二) 您预定座位后,我们对所定座位在规定或预先约定的时限内予以保留,并按您预定的航班和舱位等级提供座位。请您在深航规定或预先与您约定的时限内购票<sup>5</sup>并支付票款。深航可以规定

---

1 航班:指按规定的航线、日期、时间,从事旅客、行李、货物和邮件运输的飞行。

2 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。

3 定座:指按规定的航线、日期、时间,从事旅客、行李、货物和邮件运输的飞行。旅客可根据有关规定向深航售票处或其代理人售票处预定座位。

4 深航直属售票处:具体售票处电话地址,请咨询深航服务热线或网站查询。

5 购票:中国旅客购票,须凭本人第二代《居民身份证》或其它有效身份证件,并填写《旅



航班开始和截止接受定座的时限，必要时可暂停接受某一航班的定座。

### 有帮助的建议：

- 无论您在何处、通过何种方式定座或购票，都请您留下准确并可随时联系到您的电话，以便在需要告知您有关票务或乘机事宜能及时联络到您。
- 请您在与我们约定的时限内购票并支付票款，若您需要延长对客票的保留时限，请提前与我们联系，我们将视具体情况与您约定新时限。



客购票单》，外国旅客、华侨、港、澳、台胞购票，须凭有效护照、回乡证、台胞证或公安机关出具的其它有效身份证件等，并填写《旅客购票单》。



### 第三章 购票、送票与取票

您选择购买深航航班客票，有以下一般规定：

一、 您可在深航售票处或深航授权的客运销售代理人<sup>6</sup>售票处购票，也可拨打深航服务热线或者在深航官方网站、深航手机客户端、深航微信公众号上进行订票。在售票处购票时，需出示旅客本人有效身份证件<sup>7</sup>或公安机关出具的其他身份证件；购买儿童<sup>8</sup>票、婴儿<sup>9</sup>票，应提供儿童、婴儿出生日期的有效证明。

二、 儿童、婴儿票价：儿童按头等舱、公务舱和经济舱对应正常票价<sup>10</sup>的 50%购票，提供座位；婴儿按头等舱、公务舱和经济舱对应正常票价的 10%购票，不提供座位，如需要单独占用座位时，应购买儿童票；每一成人旅客最多可携带两名婴儿，婴儿超过一名时，超出的人数应购买儿童票。

---

6 客运销售代理人：指从事航空旅客运输销售代理业务的企业法人。

7 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：第二代居民身份证、有效护照、港澳通行证、军官证、警官证、士兵证、文职干部或离退休干部证明等，16 周岁以下未成年人的学生证、户口簿、出生证等证件。

8 儿童：指开始运输之日年龄已满两周岁但未满十二周岁的人。

9 婴儿：指开始运输之日年龄未满两周岁的人。

10 正常票价：指深航公布的各舱位等级即头等舱（F）、公务舱（C）和经济舱（Y）销售票价中的最高票价。



三、我们对革命伤残军人和因公致残的人民警察乘坐深航国内航班实行优惠，优惠幅度为头等舱、公务舱、经济舱对应正常票价的 50%，在深航直属售票处或经深航指定的代理机构凭《革命伤残军人证》、《人民警察伤残抚恤证》办理。

#### 四、团队旅客<sup>11</sup>购票

##### （一）团队旅客定座购票

您需将购票需求以传真形式发送到团队旅客业务部门，并以电话确认定座是否成功。您可拨打 95361 咨询深航团队旅客办理业务。

##### （二）团队旅客购票时限

您如果预定团队座位，请在深航规定或预先与您约定的时限内购票并支付票款。如果超出时限，所定座位将不会为您保留。

五、客票售出后，若遇运价调整时，票款不作变动。

#### 特色服务：

- 多种支付方式可供选择

深航的直属售票处接受现金或银行卡两种付款方式；

网上订票支持网上支付方式，目前电话预定客票可支付的银行有：建设、中国、农业、工商、招商、广发、浦发、中信、民生、兴业、光大、平安、上海等多家银行的信用卡支付；网上支付支持：建设

---

11 团队旅客：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队票价的旅客。



银行、工商银行、招商银行、交通银行四家直连银行，易宝支付、汇付天下、支付宝、财付通、快钱五家第三方支付平台，已基本涵盖国内所有银行的网上支付功能。（具体信息请您留意深航网站或咨询 95361，其他银行的网上支付功能将陆续开通）

### ● 免费送票

如果您拨打深航服务热线订票，选择现金支付送票上门服务，我们的工作人员在与您核实无误后，会尽快将客票送到与您约定的地点，不收取送票费。如果因其它原因未及时送到，我们的工作人员会提前主动与您联系，重新约定送票时间或地点，行程单仅为报销凭证，您可凭身份证件直接办理登机手续。目前我们在部分城市市区开展免费送票业务（具体城市请致电 95361）

### ● 客票核对

您预订客票时，我们的工作人员会为您提供各项航班信息。请您提供准确的乘机旅客资料，我们会按您的要求为您定座，并请您核对您所预订航班的各项内容。送票员与您现场核对客票内容，请您确认无误后，在旅客定座单<sup>12</sup>上签收。

### ● 网上值机

您在订票后可登陆深航网站进行网上值机，直观便捷地确定您喜爱的座位，您还可以自行打印登机牌，如果您没有需托运的行李，

---

12 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人据以办理定座和填开客票的业务单据。



在您抵达机场后无需再排队等候换取登机牌（限部分城市始发航班，详见深航官网办理乘机“常见问题”），可以直接进行安检程序，节省了您的宝贵时间。

多种值机方式：除了网上值机外，您还可以选择柜台值机、自助值机、微信值机、短信值机、电话值机、手机客户端值机等方式办理乘机手续。

### 有帮助的建议：

- 电话值机必须是在 95361 购买的未经过任何改期的客票且使用信用卡支付的旅客，在航班起飞前 90 分钟前致电 95361 才可享受此项服务。

- 特殊旅客服务申请的可在深航直属售票申请。

如您需要申请，请提前向深航直属售票处、深航服务热线或网站咨询。

请您或您在为特殊旅客<sup>13</sup>订票时将相关信息及时告知售票员，以便我们做好特殊旅客的服务保障工作。

- 请您或您在为重要旅客<sup>14</sup>订票时出示相关证件，以便售票员将信息转告我们，做好重要旅客的服务保障工作。



- 如因特殊任务需携带武器乘机，请您在购票前向工作人员详细了解有关规定。

---

13 特殊旅客：指需要工作人员协助，给予特殊照料的旅客，包括重要旅客、无成人陪伴儿童、轮椅旅客、孕妇、担架旅客，病残旅客、盲人、聋哑旅客等。

14 重要旅客：指因其身份或社会地位的需要应予以特别礼遇和照料的旅客。



- 子舱位票价<sup>15</sup>的客票附有相应的限制条件，为避免给您带来不便，请您在购票前向工作人员详细了解。
- 为使您顺利成行，请在收到客票时仔细核对客票上的各项内容。
- 您购买的电子客票<sup>16</sup>，请务必打印电子客票报销凭证行程单<sup>17</sup>，行程单不仅作为客票报销凭证，同时也是退票、改期、签转的必要依据。请最晚于乘机后 7 天内到深航直属售票处打印，且每张客票只提供一张报销凭证行程单，若遗失或毁损均不得补开，请您妥善保管。
- 深航提供自助打印行程单服务：凡在深航官网、95361、手机客户端、WAP 网站及深圳各直属售票处订票的旅客可享受在深圳机场和深圳深航旗舰店<sup>18</sup>自助打印行程单的服务。
- 若您对餐食有特殊要求（我们可以提供素食餐、儿童餐、婴儿餐、低盐餐），为确保特殊餐食能及时装机，请您在订票时或订票后航班离站前 24 小时（含）提前预订您所需要的特殊餐食。

---

15 子舱位票价：指公布票价里除正常运价（F/C/Y）之外其他舱位票价。

16 电子客票：是普通纸质客票的一种电子映像，是传统客票的一种替代品，可以实现客票的无纸化存储，电子化的订票、出票、办理乘机手续、登机、结算等过程。

17 电子客票报销凭证行程单：由国家税务总局监制，与民航总局联合发文批准的记录电子客行程、运价信息的单据，用作旅客报销凭证，不作为通过机场安检以及登机的凭证。

18 深航旗舰店：目前地址在深圳福田区，如有新增旗舰店，我们将在深航官网公示，以公示为准。



## 第四章 退票、客票变更与签转

您购买深航客票后，若需要退票、客票变更<sup>19</sup>或签转<sup>20</sup>，请按如下规定办理（深航特别声明的特种票价<sup>21</sup>客票除外）：

