

深圳航空有限责任公司

行李运输规则

(2025年01月)

1 随身行李

1.1 深航将限定带入客舱随身行李的最大体积和/或重量和/或数量以及物品种类。如旅客的随身行李及物品出现下列任意一种情况时:

A. 超出下列所示的随身行李、物品标准要求;

B. 不能放置在航空器客舱上方的封闭式行李架内,或放置在旅客的前排座椅下;

C. 出于对航空安全方面的考虑,不能随身携带。

旅客随身行李或物品将在候机、登机时被转托运,根据相关安全规定及机场要求,此部分行李或物品将重新进行安全检查,由此或导致无法同班运输。

建议旅客提前主动前往值机柜台办理行李托运手续。

1.2 随身行李标准

舱位级别	数量限制	单件重量限制	尺寸限制
公务舱	2 件	8kg	每件随身携带行李长、宽、高分别不得超过 55 厘米 (22 英寸)、40 厘米 (16 英寸)、20 厘米 (8 英寸)
舒适经济舱、经济舱	1 件	5kg	

除上述随身行李外，您还可以免费携带一件可以放置在座椅下方的随身物品，如：手提包、公文包、手提电脑包、相机包，或其他类似尺寸或更小的物品。

如果有婴儿旅客与您同行，您还可以携带航班上所需的婴儿食品、婴儿使用的纸尿裤；一辆可在客舱行李架或前排座椅下方妥善安放且折叠后长、宽、高不超过 55 厘米、40 厘米、20 厘米的便携式可折叠婴儿车。如果婴儿车超过上述尺寸，或不能在规定区域妥善安放的，应办理托运。

2 占座行李

如果旅客需要购买行李占座服务，需要满足以下条件：

- A. 旅客须在订座或购票时提出，并支付相关费用；
- B. 计划带入客舱的占座行李，包装须符合一般行李包装要求；
- C. 占用每一座位的行李总重量不得超过 75KG；
- D. 占座行李的长、宽、高分别不得超过 100CM、60CM、40CM；
- E. 占座行李的客票舱位需与携带该占座行李的旅客客票舱位相同。

同时，旅客需要知道的是：

- F. 占座行李不得使用紧急出口座位；
- G. 旅客和旅客的占座行李座位需相邻且不间隔过道；
- H. 占座行李不能阻碍旅客应急撤离，不能阻碍通过客舱悬窗观察外部情况，不能遮挡任何乘客告知和出口标志。

3 旅客随身携带液态物品规则

为维护旅客生命财产安全，中国民用航空局决定调整旅客随身携带液态物品乘坐国内航班的相关措施，现公告如下：

A. 乘坐国内航班的旅客一律禁止随身携带液态物品，但可办理交运，其包装应符合民航运输有关规定。

B. 旅客携带少量旅行自用的化妆品，每种化妆品限带一件，其容器容积不得超过 100 毫升，并应置于独立袋内，接受开瓶检查。

C. 来自境外需在中国境内机场转乘国内航班的旅客，其携带入境的免税液态物品应置于袋体完好无损且封口的透明塑料袋内，并需出示购物凭证，经安全检查确认无疑后方可携带。

D. 有婴儿随行的旅客，购票时可向航空公司申请，由航空公司在机上免费提供液态乳制品；糖尿病患者或其他患者携带必需的液态药品，经安全检查确认无疑后，交由机组保管。

E. 乘坐国际、地区航班的旅客，其携带的液态物品仍执行中国民用航空局 2007 年 3 月 17 日发布的《关于限制携带液态物品乘坐民航飞机的公告》中有关规定。

F. 旅客因违反上述规定造成误机等后果的，责任自负。

4 托运行李

4.1 定义

4.1.1 “行李”是指旅客在旅行中为穿着、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。

4.1.2 “托运行李”是指旅客交由深航负责照管和运输，并出具行李识别标签的行李。

4.1.3 “行李运输段”是指旅客从行李交运点至下一个中途分程点之间的行程。

4.2 适用范围

4.2.1 适用航线

本标准适用于全航程为深航实际承运且挂深航航班号的国内、国际及地区航线普通托运行李运输。

4.2.2 适用日期

A. 普通托运行李免费行李额，适用于原始出票日期为2024年4月15日零时（含）后填开的客票；或原始出票日期为2024年4月14日24时（不含）前填开，全航程未使用，并于2024年4月15日零时（含）后自愿换开的客票。

B. 普通托运行李超限额收费标准及特殊行李收费标准，适用于2024年4月15日零时（含）起的旅行。

4.3 免费托运行李限额选择原则

4.3.1 新填开客票

4.3.1.1 深航实际承运航班客票

深航行李运输，国内航空运输实行计重制，国际航空运输实行计件制。

4.3.1.2 跨航司联程运输客票

依据国际航协 302 号决议，美国、加拿大始发航程或全航程最远中途分程点为美国、加拿大的运输，涉及美加航段的第一家市场承运人（First Marketing Carrier）的行李规则适用于全航程。

非美国、加拿大始发航程或全航程最远中途分程点不在美国、加拿大境内时，依据国际航协联程行李规则选择方法，行李运输段的最主要承运人（Most Significant Carrier）的行李规则适用该行李运输段所对应航程的运输。