### 一、非团队旅客退票、客票变更和签转

#### （一）退票

##### 1、旅客自愿退票

##### （1）旅客退票地点

如果您自愿退票，请在原购票的销售渠道<sup>22</sup>办理或深航任一直属售票处办理。

团队客票、凤凰知音里程兑换奖励客票及旅客使用境外卡支付的客票等，仅限在原购票的销售渠道办理。

##### （2）直达航班客票的旅客自愿退票：

您自愿退票，深航将按客票的舱位及其适用条件收取退票手续

---

19 客票变更：指由于旅客自愿或非自愿原因，承运人对其未使用客票的航班、起飞时间、舱位所做的更改。

20 客票签转：指一个承运人将其运输票证转让给另一承运人的书面授权。

21 特种票价：指公布票价以外的，并附有使用限制条件的票价。

22 销售渠道：指旅客的购买深航机票的途径，包括：深航直属售票处、深航网站、深航手机客户端、深航微信公众平台、深航服务热线电话或深航授权的销售代理人售票处、网站、电话等。



费。

(3) 有特殊规定的产品客票，退票规定按产品的规定执行。中转联程<sup>23</sup>客票作为一项特殊产品，按中转联程退票的相关规定执行。

(4) 儿童、婴儿、革命伤残军人及因公致残的人民警察自愿退票：

使用婴儿\革命伤残军人和因公致残人民警察票价的客票，免收退票费。

儿童退票按订座舱位规定收取退票费（注：无陪儿童按正常票价舱位适用的退票规定操作），如为特殊运价则按特价舱位规定收取退票费。）

(5) 正常舱位旅客自愿退票：

正常舱位旅客自愿退票规定，请参照深航官网《公布运价舱位客票使用条件》。

(6) 凤凰知音俱乐部会员自愿退票：

凤凰知音俱乐部会员退票、会员用里程兑换的免票退票规定，请参照《凤凰知音俱乐部会员手册》。

(7) 深航电子商务渠道<sup>24</sup>销售的客票，按照电子商务适用的退

---

<sup>23</sup> 中转联程：指航班通过中转的方式到达目的地的旅行方式，也叫无缝转接。

<sup>24</sup> 电子商务渠道：包括深航官网（国内）、95361 呼叫中心、深航客户端、官方微信、WAP 网站等。



票规定执行。

(8) 误机<sup>25</sup>、漏乘<sup>26</sup>退票：按照直达航班客票的自愿退票规定办理。

(9) 旅客提出自愿退票，最迟应在开始旅行之日起（客票完全未使用的，从填开之日起）十二个月内提出，逾期不予办理。

## 2、旅客非自愿退票

(1) 由于深航自身或不可抗力<sup>27</sup>因素（包括天气、突发事件、空中交通管制、安检等因素）导致深航航班未能在合理的时间内按照班期时刻离站、旅客生病或死亡导致旅客不能按客票列明时间乘机。则退票按下列规定办理：

① 非自愿退票，可在原购票地，航班始发地、经停地、终止旅行地的深航售票处或引起非自愿退票发生地的深航地面服务代理人<sup>28</sup>处办理。

② 旅客非自愿退票，在航班始发站提出，退还全部票款；在经停地（备降站）提出，退还未使用航段的全部票款（即：经停地

---

25 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。

26 漏乘：指旅客在航班始发站办理乘机手续后或在经停站过站时未能搭乘上指定的航班。

27 不可抗力：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。

28 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法人。



至您所持客票上目的地的正常票价乘以您原购票折扣得出的金额)，但不得超过原付票款金额。均不收取退票费。

### 3、非自愿退票的特殊情况——旅客因病或死亡退票

#### (1) 退票凭证

① 旅客购票后，因病不能旅行要求退票，旅客须提供县级（含）以上医疗单位出具的有主治医师签字的正规诊断证明原件、医药发票，证明材料时限为购票之日起至起飞当日（含）之前；旅客死亡应由提出退票申请的人提供乘机人的死亡证明。

② 如在机场（航班规定截载时间后）病情突然发生，或在航班经停站（备降站）临时发生病情，凭机场医疗中心出具的诊断证明，申请退票。

③ 对于不能够提供上述要求的退票凭证的旅客，深航及深航授权的销售代理人有权按自愿退票处理，不予免费退票。

#### (2) 退票规定

① 旅客因病退票，可在原购票地、航班始发地、经停地、终止旅行地的深航售票处或引起非自愿退票发生地的深航地面服务代理人处办理。

② 在航班始发站提出，退还全部票款；在经停地（备降地）提出，退还未使用航段的全部票款（即：经停地至旅客所持客票上目的地的正常票价乘以旅客原购票折扣得出的金额），但不得超过原付票款金额。均不收取退票费。



③ 如因病情严重，旅客本人无法亲自办理退票手续，其委托代办人必须持患病旅客本人的有效身份证件原件、授权委托书及代办人身份证原件办理退票手续。

④ 患病旅客的陪伴人员要求退票，必须与患病旅客同时提出，可免收退票费的陪伴人员限两名，其他陪伴人员按自愿退票处理。

4、若您要求退票，请在客票有效期<sup>29</sup>内提出，过期将不予办理。

## （二）变更或签转客票：

### 1、旅客自愿变更或签转客票

变更：指包括航班、日期、舱位、航程、承运人的变更。

（1）旅客自愿变更承运人（签转）、变更航班\日期，请参照深航官网《公布运价舱位客票使用条件》相关规定执行。

### （2）变更航程

按照自愿退票处理。

（3）有特殊规定的深航自定义产品客票，按照深航自定义产品客票的变更规定执行。

（4）F 舱、C 舱、Y 舱正常票价（含订正常票价的儿童）、婴儿

---

<sup>29</sup> 客票有效期：除特种票价外的客票，如果客票部分未使用，客票有效期自首段旅行开始之日起，一年内有效；如果客票全部未使用，则自填开客票之日起一年内有效。特种票价客票的有效期，按照承运人规定的有效期计算。



票价的客票在符合下列全部条件时，可以签转：

① 客票上无签转限制条件。

② 接受签转的承运人<sup>30</sup>与深航有票证结算关系，并且其航班有可利用座位。

(5) 有相应限制条件的折扣客票，不能签转。

## 2、非自愿变更或签转客票

因深航原因（因工程机务、航班计划、运输服务、机组人员）或者非深航原因（天气、突发事件、空中交通管制、安检及旅客等）造成航班延误、取消或不能提供原订座位，深航为旅客安排有可利用座位的后续航班。

### 有帮助的建议：

- 若您的客票类型为电子客票，且已打印电子客票报销凭证行程单，请在办理变更、签转和退票手续时提供该行程单。
- 为保障旅客的权益，退票手续须为旅客本人亲自办理，同时请您办理退票手续时出示本人的有效身份证件。如委托他人办理，代办人需提供本人及乘机人身份证原件，授权书（授权书内容包括委托代办人姓名及证件号且有乘机人本人签字）经原售票处确认后，在客票有效期内为旅客办理退款手续。

---

30 承运人：指填开深圳航空公司客票、逾重行李票、航空货运单的航空承运人和承运或约定承运该客票、逾重行李票、航空货运单上所载明旅客及行李或货物的所有航空承运人。



- 如果您持不符合深航规定的医院开具的证明的客票，售票处有权按自愿退票处理，不予免费退票。

## 二、团队旅客退票、客票变更和签转

### （一）团队旅客退票

#### 1、团队旅客自愿退票

##### （1）团队旅客退票地点

如果您自愿退票，请在原购票的售票处办理。

##### （2）如果您自愿要求退票，按下列规定收取退票费：

在航班规定离站时间 72 小时（含）以前，收取票面价格 10% 的退票费；在航班规定离站时间前 72 小时以内至航班规定离站时间前一日中午 12 点（含）以前，收取票面价格 30% 退票费；在航班规定离站时间前一日中午 12 点以后至航班规定离站时间以前，收取客票价 50% 的退票费；在航班规定离站时间以后，客票作废，票款不退。

##### （3）团队旅客中部分成员自愿退票

如果您的团队中部分成员自愿要求退票，团队乘机人数发生改变，除票价附有限制条件者外，按下列规定办理。

① 如乘机的团队旅客人数不少于该票价规定的最低团队人数时，按团队旅客正常退票规定办理。

② 如乘机的团队旅客人数少于该票价规定的最低团队人数时，分别按以下规定办理：



A、如客票全部未使用，应按团体旅客原折扣票价总金额扣除乘机旅客按正常票价计算的票款总金额后，再扣除“团体旅客自愿退票”规定的退票费，差额多退少不补。

B、如客票部分未使用，应将团队旅客原付折扣票价总金额扣除该团队已使用航段的票款后，再扣除乘机旅客按正常票价计算的未使用航段票款总金额及“团体旅客自愿退票”规定的退票费，差额多退少不补。

## 2、团队旅客非自愿退票

(1) 由于深航自身或不可抗力因素（包括天气、突发事件、空中交通管制、安检等因素）导致深航航班未能在合理的时间内按照班期时刻离站、旅客生病或死亡导致旅客不能按客票列明时间乘机。则团队旅客退票按下列规定办理：

① 退票地点：如果您是非自愿退票，可在原购票地，航班始发地、经停地、终止旅行地的深航售票处或引起非自愿退票发生地的深航地面服务代理人处办理。（深圳地区销售的客票，旅客因病退票由深航直属售票处办理。）

② 团队旅客购票后，因病不能旅行要求退票，旅客须提供县级(含)以上医疗单位出具的有主治医师签字的正规诊断证明原件、医药发票，证明材料时限为起飞当日(含)之前；如在机场(航班规定截载时间后)病情突然发生，或在航班经停站(备降站)临时发生病情，凭机场医疗中心出具的诊断证明申请退票。

③ 如果您非自愿退票或因病要求退票，在航班始发站提出，



退还全部票款；在经停地（备降地）提出，退还未使用航段的全部票款（即：经停地至旅客所持客票上目的地的正常票价乘以旅客原购票折扣得出的金额），但不得超过原付票款金额。均不收取退票费。

④ 部分团队旅客由于非自愿退票导致团队现有人数低于规定最低成团人数时，其余旅客不需补足团队客票与散购客票之间的票款差额。

### 3、团队旅客误机、漏乘

如果团队旅客误机、漏乘，客票将作废，票款将无法退还。

## （二）、团队旅客变更或签转客票

您在购买团队客票后，如自愿要求改变航班、日期、舱位等级或承运人，我们将按团队旅客自愿退票办理。

### 有帮助的建议：

- 由于团队旅客集体办理乘机手续需花费时间较长，为了您能够顺利成行，请您至少提前 2 小时到达机场办理乘机手续。
- 购票前，请您仔细核对乘机旅客姓名、航程、日期、人数，核对无误后再行出票。购票后再次复核，若要变更旅客姓名，需重新换开客票，并收取票面价格 10% 的手续费。
- 重新换开客票人数不得超过原团队旅客总人数的 20%；若超过，即按团队旅客退票处理。





## 第五章 航班超售处理

- 一、经常会出现旅客预定票后并未支付票款或购票后在不通知航空公司的情况下放弃旅行，从而造成航班座位虚耗。为了满足更多旅客的出行需要，我们会在部分容易出现虚耗的航班上，进行适当超售<sup>31</sup>。这种做法对旅客和航空公司都有益。
- 二、超售并不一定意味着已购票的旅客无法乘机，对于超售的航班，持有定妥座位的有效客票的旅客，在绝大多数情况下都能够成行。
- 三、超售处理

若您已定妥座位并已购票，在航班截止办理乘机手续以前来到办理柜台，且旅行证件符合规定，因航班超售造成您未能如期成行，我们将优先安排您乘坐后续航班，票款差额多退少不补。同时，如果后续航班的规定离站时间与您所持客票航班的规定离站时间间隔在四小时(含)以内，我们将给予您所持票面价格30%的补偿；在四小时以上八小时（含）以内，我们将给予您所持票面价格60%的补偿；八小时以上给予您票面价格100%的补偿。另外在补偿金额低于200元时，我们将按照200元的标准作出补偿。

---

31 超售：指超过航班最大允许座位数的销售。



若您购买的头等舱客票，因航班超售及其他原因导致您非自愿降舱，如实付票价高于头等舱票价85折的，我们将退还您实际票价与M舱对应的票价差额，并为您提供500元现金补偿。如您实付票价低于头等舱票价85折（含）的，我们为您提供500元现金补偿。持里程兑换奖励的两舱旅客，如发生非自愿降舱，我们将退还您实际扣除里程与X舱对应里程差额，同时赔偿您2500里程。

在等待后续航班时，我们还将按照深航不正常航班<sup>32</sup>的食宿服务标准为您提供服务。

#### 四、超售旅客保障原则

- （一）通过合理调配旅客舱位尽量减少超售旅客数量；
- （二）通过征集自愿放弃乘机的旅客（即“自愿者”）的方式减少非自愿超售旅客的数量，并为自愿者提供经济补偿和后续服务；
- （三）在没有足够自愿者的情况下，优先登机原则如下：
  - 1、执行国家紧急公务的旅客；
  - 2、经深航同意并事先做出安排的有特殊服务需求的无陪儿童、轮椅、担架等特殊旅客；
  - 3、头等舱、公务舱旅客；

---

32 不正常航班：指由于航空管制、天气、机械故障等原因造成的不能按公布的时间正常飞行的航班。



- 4、凤凰白金卡会员/凤凰金卡会员/其他星空金卡会员
- 5、后续衔接国际航班的旅客；
- 6、已经定妥联程航班座位且转机衔接时间较短的旅客；
- 7、凤凰银卡会员；（星空银卡）
- 8、深航普通会员；
- 9、证明有特殊困难急于成行的旅客；
- 10、团队旅客。

（四）对持常旅客里程兑换免票的旅客，享有与购票付费旅客相同标准。



## 第六章 办理乘机手续

旅客凭已定妥航班、日期、时间、座位的客票及本人有效身份证件（订票时使用的证件），于乘机当日到机场办理乘机手续（分配座位、托运行李、领取登机牌）。深航国内航班<sup>33</sup>开始办理乘机手续时间为客票上列明离站时间前90分钟，截止办理时间一般为客票列明离站时间前30分钟或以当地机场截止办理时间为准。（例如：深圳机场45分钟、广州机场45分钟）

如果您所持的是定妥日期、时间、座位的深圳始发航班的电子客票，您可以选择自助值机或网上值机办理乘机手续。

**机场自助值机：**您只要在深航自助值机器上输入订票时使用的证件号码，按照电脑提示您就可以在可自主利用的座位范围内选到您想要的座位并打出登机牌。

**网上值机：**如果您的航程及办理时间符合深航网站上值机手续使用条件，那么可以在可自主利用的座位范围内选到您想要的座位并自行打印登机牌。到达机场后，您凭手中打印的登机牌通过机场安检。如果您没有预先打印登机牌，可以在深航自助值机设备上按照电脑提示补打登机牌。

在乘机前，旅客及其行李<sup>34</sup>必须经过安全检查。

33 国内航班：指在国内航线上飞行的航班。

34 行李：指旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或便利而携带的必要或适量的物品和其他个人财物。除另有规定者外，包括旅客的托运行李和自理行李。



截止登机时间一般为客票上列明离站时间前15分钟（如深圳、广州、北京）。各机场的截止登机时间并不一致,我们建议您自行了解并遵守各机场的截止乘机时间。

### 有帮助的建议:

- 如果您遇到自助值机方面的难题，请寻求深航机场工作人员的帮助。
- 请您预留可能出现的交通堵塞及停车所需要的时间，以保证有充足的时间办理乘机手续。
- 请您正常换完登机牌后，尽快到安检处排队接受安全检查，请您关注登机时间，避免由于安检排队时间过长而导致误机，给您的旅程带来不便。
- 为了减少您在候机厅的周折，我们在深航深圳始发航班的登机牌上，印有登机口的分布图，请您注意查看。



## 第七章 行李运输

### 一、免费随身携带物品<sup>35</sup>

每位旅客免费随身携带的每件物品重量以 5 千克为限。如果您是头等舱的旅客，您可随身携带 2 件物品；如果您是公务舱或经济舱的旅客，您只能随身携带 1 件物品。每件随身携带物品的体积不得超过 20 厘米 X 40 厘米 X 55 厘米，超过上述限额的物品应托运。

### 二、托运行李<sup>36</sup>

如果您的行李体积超过 20 厘米 X 40 厘米 X 55 厘米的标准，或是带有多件行李，请在办理登机手续的同时办理托运手续。

如果您的随身携带物品及自理行李<sup>37</sup>偏多，行李架难以安置。当估计随身携带物品可能超出行李架承受能力时，为保障安全，地面服务人员和乘务员可能会在登机口再次要求您办理托运手续，希望您能给予配合。