4.3.1.3 包机运输

旅客行李标准按照包机协议中相关规定执行。

4.3.2 变更客票

4.3.2.1 自愿变更客票：

A. 客票全部未使用，若换开客票，产生新票号，则适用变更当日的免费托运行李限额；若免费改期，客票未换开，不产生新票号，则按原始销售日期的免费托运行李限额。

B. 客票部分已使用，自愿变更，适用原始销售日期的免费托运行李限额。

4.3.2.2 非自愿变更客票：

A. 客票在相同舱位服务等级间进行非自愿变更操作，免费托运行李限额不变。

B. 非自愿提高或非自愿降低舱位服务等级，客票的免费托运行李限额按原客票舱位服务等级标准填开。

4.3.2.3 代码共享及联运航班免费托运行李限额以全球各分销系统 (Global Distribution System) 自动计算结果为准。

4.4 普通托运行李的限制

4.4.1 每件普通托运行李的尺寸限制

A. 每件普通托运行李的长、宽、高三边之和不小于 60 厘米或 24 英寸,且小于或等于 203 厘米或 80 英寸,包括滑轮和把手。

4.4.2 每件免费托运行李的尺寸限制

A. 国内航班每件免费托运行李的长、宽、高限制分别为 100 厘米或 39 英寸、60 厘米或 24 英寸、40 厘米或 16 英寸或长、宽、高三边之和小于或等于 203 厘米或 80 英寸,包括滑轮和把手。

B. 国际/地区航班每件免费托运行李的长、宽、高三边之和不超 过 158 厘米或 62 英寸,包括滑轮和把手。超过上述尺寸限制的国际/地区航班托运行李,须支付超限额行李费用。

C. 构成国际运输的国内航班,托运行李的尺寸限制按照国际/地区航班托运行李尺寸限制执行。

4.4.3 每件托运行李的重量限制

A. 每件托运行李重量不小于 2KG 或 4 磅。

B. 每件托运行李最大重量不超过 32KG 或 70 磅。

C. 超过以上行李重量限制的行李,需将行李进行拆分或

按照货物运输。以上行李的重量限制并非免费行李额，旅客需要为超过免费行李额的部分支付超限额行李费用。

4.5 普通行李免费托运限额

深航国内航线实行普通行李计重制，国际及地区航线实行计件制，具体免费托运行李限额见《深航实际承运航班普通行李免费托运限额一览表》

4.6 普通托运行李超重收费标准

当旅客的行李不符合免费行李政策或重量、尺寸或件数超过行李免费托运标准时，旅客须支付超限额行李费或特殊行李费，且须根据旅客托运行李运输段的始发地和目的地进行计算。

深航国内航线的普通托运行李超限额收费实行计重制收费标准，国际及地区航线实行计件制收费标准，详见《深航实际承运航班普通托运行李超限额收费标准一览表》。

4.7 特殊行李超重收费标准

详见《深航实际承运航班特殊行李收费标准一览表》

4.8 行李费的处理办法

4.8.1 变更航班：

已收取的行李费，在未使用的情况下，可在原购买渠道办理退费，免收手续费。旅客按新行程重新支付行李费。

4.8.2 变更航程或变更舱位服务等级

不允许。已收取的行李费，在未使用的情况下，可在原购买渠道办理退费，免收手续费。旅客按新行程重新支付行

李费。

4.8.3 变更承运人

不允许。已收取的行李费，在未使用的情况下，可在原购买渠道办理退费，免收手续费。旅客按新承运人规定重新支付行李费。

4.8.4 退费

已收取的行李费，在未使用的情况下，可在原购买渠道办理退费，免收手续费。

4.9 其他

4.9.1 额外占座旅客

额外占座旅客的普通行李免费托运额，按其所占座位票价舱位服务等级和所占座位数量确定。

4.9.2 额外占座行李

额外占座行李无普通行李免费托运额。

4.9.3 担架旅客

A. 计重制航线：担架旅客普通行李免费托运额为 60 千克（132 磅），每件普通行李长、宽、高不得超过 100 厘米（40 英寸）、60 厘米（24 英寸）、40 厘米（16 英寸）；

B. 计件制航线：担架旅客普通行李免费额为 3 件，每件不得超过 23 千克（50 磅），每件普通行李的三边之和不得超过 158 厘米（62 英寸）。

深圳航空有限责任公司实际承运航班普通行李免费托运行李额一览表（202404版）

	旅客类别	持成人/儿童客票旅客				持婴儿客票旅客	在原免费托运行李标准基础上,可额外增加的免费托运行李限额			
	舱位	头等舱	公务舱	舒适经济舱	经济舱	无论何种舱位	凤凰知音终身白金卡、白金卡旅客	凤凰知音金卡、银卡旅客	星空联盟金卡	海员、劳工、留学生旅客
计重制	中国境内航线 (涉及中华人民共和国香港特别行政区、澳门特别行政区与台湾地区的运输按照计件制)	40KG (88磅)	30KG (66磅)	20KG (44磅)	20KG (44磅)	10KG (22磅) 另可免费托运一辆折叠式婴儿车或摇篮或婴儿汽车安全座椅	30KG (66磅)	20KG (44磅)	20KG (44磅)	-
计件制	欧洲与亚洲(除日本、新加坡外)之间的航线。亚洲内(除日本、新加坡外)之间的航线。(注亚洲含中国大陆及港澳台地区,不含中东、西南太平洋)。其他未列明的航线。	2件 每件32KG (70磅)		2件 每件23KG (50磅)	1件 每件23KG (50磅)	1件 每件23KG (50磅) 另可免费托运一辆折叠式婴儿车或摇篮或婴儿汽车安全座椅	乘坐头等舱或公务舱时: 可额外免费托运1件行李, 每件32KG(70磅) 乘坐舒适经济舱/经济舱时: 可额外免费托运1件行李, 每件23KG(50磅)		1件 每件23KG (50磅)	
	中东与欧洲、亚洲之间的航线。日本、新加坡			2件 每件						

	与欧洲、亚洲之间的航线。			23KG (50 磅)			
--	--------------	--	--	-------------------	--	--	--

- 1. 托运行李的尺寸限制：**每件普通托运行李的长、宽、高三边之和不得小于 60 厘米或 24 英寸，且不得超过 203 厘米或 80 英寸，包括滑轮和把手，超出上述限制范围的物品不得作为行李运输。
- 2. 托运行李的重量限制：**每件普通托运行李重量不得小于 2 公斤或 4 磅，且不得超过 32 公斤或 70 磅。
- 3. 托运行李的件数限制：**每位旅客托运行李数量没有最大数量限制（包括普通行李和特殊行李）。每位旅客如需托运客票填开的免费托运行李限额、会员权益之外的第七件及以上额外付费行李（包括普通行李和特殊行李），须提前向深航营业部/航站申请，在航班载量许可的情况下方可允许托运。同时，深航不承诺以上行李与旅客同机到达目的地，请各营业部/航站做好旅客沟通。
- 4. 免费托运行李限额**以全球各分销系统（Global Distribution System）显示为准。

深航实际承运航班普通托运行李超限额收费标准一览表

一、**国内运输计重制：**每件普通托运行李超重费率：以每公斤按超重行李票填开当日所适用的直达航班经济舱普通票价的**1.5%**计算，以人民币元为单位，尾数四舍五入。

二、国际运输计件制：

1、在行李托运处使用的货币将用于计算整个行程的费用。

(1) 人民币适用于在中国境内始发航站的行李托运；

(2) 欧元适用于在欧元区始发航站的行李托运；

(3) 美元适用于所有非上述国家的行李托运，境外非美元销售单位在收取超限额行李费时，应按照当日汇率将美元转换成当地货币收取。

2、托运行李件数限制：每位旅客托运行李数量没有最大数量限制（包括普通行李和特殊行李）。每位旅客如需托运客票填开的免费托运行李限额、会员权益之外的第七件及以上额外付费行李（包括普通行李和特殊行李），须提前向深航营业部/航站申请，在航班载量许可的情况下方可允许托运。同时，深航不承诺以上行李与旅客同机到达目的地，请各营业部/航站做好旅客沟通。

深航实际承运航班普通托运行李超限额收费标准一览表

区域一：欧洲/中东与亚洲之间航线；日本与亚洲（不含日本）之间航线；

普通托运行李超限额收费标准		人民币(元/件)	美元/件	欧元/件
超重或超尺寸行李收费	超重量但不超尺寸 $23\text{KG} < W \leq 28\text{KG}; 60\text{CM} \leq S \leq 158\text{CM}$	280	40	35
	超重量但不超尺寸 $28\text{KG} < W \leq 32\text{KG}; 60\text{CM} \leq S \leq 158\text{CM}$	690	100	85
	不超重量但超尺寸 $2\text{KG} \leq W \leq 23\text{KG}$ (经济舱) / 32KG (公务舱) $158\text{CM} < S \leq 203\text{CM}$			
	超重量且超尺寸 $23\text{KG} < W \leq 32\text{KG}; 158\text{CM} < S \leq 203\text{CM}$	1100	160	140
额外行李收费	超出的第一件行李	1100	160	140

重量：头等舱/公务舱 ≤ 32KG 舒适经济舱/经济舱 ≤ 23KG 尺寸：60CM ≤ S ≤ 158CM (超尺寸或超重量需另行支付并叠加计算费用)	超出的第二件行李			
	超出的第三件及以上行李	1590	230	200

深航实际承运航班普通托运行李超限额收费标准一览表

区域二：欧洲与中东之间航线；亚洲（除日本）内航线；上述未列明的航线

普通托运行李超限额收费标准		人民币(元/件)	美元/件	欧元/件
超重或超尺寸行李收费	超重量但不超尺寸 23KG < W ≤ 28KG; 60CM ≤ S ≤ 158CM	210	30	25
	超重量但不超尺寸 28KG < W ≤ 32KG; 60CM ≤ S ≤ 158CM	520	75	65
	不超重量但超尺寸 2KG ≤ W ≤ 23KG (经济舱) / 32KG (公务舱) 158CM < S ≤ 203CM			

	超重量且超尺寸 23KG<W≤32KG; 158CM<S≤203CM	830	120	105
额外行李收费 重量：头等舱/公务舱≤32KG 舒适经济舱/经济舱≤23KG 尺寸：60CM≤S≤158CM (超尺寸或超重量需另行支付并叠加计算费用)	超出的第一件行李	830	120	105
	超出的第二件行李	1100	160	140
	超出的第三件及以上行李	1590	230	200

深航实际承运航班特殊托运行李收费标准一览表（202404 版）

深圳航空有限责任公司特殊行李收费标准							
类别	特殊行李名称	是否计入免费托运行李限额	费用				限制运输
			计重制	计件制			
				重量限制	费用标准		
			人民币		美元		
1. 可免费运输的特殊行李	电动轮椅、电动代步工具、手动折叠轮椅、机械假肢及专用小型气瓶、心脏起搏器或其它植入人体的装置、持续正压呼吸机（CPAP）、其它内含锂电池的辅助设备。（详见备注4）	否	--	--	--	--	电动轮椅或电动代步工具或手动折叠轮椅合计不超过2部
	折叠式婴儿车或摇篮或婴儿汽车安全座椅。（详见备注5）						
	服务犬（经过专门训练为残疾人生活和工作提供协助的特种犬，包括：导盲犬、助听犬、辅助犬）						
2. 运动器械器具	高尔夫球包、保龄球、滑翔伞/降落伞、滑雪/滑水用具（不包括雪橇/水橇）、轮滑/滑板用具、潜水用具、射箭用具、曲棍球用具、冰球用具、网球用具、登山用具、自行车	是	只按重量计算费用，超出免费托运行李限额（重量）部分，按实际超出重量收取超额行李费。	超出免费托运行李限额（件数、重量）部分，须按《深航实际承运航班普通托运行李超额收费标准一览表》中对应标准收取相应费用。超尺寸不另行收费。			自行车每人限一件