我们会尽力安排您及您的行李同机到达目的地。如果由于您办理值机手续时晚到，使您的托运行李未能与您本人同机到达，我们会以最快的速度将行李运达目的地。

由于深航原因使托运行李未能与您同机到达，我们会以最快的

---

35 随身携带物品：指经承运人同意，运输中由旅客自行照管的零星小件物品。

36 托运行李：指旅客交由承运人负责照管、运输并填开行李票的行李。

37 自理行李：指经承运人同意，运输中由旅客自行照管和限定重量的行李。



速度将行李交还给您；若晚到的行李当天不能到达造成您旅途生活的不便，经您提出，我们将给予您临时生活用品补偿费人民币 100 元。

重要文件、商业文件和资料、有价票证、货币、可转让票据、珠宝、贵金属及其制品、古玩字画、易碎易损坏物品、易腐物品、样品、绝版印刷品或手稿、旅行证件或文件、电子产品、数码产品、摄像机原配件、移动电话、随身听唱机、电脑软硬件、旅客需定时服用的处方药等不得作为托运行李或夹入行李内托运，而应作为手提行李带入客舱运输，超过手提行李重量、尺寸规定时，按照占座行李<sup>38</sup>规定办理。对您托运行李内夹带上述物品的遗失或损坏，我们只能按一般托运行李的规定赔偿。

旅客不得在托运行李或随身携带物品内夹带易燃、爆炸、腐蚀、有毒、放射性物品、可聚物质、磁性物质及其他危险物品。

旅客乘坐飞机不得携带武器、管制刀具、利器。

旅客乘坐国内航班一律禁止随身携带液态物品，可办理托运。旅客可携带容器容积不超过100毫升的旅行自用的化妆品，每种化妆品限带一件，并应置于独立袋内，接受开瓶检查。

---

<sup>38</sup> 占座行李：旅客在客舱中占用座位放置行李（如易碎、贵重物品等）为占座行李，每一座位放置行李的重量不得超过 75 公斤，并且无免费行李额。



### 三、特殊行李

#### (一) 小动物<sup>39</sup>

**办理渠道：**旅客在购票时提出小动物运输托运需求，仅限深航直属售票受理。

旅客应在乘机当日不迟于航班离站时间前 120 分钟将小动物自行运到机场办理托运手续。旅客携带的小动物不得带入客舱，必须装在货舱内运输。国际运输小动物时旅客必须提供运输过程中有关国家出具的运输小动物出境、入境和过境所需的有效证件。国内运输时旅客必须提供动物卫生监督所出具的有效的《动物检疫合格证明》。小动物及其容器和携带食物的重量，不得计算在旅客的免费行李额内，应按逾重行李交付运费。小动物运输不能办理声明价值托运。

**特别提示：**深航有权拒绝托运任何野性未驯或具有危险性的动物。旅客应对所托运的小动物承担全部责任，除深航原因外，运输中出现的小动物患病、受伤和死亡，深航不承担责任。

请登录深航官网了解《深航小动物运输告知书》更多详情或咨询深航服务热线 95361。

---

<sup>39</sup> 小动物：小动物是指旅客携带的家庭饲养的小狗、猫。野生动物和具有形体怪异或易于伤人等特性的动物，如蛇、狼狗等，不属于此范围。



## （二）酒类物品

您在中国境内乘坐深航航班时，不得随身携带酒类物品，但可作为托运行李交运。酒类物品的包装封盖必须严密，不得溢漏。酒类物品作为托运行李交运时，应符合以下数量规定：

(a) 酒精体积百分含量小于或等于 24%，不受限制；

(b) 酒精体积百分含量为 24%-70%（含 70%），装于零售包装内，且容器不超过 5L，每人交运总净数量不超过 5L；

(c) 酒精体积百分含量大于 70%，不得作为行李交运。

## （三）电动轮椅

电动轮椅作为托运行李托运，不计算在免费托运行李限额内。如果乘客在办理登机手续过程中需要使用轮椅，在经过深航及安检单位许可后，轮椅在旅客登机时在登机口交运。

您所托运的电动轮椅应符合危险品航空运输的相关规定，并最迟于航班预计起飞时间前 120 分钟到达机场

电动轮椅在托运时，其包装应该符合下列要求：

带有防漏型电池的轮椅—确保电池不发生短路且安全地安装在轮椅上。

装有非防漏型电池的轮椅—电池不能安装在轮椅上，并应带有保护性包装。包装应该具有防漏功能，确保电池不发生短路。

包装上应该标有“BATTERY, WET, WHEELCHAIR”（“轮椅用电池、潮湿”）或“BATTERY, WET, WITH MOBILITY AID”



（“代步工具用电池、潮湿”）字样。并加贴“CORROSIVE”（“腐蚀性”）标签和“UPWARD”（“向上”）标签。

#### 四、免费托运行李额和逾重行李费

您的免费托运行李额按舱位等级不同分别为：头等舱 40 千克，公务舱 30 千克，经济舱 20 千克。

持婴儿客票的旅客免费行李额为 10 千克，担架旅客免费行李额为 60 千克。

如果您的行李超过此重量额度限制，请您在工作人员的提示下，到机场柜台缴纳逾重行李费。缴纳标准为：超出免费行李额度部分按“经济舱正常票价的 1.5%/千克”计算，收费总金额以元为单位，尾数四舍五入。

全航程为深航实际运营的免费行李额标准：(a) 衔接时间在 24 小时以上的免费行李额按每一航段所附票价的舱位服务等级分别计算。(b) 衔接时间在 24 小时以内的免费行李额采取全航程标准一致的原则：(1) 国内航段+国际航段：构成国际运输的国内航段的免费行李额按照适用的国际航线免费行李额计算。(2) 国内航段+国内航段：其免费行李额按较高舱位等级的标准计算。

#### 五、占座行李

每件占座行李不得超过 75 公斤，且必须在客舱座位上能安全放置。占用座位的行李没有免费行李额，运费按下列两种办法计算，取其高者：



(一) 根据占用座位的行李实际重量×逾重行李费率计算运费。

(二) 根据占用的座位数，按照运输始发地和目的地间与该旅客所持客票票价等级相同的票价计算运费。

## 六、行李的赔偿

(一) 如果您在提取行李时发现行李破损或丢失，请在离开行李提取厅前通知行李查询人员，并办理登记手续。您如有索赔要求，请在办理《行李运输事故记录单》起7日内提出。您在提出赔偿要求的同时，需要提供个人证件复印件、客票或复印件、行李牌<sup>40</sup>、识别联、《行李运输事故记录单》、证明行李内容和价格的凭证及其它证明。

(二) 如果您托运的行李破损或丢失，我们会根据破损状况向您提供必要的修理或赔偿，最高限额为100元/千克。如果您的行李价值平均每千克超过100元，我们建议您在托运行李时购买行李保险。

(三) 对您托运行李的毁灭、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，我们将不承担责任。行李运送的其他详细规定在我们的《深航旅客、行李运输国内总条件》中列明。

---

40 行李牌：指拴挂或粘贴在托运行李上的带有编号及始发站、终点站内容的识别标识牌。



## 有帮助的建议：

- 经验证数据表明，不符合托运要求的行李的破损概率远高于符合标准的行李。为了更好地保护您的行李，我公司在机场的服务人员会帮助您检查行李包装。如果因行李自身属性、形态、包装、体积、重量或特性等原因不符合运输标准，值勤人员会请您加以改善。如果您不能或拒绝改善，值勤人员根据合理判断有权拒绝接受该行李的运输。
- 办完托运手续后，请保管好您的行李牌识别联（通常会贴在登机牌上），到达目的地机场领取行李时，请您核对行李上的识别联号码，以避免行李被错拿或误拿。
- 请您用小卡片在托运行李表面标明姓名、地址、电话号码。当行李出现不正常情况时，我们能迅速与您取得联系。
- 旅客的逾重行李在飞机载量允许的条件下与旅客同机运送。如载量不允许，而旅客又拒绝使用后续可利用航班运送，深航可拒绝收运该逾重行李。



## 第八章 客舱服务

### 一、特色服务<sup>41</sup>

我们会在客舱中不断地推出特色服务,让您在旅行中感受到深航的任何时候、自然体贴。

以下特色服务在航班推广中受到旅客们的认可:

#### (一) 为旅客送生日祝福服务

在计划飞行 2 小时以上的航班,在不影响客舱安全的情况下,我们将为生日当天乘坐深航航班的旅客送上特别的祝福和问候。给您送上一份惊喜和感动。

#### (二) 休息卡提示服务

我们为因休息而没能得到餐饮服务的旅客,贴上“休息卡”,方便您醒来后,我们能及时为您提供服务。

#### 有帮助的建议:

- 我们力求为您创造轻松和谐的客舱氛围,若您在旅途中感到任何的不便时,请告知我们,我们非常乐于为您提供帮助。

### 二、餐饮服务

#### (一) 一般服务

在深航航班上我们为您提供饮品和小吃服务,如果正值用餐时

---

41 特色服务:指在法规规定深航的责任之外由我们自愿提供的延伸服务。



间，我们将选择性提供热食。同时，为了满足您的饮食习惯，您可以在航班起飞 24 小时（含）前预定特殊餐食（我们可以提供素食餐、儿童餐、婴儿餐等），为了确保您能得到特殊餐食的供应，请您在购票时提出订餐申请。（机上配备以实物为准）

## （二）特色餐饮服务

为满足您的用餐需求，我们在部分航线上准备了“辣朋”辣椒酱。“辣朋”辣椒酱突出了辣椒的食疗价值。深航结合您的饮食需要，独家推出了该款特色食品，愿给您的旅程增加一份回味！

考虑到区域居民的饮食习惯，我们在部分西北航线上配备清真餐食。

## 三、客舱广播

客舱广播是联系旅客和机组的纽带，我们将为您提供中英文两种语言的广播，内容包括安全和服务两个部分。为了您乘机时的舒适和方便，我们将在广播中告知您飞行的时间、航线、目的地的天气情况、地面温度等。如果对以上的信息需要进一步了解，请您随时向我们询问，我们非常乐于为您解答。

## 四、客舱安全

您的安全永远是我们关注的重点。在您乘机过程中，我们会严格履行各项安全规定，把您的乘机安全放在首位。安全、舒适的客舱环境需要您和我们的共同努力，我们希望您在乘机前了解以下内容并遵照执行：



### （一）安全演示。

我们将在广播中细致地提醒您所需要遵守的安全规定或播放安全须知演示录像以确保您乘机时的自身安全。因此，当我们的客舱乘务员为您做安全演示、讲解安全规定或播放安全须知演示录像时，请您认真对待，给予配合，并按照飞机上的旅客告示执行。

### （二）电子设备的禁用规定。

从飞机舱门关闭直至开启阶段，机上人员禁止开启和使用以下对飞行造成干扰的手机（包括飞行模式）、收音机、对讲机、带有遥控装置的电子设备和无线电发射装置。在飞行期间，当机长发现存在电子干扰并怀疑该干扰来自机上乘务员使用的便携式电子设备时，有权要求其关闭这些便携式电子设备。

（三）深航的所有飞机上都配备有与机型相符带有图示的《旅客安全须知卡》，这些卡片放置在您前方座椅背后的口袋内，请您上机后尽早阅读。

（四）任何显示醉态或在麻醉品影响下的旅客将被禁止登机。同时，我们也希望您和我们一起本着“及时控制事态，防止矛盾激化，机上控制，机下处理”的原则，避免客舱内大范围的骚动和秩序的失控，共同维护客舱秩序。

（五）为了飞行安全，在深航的航班上禁止吸烟。禁止旅客破坏机上设备、损害或毁坏飞机洗手间内的烟雾探测器。



（六）为了保障安全，就坐在飞机出口座位<sup>42</sup>的旅客必须经由乘务员评估，视情况进行调整，以便在发生紧急情况时能够协助机组成员。在每个出口座位前排座椅背后的口袋里都备有《出口座位安全须知卡》，在飞机起飞前我们将提示出口座位的旅客阅读，以便于进行自我对照。

---

<sup>42</sup>出口座位：指从该座位旅客可不绕过障碍物直接到达出口的座位和旅客从离出口最近的过道到达出口必经的成排座位中的每个座位。



## 第九章 不正常航班的服务

### 一、信息传递

遇到航班时刻变更、取消或更改航程时，我们将及时向您通报相关信息。

如果时间允许，我们会尽量事先通过您购票时留下的电话号码与您取得联系，如果您是向代理人或旅行社订的客票，我们会通知代理人或旅行社转告您。

如果航班临时变动，无法事先通知到您，我们会在您抵达机场后通过机场广播、告示牌向您通报相关信息。

#### 有帮助的建议：

- 为了您及时得到我们的通知，请在定座和购票时留下便于联络到您的电话。

### 二、办理退票、变更和签转客票

因深航原因（因工程机务、航班计划、运输服务、机组人员）或非深航原因（天气、突发事件、空中交通管制、安检及旅客等）造成航班延误或取消，我们会为您安排有可利用座位的后续航班。

若您放弃旅行、要求退票，我们的工作人员将积极为您办理。在始发站按您所持客票票面价格退还票款，在经停地退还您未使用航段的票款（即：经停地至您所持客票上目的地的正常票价乘以您



原购票折扣得出的金额), 但不超过您原付票款金额。

### 三、食宿安排

如果航班延误超过 2 小时且正值用餐时间, 我们将为您免费提供餐饮服务, 延误超过 4 小时, 我们将根据实际需要免费为您安排住宿休息。

### 四、经济补偿

(一) 若因工程机务、航班计划、运输服务、空勤人员四种属深航原因造成航班延误, 我们会对延误时间超过 4 小时(含)的旅客进行相应的经济补偿。同时您也可以选择里程积分的补偿方式。

(二) 由于航班延误常常由几个原因综合所致, 我们给予延误补偿是以深航原因造成的延误时间累加为准。

### 五、代码共享<sup>43</sup>航班不正常情况的服务

代码共享航班是深航为旅客提供更多航班和时刻选择的服务。当您购买了深航的客票, 但实际乘坐的是与深航代码共享的另一家航空公司班机时, 您在客票变更、签转、退票服务方面与乘坐深航航班一样; 而在地面服务、客舱服务、航班延误、不正常航班补偿方面等享受的服务, 则由与深航进行代码共享合作的航空公司提供。

---

43 代码共享: 指一家航空公司与另一家航空公司协议允许在其航班上使用自己的代码或两家及多家航空公司在同一航班上使用各自的航班号。



若您购买的是与深航代码共享的航空公司的客票，但实际乘坐的是深航班机，在地面服务、客舱服务、航班延误、不正常航班补偿方面等享受的服务由深航提供；而在客票变更、签转、退票服务方面将按照客票上的承运人代码所代表的航空公司的规定办理。

### 有帮助的建议：

- 在您得知航班变动的信息后，请在指定的区域等候消息或找到工作人员办理相关事宜。对已通知预计延误时间的航班，当造成航班延误的因素消除后可能会缩短延误时间。因此，请您密切关注广播和其他通知渠道以免耽误您的行程。



## 第十章 特殊服务

### 一、无成人<sup>44</sup>陪伴儿童<sup>45</sup>

5岁（含）以上至12岁儿童可以单独乘坐深航的直达航班和有经停但无转机航班。深航免费提供该项服务，但需要您给予配合：

当您申请无成人陪伴儿童服务时，请于乘机当天在机场填写相关表格，包括家人或联系人的联系方式，以及目的地接机人的姓名、住址及联系电话等。这些信息用来在无成人陪伴儿童到达时辨认接人方，同时也便于我们在需要的时候联系您。

年满12周岁未满18周岁的旅客也可在部分出发城市办理有偿陪伴服务，详情可咨询深航热线。

#### 有帮助的建议：

- 请您最迟应于航班起飞前一日15:00之前申请无成人陪伴服务。若您到机场临时提出申请，由于航班安全需要对特殊旅客人数的限制，有可能无法为您办理。在办理无成人陪伴儿童服务，请您陪伴他们直到办妥乘机手续并在航班起飞15分钟后离开，建议接机人携带有效身份证件于航班抵达前30分钟到达机场等待。年龄满16（含）周岁，无成人陪伴同行，单独乘机的盲人（聋哑）旅客，须在购票前提出特殊服务申请。深航为无陪伴的盲人旅客订座时，需由家属或其照料人员填写一式两份特殊旅客（无陪伴的盲人）乘机申请书。

44 成人：本处特指18（含）至69周岁并具有完全民事行为能力的成年人。

45 无成人陪伴儿童：指5岁（含）以上、12岁以下，无成人陪伴同行，单独乘机的儿童。



## 二、孕产妇

(一) 出于旅客安全的考虑, 怀孕超过35周(含)以上的孕妇及产后不满 7天(含)的产妇, 深航将不予承运。

(二) 怀孕不超过 32 周的孕妇, 除医生诊断不适宜乘机外, 按普通旅客运输。

(三) 怀孕超过 32 周(含)但不超过 35 周的孕妇, 应随身携带医院提供的能证明其孕期的证明材料(如母子保健手册/卡), 及县市级以上医疗单位于 7 天内开具的能证明其怀孕状态无不适症状的诊断说明书方可乘机。若该旅客不能提供以上证明材料且强烈要求乘行的, 可在旅客同意签署《风险告知确认书》的情况下, 予以承运。