	皮划艇/独木舟、悬挂式滑翔运动用具、雪橇/水橇。 冲浪板、风帆冲浪用具、橡皮艇或船	否	只按重量计算费用， 依据实际重量收取行李费。	每件	$2\text{KG} \leq W \leq 23\text{KG}$	2600	400	皮划艇/独木舟、橡皮艇或船、冲浪板、风帆冲浪用具每人仅限托运一件 桨与皮划艇（独木舟）包装在一起时，视为一件行李 桨与橡皮艇或船包装在一起时，视为一件行李			
					$23\text{KG} < W \leq 32\text{KG}$	3900	600				
					$32\text{KG} < W \leq 45\text{KG}$	5200	800				
	撑杆、标枪、单独包装的划船用具或桨、骑马用具			是	只按重量计算费用， 超出免费托运行李限额（重量）部分，按实际超出重量收取超额行李费。	每件	$2\text{KG} \leq W \leq 23\text{KG}$		1300	200	单独包装的划船用具或桨每人仅限托运一件
							$23\text{KG} < W \leq 32\text{KG}$		2600	400	
							$32\text{KG} < W \leq 45\text{KG}$		3900	600	
3. 其他	睡袋、背包、野营用具、渔具、乐器、辅助设备（非残疾、伤、病旅客托运）、可折叠婴儿床、可折叠婴儿车或婴儿摇篮或婴儿汽车安全座椅（非婴儿旅客托运）	是	只按重量计算费用， 超出免费托运行李限额（重量）部分，按实际超出重量收取超额行李费。	超出免费托运行李限额（件数、重量）部分，须按《深航实际承运航班普通托运行李超限额收费标准一览表》中对应标准收取相应费用。超尺寸不另行收费。							
	小型电器或仪器、媒体设备	否	只按重量计算费用， 依据实际重量收取行李费。	每件	$2\text{KG} \leq W \leq 23\text{KG}$	490	75				

			行李费。		23KG<W≤ 32KG	3900	600	
	可作为行李运输的枪支			每件	2KG≤W≤ 23KG	1300	200	
	可作为行李运输的子弹			每件	23KG<W≤ 32KG	2600	400	
	小动物（仅限家庭驯养的猫、狗） 注：每个容器的总重量（包括其中的小动物及 水与食物的重量）			每个容 器	2KG≤W≤8KG	3900	600	每人限5公斤， 并单独包装
					8KG<W≤23KG	5200	800	
					23KG<W≤ 32KG	7800	1200	
备注	<p>(1) 特殊行李收运须符合《深圳航空有限责任公司旅客、行李运输总条件》相关标准，否则必须作为货物运输。</p> <p>(2) 未在本标准里列明的特殊行李，可与普通托运行李合并计算，超出免费托运行李限额部分，按照普通托运行李超额收费标准收取费用。</p> <p>(3) 托运行李件数限制：每位旅客托运行李数量没有最大数量限制（包括普通行李和特殊行李）。每位旅客如需托运客票填开的免费托运行李限额、会员权益之外的第七件及以上额外付费行李（包括普通行李和特殊行李），须提前向深航营业部/航站申请，在航班载量许可的情况下方可允许托运。同时，深航不承诺以上行李与旅客同机到达目的地，请各营业部/航站做好旅客沟通。</p> <p>(4) 残疾、伤、病旅客在美国航线免费托运轮椅的数量没有限制，其他航线可免费托运的电动轮椅或电动代步工具或手动折叠轮椅合计不超过2部。除此之外，还可运输1件辅助设备，包括但不限于机械假肢及专用小型气瓶、心脏起搏器或其它植入人体的装置、持续正压呼吸机（CPAP）、其它内含锂电池的辅助设备。</p> <p>(5) 婴儿旅客（无论何种舱位）可免费托运一件折叠式婴儿车或摇篮或婴儿汽车安全座椅。</p>							