## 三、病患旅客<sup>46</sup>

(一) 病患旅客, 在购票及乘机时须提供县市级以上医院开具的有效的适宜乘机的诊断说明书。诊断说明书须在离乘机时间96小时以内开具、有检查医院的盖章和医生签字、有“XX日前适宜乘机”字样方为有效。如果现场工作人员出于合理的判断认为有必要, 可能会要求您接受机场急救中心的检查, 确认您是否适宜乘机, 希望得到您的支持与配合。

(二) 旅客无诊断说明书或拒绝配合航空公司接受机场急救中

---

<sup>46</sup>病患旅客: 指患有疾病能够提供规定的医疗单位出具的适合乘机的诊断证明乘坐飞机旅行的旅客。



心检查,但强烈要求成行,现场工作人员会要求您填写《风险告知确认书》。如果在乘机过程中发生意外,您将自行承担任。

#### 四、担架旅客

(一) 申请担架服务的旅客,请务必应在航班起飞前 72 小时(含)以上到深航指定售票处提出申请,具体办理可以咨询 95361 工作人员。

(二) 请在购票时如实填写《特殊旅客(病残)乘机申请单》,并在购票时提供县市级以上医院开具的有效的适宜乘机的诊断说明书,诊断说明书须在离乘机时间 96 小时(含)以内开具、有检查医院的盖章和医生签字、有“XX 日前适宜乘机”字样方为有效。

#### 五、轮椅旅客

(一) 申请轮椅服务的旅客,请务必在航班起飞前 36 小时(含)向深航指定售票处提出,如有不明可咨询 95361 及售票处工作人员,具体办理结果由指定售票处工作人员答复您。

(二) 轮椅服务申请:

1、机下轮椅是指为能够自行上下飞机,在客舱内能自己行走到座位上,仅在航站楼、停机坪与飞机之间需要协助的旅客提供的轮椅。

申请机下轮椅的旅客,您应在航班起飞时间前 24 小时(含)之前须向深航直属售票部门(不含销售代理人),在规定的时限前提出申请。



2、登机轮椅（WCHS）是指不能自行上下飞机，但可以客舱内能自己走到座位上去的旅客使用的轮椅。

申请登机轮椅的旅客，您应在航班起飞时间前 36 小时（含）之前向深航直属售票部门（不含销售代理人）提出申请。

3、机上轮椅（WCHC）是指经适航许可，在客舱内供无行走能力的旅客使用的轮椅。

申请机上轮椅的旅客，您应在航班起飞时间前 36 小时（含）之前向深航直属售票部门（不含销售代理人）提出申请。

4、轮椅旅客数量：同一航班有数量限制。

## 六、更多特殊需求的旅客

### （一）携带服务犬的旅客

盲人或聋哑旅客所携带的经过专门训练的能够导盲或助听的犬类，在经过深航允许的情况下可带入客舱。

#### ● 乘机须知

年满 16 周岁的残疾人旅客可单独携带服务犬乘机。

每个航班仅限收运一只服务犬。

如您需要携带服务犬旅行，请您最迟于航班起飞 48 小时（含）之前，向深航指定售票处申请。

请您在购票及乘机时向我们出示服务犬的身份证明和检疫证明，并请您携带您的服务犬最迟于航班预计起飞时间前 120 分钟到达机场。

乘机时请您为您的服务犬带上口套并系牵引绳。

#### ● 适用票价



您本人的客票将不受票价限制，您可和普通旅客一样享受各种优惠票价。同时您也无需为您所携带的服务犬支付任何额外费用。

如您同意托运服务犬，我们可按照小动物运输规定将服务犬连同容器和食物免费运输，其重量不计入您的免费行李额内。

### ● 机上服务

我们将尽量为您安排适合您乘坐的位置，如您需要时，我们将：

协助放置或拿取随身携带物品；

协助移入或移出座位；

协助做就餐准备；

协助往返卫生间。

### （二）视力或听力障碍旅客

为确保您出行顺利，我们可为单独旅行的盲人及聋哑旅客免费提供必要的引导和协助服务。如您需要预订此项服务，请在购票时向指定售票处提出申请。

#### 乘机须知

基于安全方面的考虑，未满 16 周岁的盲人及聋哑旅客乘机时须有已满 18 周岁（含）且具有完全民事行为能力的旅客陪伴同行。

#### 机上服务

我们将尽量为您的出行提供便捷，如您需要时，我们将：

协助放置或拿取随身携带物品；

协助移入或移出座位；



协助做就餐准备；

协助往返卫生间。

### （三）智力或精神障碍旅客

基于安全方面的考虑，智力或精神障碍旅客在乘机时须有已满 18 周岁（含）且具有完全民事行为能力的旅客陪伴同行。

## 七、拒绝运输

为了保证旅客的利益和乘机安全，深航有权拒绝行为、年龄、精神或身体状况不适合航空旅行，或对其他旅客可能造成危害的旅客乘机。



## 有帮助的建议

- 出于安全和服务的考虑，深航对每一航班限制运输旅客的数量进行相应的控制。您须提前向我们提出申请，我们做出相应安排后，方可予以承运。
- 对于特殊旅客，如果您提前提出申请，我们会在机场安排专门的服务人员协助您乘机。
- 建议您于航班起飞前 120 分钟到达机场，办理相关手续。如果您办理了担架旅客乘机申请，为了不耽误您的行程，请您乘机当天提前 3 小时到达机场办理相关手续。
- 若您到达特殊旅客服务柜台时间离航班计划起飞时间不足 60 分钟，您将有可能来不及登机。如发生漏乘，需自行办理退改签手续。
- 若特殊旅客的托运行李需要开包检查，请配合工作人员与机场安检单位完成开包检查。

为了更好向您提供服务,请申请更多特殊需求的旅客，在订票时说明其残疾情况、所需服务及协助要求告知售票工作人员。

残疾人代表团应提前 72 小时(含)之前向深航指定售票处(不含销售代理人)提出申请。

年长旅客的旅行准备，对于年长旅客来说，请您在旅行前尽可能做好充分准备，如预留足够办理乘机登记手续的时间、了解旅程的具体行程、检查身体的健康情况或向医生咨询出行的注意事项。对于患有长期疾病的旅客，请向医生咨询是否适合出行，并询问您的医生您需携带的药品数量和类别。



## 第十一章 凤凰知音俱乐部会员服务

### 一、入会条件

凡年满 2 周岁的旅客，均可免费申请成为凤凰知音俱乐部（PHOENIXMILES）的会员，参加凤凰知音俱乐部会员里程奖励活动。

### 二、入会方式

您可以在深航飞机上、深航直属售票处或拨打会员服务热线、登陆凤凰知音网站申请加入俱乐部。

### 三、里程累积

（一）加入俱乐部后，您可以通过购票时报出卡号、办理登机手续时出示会员卡的方式累计里程。如果里程遗漏，可通过传真、电话、网上自助等方式进行补登。此外，您还可以使用信用卡转账、租用汽车、酒店预订等途径获得里程。

（二）国内、国际航线里程累计规则请参阅《凤凰知音俱乐部会员手册》。请保留好登机牌或机票复印件直到里程累计到您的帐户。

### 四、服务项目

（一）里程用途：

- 兑换深航及国航系、星空联盟、非星盟其它伙伴航空公司奖励机票



- 兑换深航及国航系、星空联盟合作伙伴航空公司奖励升舱
- 兑换凤凰知音网上商城的商品

## (二)会员特享服务项目：

- 银卡会员：额外 25%奖励里程累计；额外 20 公斤免费行李额等。
- 金卡会员：额外 30%奖励里程累计；额外 20 公斤免费行李额；享用机场公务舱休息室；部分城市享受贵宾车接送上下机服务。
- 白金卡及终身白金卡会员：额外 50%奖励里程累计；额外 30 公斤免费行李额；享用机场头等舱休息室；部分城市享受贵宾车接送上下机服务。

如需了解服务内容细则，请参阅《凤凰知音俱乐部会员手册》。

## (三) 享受凤凰知音俱乐部合作伙伴的优惠：

在凤凰知音俱乐部合作伙伴的商户消费，出示您的会员卡，即可享受优惠。不同级别的会员所享受的优惠程度不同。级别越高，享受的优惠越多。



## 有帮助的建议:

- 为确保您的里程累积及时、准确，请您在入会后的 10 个工作日后登陆凤凰知音俱乐部网站查看您的资料，并确认姓名与您每次乘机时所用姓名一致，因为姓名错误会影响到您的里程累积。若会员资料有变化时，请您及时登陆俱乐部网站更新，以便我们能与您保持联系。
- 每个航班提供给会员可兑换的奖励机票数量有限，兑换规则为先到先得，额满为限。因此，如果您需要，请尽早申请。
- 会员规则如有变动，以深航最新公布的会员手册为准。