5 特殊行李

5.1 小动物运输

5.1.1 一般规定

深航承运的小动物仅限家庭驯养的宠物狗、宠物猫，但具有易于伤人特性、易发生呼吸问题及短鼻系列的猫和狗及杂交品种以及处于怀孕状态及出生不超过 8 周、或哺乳期、或分娩 7 天内、或生病的猫、狗不予承运。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。

5.1.2 申请时间及方式

托运小动物的旅客需要前往深航直属售票网点或至少在出行前一天拨打深航客服热线 95361 办理客票预订及小动物申请工作，需申请成功后方可出票，申请时间是 8:00---20:00。

5.1.3 检疫证明

托运小动物需要开具动物卫生监督所出具的有效的《动物检疫合格证明》。

5.1.4 托运流程

- A. 旅客携带的小动物不得带入客舱，必须办理托运。
- B. 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。
- C. 旅客必须阅读及填写《深圳航空有限责任公司小动物运输告知申请书》，并签字确认（国内、国际航班均需提供）。

D. 深航不办理小动物声明价值托运。

5.1.5 小动物运输的限制和条件

A. 每个航班最多允许载运两个装有小动物的容器。

B. 同窝 6 月龄以下的小动物最多三只装在同一容器内运输。两只体重分别低于 14 千克且能够共处的小动物，可以使用同一容器运输。单只体重超过 14 千克的小动物应使用独立容器运输。

C. 每个独立包装的宠物和宠物箱的合计重量(含宠物箱内的食物和水)不得超过 32 千克(含)。小动物容器尺寸限制:每件小动物托运容器包装的长、宽、高三边之和不得小于 60 厘米(24 英寸),不得超过 203 厘米(80 英寸,包括滑轮和把手),且最长边不得大于 100 厘米(40 英寸)。

D. 不适宜航空托运的小动物:

①处于怀孕状态及出生不超过 8 周的猫、狗,哺乳期的猫、狗,分娩 7 天内的猫、狗及生病的猫、狗不能收运(在特殊情况下,收运此类动物应有兽医提供的该动物适合运输的证明)。

②经航空公司或代理机场工作人员判断该动物有可能对其他旅客或其行李造成损害,或航空运输有可能对该动物造成伤害。

③《深圳市养犬管理条例》规定的禁养烈性犬种,不适合航空运输,禁止办理宠物托运。

④不收运短鼻猫、短鼻犬类动物作为行李运输:易发生

呼吸问题及短鼻系列的猫、犬及其杂交品种不予承运。

【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。

5.1.6 包装要求

A. 能防止小动物破坏、逃逸以及将身体某一部分伸出容器损伤人员、行李、货物或飞机。

B. 确保容器内每个动物都有足够的空间，且能够正常地站立、转身或以自然姿态趴卧。根据动物特性，容器内应有足够的空间使动物呼吸畅通，其大小以不致使动物身体的任何部分伸出容器为宜，宠物箱两侧（宠物箱门邻接面）开口处或通气孔须以金属网覆盖（航空专用旅行箱背板（宠物箱门对应面）上开口位置不强制要求加装金属网）。

C. 通风孔应设在容器包装箱除门以外的另外三面箱壁上端三分之一处，孔径最小为 25mm，孔与孔之间的中心距离为 100mm。通风孔总面积应至少占容器四壁总面积的 16%，所有开口处应能防止动物的鼻子或爪子伸出，须以金属网覆盖。航空专用旅行箱背板（宠物箱门对应面）上开口位置不强制要求加装金属网。顶板应使用整块板制作，在保证顶板的完整性和强度的情况下，整个表面都可设有通风孔。

D. 必须由坚固材料制成，可以是玻璃纤维、金属、硬塑（适合运输大多数犬类动物，大型硬塑容器应至少有两个安

全门插)、焊网、硬质木板和胶合板等。容器的门应设计在容器的侧端并构成容器的一个侧面,应采用滑链或铰链形式作为门的锁定装置。较大的门需要增加铰链或加二、三道门插固定,确保安全。