- **凤凰知音俱乐部会员服务专线：4008-808-666**

**邮箱：** phoenixmiles@shenzhenair.com

**传真：** 0755-86335468

**网址：** <http://www.shenzhenair.com>



## 第十二章 货物运输

### 一、热线电话 24 小时查询

我们提供货物运输港到港服务，只要您拨打深航货运服务热线 0755-26711111，全天 24 小时您都可以获得航空货物<sup>47</sup>运价、航班和舱位情况及有关货物运输业务方面的咨询并可预订舱位。

### 二、货物托运

托运货物需凭您本人居民身份证或者其它有效身份证件，填写货物托运书，向我们或我们的代理人<sup>48</sup>办理托运手续。如果您托运法律和政府规定限制运输的货物以及需向公安、检疫等有关政府部门办理手续的货物，应当随附有效证明。

### 三、货物承运

我们会根据运输能力，按货物的性质和急缓程度，有计划地收运货物。

遇有特殊情况，如政府法令、自然灾害、停航或者货物严重积压时，我们可暂停收运货物。

---

<sup>47</sup> 货物：指除邮件和凭“客票及行李票”托运的行李外，已经或将要使用飞机运输的任何物品，包括凭航空货运单运输的行李。

<sup>48</sup> 代理人：是指在航空货物运输中，经授权代表承运人的任何人。



## 四、禁运货物

(一) 凡是国家法律和政府规定禁止运输的货物，严禁收运。

(二) 我国政府明令禁止运输的货物有：

1、菌种类：鼠疫毒菌、霍乱毒菌、马脑脊髓炎病毒和鹦鹉病病毒等。

2、带有传染性的物品，如旱獭及其皮、肉、内脏、脂肪以及旱獭制品等。

3、水银及水银填充的仪器仪表等。

4、虎骨、犀牛角及其制成品。

(三) 禁止运输的货物还包括承运人规定不予承运的货物。

(四) 禁止运输危害飞机、人员、财产安全的货物。

## 五、特种货物运输

(一) 特种货物是指在收运、储存、保管、运输及交付过程中，因货物本身的性质、价值、体积或重量等条件需要特别处理的货物。

(二) 特种货物运输，除应当符合普通货物运输的规定外，应当同时遵守下列相应的特殊要求：

1、托运文物、麻醉药品、精神药品、植物或植物制品、烟草、濒危动植物等政府限制运输的物品，必须提供工商、公安、检疫、文化卫生等政府部门出具的有效证明文件。

2、托运危险货物必须遵守中国民用航空总局有关危险货物航



## 空安全运输的管理规定

3、托运活体动物必须符合国家及承运人有关规定，并出具当地县级（含）以上检疫部门的免疫注射证明和检疫证明书；托运属于国家保护或受国际公约保护的动物，您还需出具省部级政府主管部门出具的准运证明；托运属于市场管理范围的动物，要有当地县市级市场管理部门的证明。

4、托运鲜活易腐货物，符合国家及承运人有关规定。同时，您应当提供最长允许运输时限和运输注意事项，定妥舱位，按约定时间送机场办理托运手续。一般情况下，最长允许运输时限不得超过24小时。

5、托运骨灰，应出具相关死亡证明与火化证明，并应当将骨灰装在封闭的塑料袋或其它密封容器内，外加木盒，最外层用布包装。

6、托运贵重物品<sup>49</sup>一般应使用坚固、严密的包装箱包装，外面加“井”字铁质包装带交叉加固；成批托运且有人押运或托运人在装卸环节能现场押运的货币、金融债券等货物可以使用结实的麻、布袋作为包装。此类包装的封口必须严密，包装袋的袋体必须整洁、干净，无任何破损，袋体上不得有任何粘贴物。应当用坚固、严密的包装箱包装，外加#字型铁箍，接缝处必须有封志。

7、托运特种货物或有特殊需求时，建议您在托运前与我司货运部门联系咨询，我司将给予您详细解答，帮助您正确做好托运准备。

---

<sup>49</sup>贵重物品：是指黄金、白金、钷、铈、钶等稀贵金属及其制品；各类宝石、玉器、钻石、珍珠及其制品；珍贵文物（包括书、画、古玩等）；现钞、有价证券以及毛重每公斤价值在人民币 2000 元以上的物品等。



## 六、限时运输服务

我们提供限时货物运输服务，根据您的需要妥善安排航班，快速地将您的货物运抵目的地机场，目前包括以下两种服务：

1、指定航班运输：指客户所托运的货物须按客户指定的航班运输出港的运输服务。

2、当日航班运输：指客户所托运的货物自填制航空货运单时至当日 24 时之前运输出港的运输服务。

## 七、货物运输信息查询

我们可以为您提供货物运输信息跟踪和信息反馈服务。

### 有帮助的建议：

- 如果您需要得到货物详细的运输信息，请致电深航货运服务热线或登陆 <http://cargo.shenzhenair.com> 进行查询。
- 为了确保您及时得到信息反馈，请在查询时提供发货日期、航空货运单单号、到达站等相关信息。

## 八、货物损失赔偿规定

我们会尽力保证您的货物安全运达目的地，如果由于深航原因造成您交运的货物发生损失（指货物丢失、短缺、变质、污染、损坏等），我们将按照民航总局令第 164 号《国内航空运输承运人赔偿责任限额规定》的有关规定，根据实际损失的价值进行赔偿，但赔偿最高限额为毛重每公斤人民币 100 元。如果您的货物价值较高，我们建议您购买货物运输保险。



## 有帮助的建议:

- 当您发现货物有丢失、短缺、变质、污染、损坏的情况，请在提货时当场向有关工作人员提出，并填写货物《民航运输事故签证》，由双方签字或盖章；如有索赔要求，请在签发货物《民航运输事故签证》次日起的 14 日内及时向深航提出书面的索赔要求，并提供航空货运单、本人身份证复印件、《民航运输事故签证》和能证明货物内容、价格的凭证或其它有效证明，我们收到资料并确认无误后，将在 10 个工作日内为您办理赔偿手续。

## 九、延误运输补偿规定

由于承运人的原因货物延误造成的损失，承运人应当承担赔偿责任，但每延误一天的赔偿额不超过该票货物实付运费的 5%，赔偿总额以全部运费为限。

## 有帮助的建议:

- 延误运输的货物如需补偿，请在收到货物之日起 21 日内及时向深航提出书面的补偿要求，并提供航空货运单、本人身份证复印件，在收到资料并确认无误后，我们将在 10 个工作日内为您办理补偿手续。

## 十、责任范围

1、深航从货物收运时起，到交付时止，承担安全运输的责任。在货物运输期间发生的货物损失，深航应承担责任，但国家法律，政府规定、命令或要求另有规定的除外。

2、下列原因造成的货物损失，深航不承担责任：

- (1) 战争或武装冲突、政府行为等不可抗力原因；



- (2) 货物本身的自然属性、质量或者缺陷，或货物需要特殊储运条件但货主未提出书面要求而引起的货物损坏或变质；
- (3) 非深航负责包装的货物包装不良；
- (4) 包装完好，封志无异状，而内件短少或损坏，不能证明是深航的过失造成的；
- (5) 货物的合理损耗。

3、下列原因造成的货物运输延误，深航不承担责任：

- (1) 战争或武装冲突、政府行为等不可抗力原因；
- (2) 因天气、突发事件、空中交通管制、安检及旅客等，造成航班延误或取消；
- (3) 货主提出货物运输变更或取消运输；
- (4) 货物中隐藏国家禁止、限制运输的物品；
- (5) 需向公安、检疫、海关等有关政府部门办理手续的货物，货主提供的证明资料不齐全或不准确。

4、由于货物运输延误常常由几个原因综合所致，我们给予延误补偿是以深航原因造成的延误时间累加为准。延误终止时间以航班落地时间为准。

5、因货物损失或延误等造成的间接损失,深航将不承担责任。



## 第十三章 旅客人身意外伤害赔偿

- 一、因发生在民用航空器上或者在旅客上、下民用航空器过程中的事件，造成旅客人身伤亡的，深航承担相关责任；但是，旅客的人身伤亡完全是由于旅客本人的健康状况造成的，深航不承担责任。伤亡是由旅客或索赔人的过错造成或者促成的，相应免除或者减轻深航的责任。
- 二、赔偿标准参照国家相关法律规定执行。
- 三、旅客应在知道或应知损害发生之日起，一年内向深航提供索赔要求，逾期后深航不再接受相关索赔请求。



## 第十四章 顾客意见受理

您的意见、建议、问题或想法是我们最宝贵的财富，将成为我们改进服务的重要依据。为此，我们专设有 24 小时顾客意见受理电话，致力于解决未及时、妥善处理的顾客问题，并受理您的表扬和投诉。一般投诉在 5 个工作日之内回复；重大投诉在 10 个工作日之内回复。

深航顾客意见受理电话：拨打 95361 转顾客意见（未开通地区请拨打：4008895361 转顾客意见）

传真：0755—27776211

地址：深圳宝安国际机场深圳航空公司基地大楼服务发展部

邮编：518128



## 有帮助的建议：

- 您可以通过填写深航旅客机上留言卡、传真、电子邮件、写信等书面方式，或来电、来访等口头方式，来反映您的意见和建议。
- 如果您需要投诉，请尽可能详尽地说明具体的投诉事实（包括时间、地点、航班号、事情经过，被投诉部门的名称或被投诉人的姓名、工牌号等）和您的要求，并留下您的姓名、联系电话，如有需要，希望您能提供客票、货单等相关证明，以配合我们的调查。



## 第十五章 生效与修改

- 一、本《指南》于二〇一六年七月进行第八版第二次修订，并于二〇一六年八月五日起实施。自该修订本实施之日起，原修订本同时废止。
- 二、深航有权根据国家有关法律法规的生效和变更、国家颁布的有关政策以及实际情况的变化，适时地变更和调整本《指南》的有关内容。
- 三、深航的雇员、代理人或代表均无权改动或放弃《指南》中的任何条款。
- 四、本《指南》由深圳航空有限责任公司负责解释。
- 五、《指南》内容以深航网站“[www.shenzhenair.com](http://www.shenzhenair.com)”公布的最新版本为准，所有变动将不另行通知。



## 附录 术语定义

《指南》中的下列用语，除具体条款中有其它要求或另有明确规定外，含义如下：

1. 航班：指按规定的航线、日期、时间，从事旅客、行李、货物和邮件运输的飞行。
2. 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。
3. 定座：指按规定的航线、日期、时间，从事旅客、行李、货物和邮件运输的飞行。旅客可根据有关规定向深航售票处或其代理人售票处预定座位。
4. 深航直属售票处：具体售票处电话地址，请咨询深航服务热线或网站查询。
5. 购票：中国旅客购票，须凭本人第二代《居民身份证》或其它有效身份证件，并填写《旅客购票单》，外国旅客、华侨、港、澳、台胞购票，须凭有效护照、回乡证、台胞证或公安机关出具的其它有效身份证件等，并填写《旅客购票单》。
6. 客运销售代理人：指从事航空旅客运输销售代理业务的企业法人。
7. 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：第二代居民身份证、有效护



- 照、港澳通行证、军官证、警官证、士兵证、文职干部或离退休干部证明等，16周岁以下未成年人的学生证、户口簿、出生证等证件。
8. 儿童：指开始运输之日年龄已满两周岁但未满十二周岁的人。
  9. 婴儿：指开始运输之日年龄未满两周岁的人。未满 14 天（不计算出生当天）的婴儿和不足 90 天（不计算出生当天）的早产儿，不予运输。
  10. 正常票价：指深航公布的各舱位等级即头等舱（F）、公务舱（C）和经济舱（Y）销售票价中的最高票价。
  11. 团队旅客：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队票价的旅客。
  12. 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人据以办理定座和填开客票的业务单据。
  13. 特殊旅客：指需要工作人员协助，给予特殊照料的旅客，包括重要旅客、无成人陪伴儿童、轮椅旅客、孕妇、担架旅客，病残旅客、盲人、聋哑旅客等。
  14. 重要旅客：指因其身份或社会地位的需要应予以特别礼遇和照料的旅客。
  15. 子舱位票价：指公布票价里除正常运价（F/C/Y）之外其他舱位票价。
  16. 电子客票：是普通纸质客票的一种电子映像，是传统客票的一种替代品，可以实现客票的无纸化存储，电子化的订票、出票、



办理乘机手续、登机、结算等过程。

17. 电子客票报销凭证行程单：由国家税务总局监制，与民航总局联合发文批准的记录电子客行程、运价信息的单据，用作旅客报销凭证，不作为通过机场安检以及登机的凭证。
18. 深航旗舰店：目前地址在深圳福田区，如有新增旗舰店，我们将在深航官网公示，以公示为准。
19. 客票变更：指由于旅客自愿或非自愿原因，承运人对其未使用客票的航班、起飞时间、舱位所做的更改。
20. 客票签转：指一个承运人将其运输票证转让给另一承运人的书面授权。
21. 特种票价：指公布票价以外的，并附有使用限制条件的票价。
22. 销售渠道：指旅客的购买深航机票的途径，包括：深航直属售票处、深航网站、深航手机客户端、深航微信公众平台、深航服务热线电话或深航授权的销售代理人售票处、网站、电话等。
23. 中转联程：指航班通过中转的方式到达目的地的旅行方式，也叫无缝转接。
24. 电子商务渠道：包括深航官网（国内）、95361 呼叫中心、深航客户端、官方微信、wap 网（[m.shenzhenair.com](http://m.shenzhenair.com)）和 [sme.shenzhenair.com](http://sme.shenzhenair.com) 等。
25. 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。
26. 漏乘：指旅客在航班始发站办理乘机手续后或在经停站过站时



未能搭乘上指定的航班。

27. 不可抗力：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。
28. 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法人。
29. 客票有效期：除特种票价外的客票，如果客票部分未使用，客票有效期自首段旅行开始之日起，一年内有效；如果客票全部未使用，则自填开客票之日起一年内有效。特种票价客票的有效期，按照承运人规定的有效期计算。
30. 承运人：指填开深圳航空公司客票、逾重行李票、航空货运单的航空承运人和承运或约定承运该客票、逾重行李票、航空货运单上所载明旅客及行李或货物的所有航空承运人。
31. 超售：指超过航班最大允许座位数的销售。
32. 不正常航班：指由于航空管制、天气、机械故障等原因造成的不能按公布的时间正常飞行的航班。
33. 国内航班：指在国内航线上飞行的航班。
34. 行李：指旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或便利而携带的必要或适量的物品和其他个人财物。除另有规定者外，包括旅客的托运行李和自理行李。
35. 随身携带物品：指经承运人同意，运输中由旅客自行照管的零星小件物品。
36. 托运行李：指旅客交由承运人负责照管、运输并填开行李票的



行李。

37. 自理行李：指经承运人同意，运输中由旅客自行照管和限定重量的行李。
38. 占座行李：旅客在客舱中占用座位放置行李（如易碎、贵重物品等）为占座行李，每一座位放置行李的重量不得超过 75 公斤，并且无免费行李额。
39. 小动物：是指旅客携带的家庭饲养的小狗、猫、鸟等。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，不属于此范围。
40. 行李牌：指拴挂或粘贴在托运行李上的带有编号及始发站、终点站内容的识别标识
41. 特色服务：指在法规规定深航的责任之外由我们自愿提供的延伸服务。
42. 出口座位：指从该座位旅客可不绕过障碍物直接到达出口的座位和旅客从离出口最近的过道到达出口必经的成排座位中的每个座位。
43. 代码共享：指一家航空公司与另一家航空公司协议允许在其航班上使用自己的代码或两家及多家航空公司在同一航班上使用各自的航班号。
44. 成人：本处特指 18（含）至 69 周岁并具有完全民事行为能力的成年人。
45. 无成人陪伴儿童：指 5 岁（含）以上、12 岁以下，无成人陪



伴同行，单独乘机的儿童。

46. 病残旅客：指身体或精神上的残疾或在医病人，在上下飞机、飞行途中以及在机场地面服务过程中需要他人予以个别照料或帮助而对其他旅客一般无影响的旅客。
47. 货物：指除邮件和凭“客票及行李票”托运的行李外，已经或将要使用飞机运输的任何物品，包括凭航空货运单运输的行李。
48. 代理人：是指在航空货物运输中，经授权代表承运人的任何人。
49. 贵重物品：是指黄金、白金、铱、铑、钯等稀贵金属及其制品；各类宝石、玉器、钻石、珍珠及其制品；珍贵文物（包括书、画、古玩等）；现钞、有价证券以及毛重每公斤价值在人民币2000元以上的物品等。