E. 建议旅客使用专用航空箱运输动物,该箱重量轻,耐压,式样见下方图片:



F. 容器硬件(包括螺母、门闩、铆钉以及锁具等)及固定零件必须完整、有效。

G. 容器的底部平稳,能够固定在平整的面上而不滑动。带轮子的容器,应有轮锁固定装置使其不能转动或将其拿掉,防止在运输过程中滑动。

H. 容器四壁内面应坚实,平滑,不应有动物通过抓咬可破坏容器完整性的突出物。

I. 容器两侧应有固定的把手或凸起边缘,以便分拣及装卸过程中能够正常进行搬运。

J. 容器底板应使用整块板制作且应防渗漏,内应有托盘,托盘上铺有吸水性衬垫,例如毛巾、毯子或者白纸,以防止

小动物排泄物外溢，污染其他行李。吸附性衬垫不得使用含有毒性物质的物品或稻草。

K. 对于猫、犬等宠物类陆生活体动物，应在其包装容器外附加布或麻布类纤维绳网套，以防容器意外破损时，造成动物的逃逸。网套的网格孔径大小应以动物头部钻不出去为准。

L. 对于需要进食、饮水的动物，其容器应安装食具、水具或类似设施，不应将食物洒在地板上。如果容器是密闭的，食具和水具应设置在容器之内并且可以从外面加水。如果容器不是密闭的，食具和水具也可以附在容器之外，以备延误时使用。所提供的食物不应违反有关国家法律的规定。

M. 对于无特定病原体的实验用动物的容器，当其使用过滤性通风设施时，应保证其有足够的通风量。

N. 容器外包装要求先挂网兜再打包，并且网兜开口方向不能和笼子门方向一致外包装无破损以防容器意外破损时造成动物的逃逸。

O. 每个独立包装的宠物和宠物箱须使用一个完整的网兜进行打包，不可使用两个或两个以上数量的网兜拼接使用。

5.1.7 以下情况深航不提供小动物托运服务

A. 需要托运人完成的小动物飞行运输准备未完成，包括不能提供有效齐全的动物运输证明，或宠物箱未达到承运人的要求。

B. 因航班机型原因，不适于运输小动物。（例如：飞机

货舱无适运舱位)。

C. 旅客不认可深航宠物运输条件或对宠物箱的要求，或拒绝填写宠物运输协议书。

D. 不符合国家在特定时期的特殊规定。（例如：疫情时期）

【温馨提示】由于各地机场及各种机型对是否能够托运小动物标准不一致，具体还是以现场实际办理为准。如有疑问，可咨询深航直属售票处或致电客服中心 95361。

5.2 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. 酒精体积百分比含量小于或等于 24%，不受限制；

B. 酒精体积百分比含量为 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. 酒精体积百分比含量大于 70%，不得作为行李交运。

注：以上为深航规定，各地机场标安检执行标准略有不同，建议您出行前咨询当地机场安检。

5.3 电动轮椅

5.3.1 电动轮椅不得带入客舱，必须在值机柜台办理托运手续，请您在普通旅客办理乘机手续截止前 2 小时（含）到达机场值机柜台办理乘机登记手续；电动轮椅不计入您的

免费行李额，我们可免费为您运输，但仅限托运一件。

5.3.2 旅客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。

5.3.3 电动轮椅在托运时，其包装应该符合下列要求：

A. 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。

B. 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。

C. 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。

6 行李延误/损坏/丢失

我们非常抱歉，您的托运行李在运输过程中发生延误/损坏/丢失等不正常情况，我们将尽可能为您妥善解决。

6.1 行李不正常运输的处理

6.1.1 申报指南

如您的行李发生不正常运输，请立即前往深航或深航地面代理行李服务柜台进行申报。我们的工作人员将协助您填写《行李不正常运输记录》。申报过程中您必须提供的材料有：

- A. 有效乘机身份证件
- B. 问题行李的行李牌领取联

根据需要，工作人员可能还需要您协助提供：

- C. 所乘航班的登机牌
- D. 逾重行李票旅客联（或复印件）

E. 客票的旅客联（或复印件），或电子行程单完成申报后，请您留存好工作人员交给您的《行李不正常运输记录》。

6.1.2 处置说明

如果您的行李未能与您同机到达，我们会根据查找的情况及时向您通报最新进展，您也可以通过《行李不正常运输记录》上的联系方式联系我们了解最新进展，您还可以通过深航官网-行程须知-遗失行李查询，查询您的行李查找的最新进展。大部分未同机到达行李均可找回，行李找回后，我们将联系您沟通行李交付事宜。但如果您的行李在申报后 72 小时未能找回，我们将联系您按照行李丢失程序处置。

如果您的行李发生的是破损问题，在您完成申报后，我们的工作人员将根据您托运行李的损失情况与您沟通后续事宜。

6.1.3 深航责任

6.1.3.1 出现以下情况时，深航承担责任或承担部分责任：

- A. 您的托运行李延误、毁灭、遗失或者损坏发生在航空

器上或者处于深航掌管之下的任何期间内。

B. 您的非托运行李的毁灭、遗失或损坏发生在您上、下飞机过程中或飞机上，并且是由于深航的过错或者深航受雇人或者代理人的过错造成的。

C. 在联程运输中，深航仅对深航实际承运的航段上的行李损失承担责任。但是，如果深航是联程运输的第一或最后承运人，无论您的行李损失发生在哪个航段均可向深航申诉。

6.1.3.2 出现以下情况时，深航不承担责任或不承担全部责任：

A. 自然灾害或其它无法控制的原因。

B. 由于深航遵守或您没有遵守国家法律、政府规章、命令和要求。

C. 由于行李的固有缺陷、质量或瑕疵造成的损失。

D. 深航证明为了避免延误损失的发生，已经采取了一切合理的措施或不可能采取此种措施的，不承担行李延误的赔偿责任。

E. 在行李运输中，经深航证明，损失是由您自身的过失造成或者促成的，应当根据造成或促成此种损失的过错程度，相应免除或减轻深航的责任。

F. 深航所负的责任，应不超过经证明的损失数额。对间接的或随之引发的损失，深航不承担责任。

G. 您在托运行李中夹带深航不建议在行李中托运的物

品的损失，深航仅承担一般赔偿责任。

H. 由于您本人行李内装物品造成该行李的损失，深航不承担责任；由于您本人行李内装物品对他人物品或深航的财产造成损害，您应当赔偿深航的损失和由此支付的一切费用。

I. 行李交付时，您未对行李的完好提出异议，也不能提供由于深航的原因造成损失的证明，深航不承担责任。

J. 对于贴挂“免除责任行李牌”并经您签字的托运行李，深航不承担行李牌上已免除项目的运输赔偿责任。

K. 超过行李损失申报受理期限，深航不承担赔偿责任。

6.2 行李不正常运输赔偿

6.2.1 索赔时限

A. 如您的托运行李发生损坏问题，您至迟应当自收到托运行李之日起 7 天内与深航联系，提出索赔申请。

B. 如您的托运行李发生延误问题，您至迟应当自深航将托运行李交付给您之日起 21 天内与深航联系，提出索赔申请。

6.2.2 赔偿限额

6.2.2.1 国际航班

A. 对于《华沙公约》调整范围内的航班，行李赔偿限额为每公斤 17SDR*。如行李的实际损失低于此标准，将根据行李的实际损失进行赔偿。每名旅客的非托运行李的赔偿限额为 332SDR*。

B. 对于《蒙特利尔公约》调整范围内的航班，如您能提供合理的损失证明，将根据行李的实际损失进行赔偿，但每名旅客托运和非托运行李的赔偿限额均为 1519SDR*。

C. 行李赔偿应根据深航有关行李运输的规定进行办理，具体事宜可咨询 95361。

D. *SDR 指的是国际货币基金组织规定的特别提款权，SDR 的价值可在 www.imf.org 查询。

6.2.2.2 国内航班

A. 如您的托运行李全部或部分损坏、丢失，我们的赔偿限额为每公斤人民币 100 元。如行李的价值低于每公斤人民币 100 元时，按实际价值赔偿。每名旅客的非托运行李的赔偿限额为人民币 3000 元。

B. 往来中国香港、中国澳门、中国台湾的参照国际航班规则执行。

6.2.2.3 诉讼时效

您对我们提出赔偿责任的诉讼时效期限为两年，自飞机实际到达目的地之日算起，如未到达，从飞机应到达目的地之日算起，否则即丧失对行李损失的诉讼权。