深圳航空有限责任公司
旅客、行李运输总条件
（2026年1月修订）

目　录

第一条 适用范围 2
第二条 客票销售 4
第三条 客票变更与退票 8
第四条 乘机 15
第五条 拒绝运输和限制运输 23
第六条 行李运输 28
第七条 航班超售 47
第八条 航班延误、取消、备降 49
第九条 附加服务 52
第十条 投诉受理渠道 53
第十一条 损害赔偿责任 53
第十二条 其他规定 58
第十三条 定义 59
第十四条 生效与修改 64

第一条 适用范围

1.1 基本原则

1.1.1 除本条件第 1.1.2 款、第 1.2 款和第 1.3 款另有规定外，本条件适用于深航运营的用于运送旅客、行李并收取费用的公共航空运输。本条件构成深航与旅客运输合同中的一部分，双方的权利、义务及责任受本条件约束。

1.1.2 就本条件所列事项变化较频繁的，深航可能单独制定相关规定，并视为本条件的一部分。该单独制定的规定与本条件内容不一致的，该单独制定的规定优先于本条件。

1.1.3 本条件同样适用于免费和特种票价的运输。当免费和特种票价的客票使用条件或票价规则与本条件不一致时，该客票使用条件或票价规则优先于本条件。

1.1.4 如深航为其他承运人的航班销售客票或办理乘机登记手续，深航仅作为该承运人的代理人，请旅客了解实际承运人的运输规定。

1.2 包机运输

按照包机协议提供的运输，本条件仅适用于该包机协议的条款或者包机客票的客票使用条件中引用本条件的情形。

1.3 代码共享

在某些航班上，深航与其他承运人实施了“代码共享”。这意味着旅客持有载明深航的名称或者航空公司代码的客票，但是搭乘的是另一承运人实际运营的航班。深航将在旅客购票时告知旅客该航班的实际承运人。

本条件适用于由其他承运人实际运营的与深航代码共享航班。但是，每个代码共享航班的实际承运人都有关于其航班运营的运输总条件或运输条款，其内容可能与深航的运输总条件有所差异。**除本条件第二条、第三条外，实际承运人的这些差异条款与条件，在代码共享航班中将视为本条件的组成部分，并在由实际承运人运营的代码共享航班上取代本条件所对应的内容得到优先适用。**

深航与代码共享航班实际承运人之间可能存在差异的条款和条件，包括但不限于：乘机规定、拒绝运输与限制运输规定、行李运输规定、航班超售规定、航班延误、取消、备降规定等。

1.4 法律的优先适用

本条件的成立、效力、解释、履行、争议解决等一切与合同相关事宜适用中华人民共和国法律，包括中华人民共和国缔结或者参加的国际公约。

如果本条件的任何条款与适用的法律、国际公约相抵触，

则适用的法律、国际公约优先适用。如果本条件的任何条款与适用的法律、国际公约相抵触而被判定为无效，本条件的其他条款仍然有效。

第二条 客票销售

2.1 基本原则

2.1.1 一般规定

2.1.1.1 在客票上，深航的名称将被缩写为航空公司两字代码“ZH”或三字代码“479”。

2.1.1.2 客票实行实名制管理，旅客应在购票及乘机时出示有效身份证件。

2.1.1.3 客票不得转让。

2.1.1.4 客票上的每一航段应当列明舱位等级、乘机日期、航班号后方可作为运输凭证。

2.1.2 客票的有效期

除客票上或者适用的客票使用条件另有规定外，客票有效期为:

2.1.2.1 客票部分使用时，客票有效期自旅客首次旅行次日零时（含）起开始计算，一年内有效。无论后续该客票

是否变更，有效期不变。

2.1.2.2 客票全部未使用时

客票有效期自旅客购票次日零时（含）起开始计算，一年内有效。

2.1.2.3 客票有效期的计算

从首次旅行开始、购票次日零时（含）起至有效期满之日的次日零时（不含）为止。

2.1.3 客票的使用顺序

2.1.3.1 旅客购买的客票仅适用于客票上所列明的自出发地点、约定的经停地点至目的地点的运输。**客票包含的所有航段应按照旅客购票时规定的顺序使用。**

2.1.3.2 旅客所支付的票价与客票上所列明的运输顺序有关。**如旅客未按顺序使用，深航将根据旅客的实际行程重新计算票价、燃油附加（费）、政府税费。如果该金额高于旅客目前客票所支付的金额，旅客应当支付两者之间的差额，深航将在旅客支付差额后，向旅客提供后续运输服务，并且旅客客票未按顺序使用的航段将不可再使用。**

2.2 票价与税费

2.2.1 一般规定

在旅客付款前，深航将向旅客告知或展示旅客应当支付

的所有款项，包括票价、政府税费、燃油附加（费）。客票售出后，如票价、政府税费、燃油附加（费）发生调整，旅客已支付的上述款项不作变动。如旅客需要变更行程中的任何内容，包括乘机日期、航班等，将可能影响旅客应支付的上述款项。

2.2.2 票价

2.2.2.1 票价将根据旅客购票时的有效价格计算，该票价适用于旅客客票上所列明的特定日期和行程等运输内容。

2.2.2.2 除另有规定外，票价只适用于从出发地机场至目的地机场的航空运输，不包括机场与机场之间或者机场与市区之间的地面运输。

2.2.3 税款和费用

2.2.3.1 购票时，旅客应支付政府、其他有关当局或者机场经营人征收的税款或者收取的费用，这部分税款或费用不包括在票价内。

2.2.3.2 除票价和税费以外，深航会收取航空公司燃油附加（费）。燃油附加（费）不是政府税费。不同航空公司、不同行程、不同舱位、不同销售日期或旅行日期，收取的燃油附加（费）金额可能不同。

2.2.4 货币

旅客应当使用出票地国家的货币支付票价、税款和费用，除非在旅客付款或付款前深航或深航的授权销售服务代理人同意或指定使用另一种货币。

2.3 定座与购票

2.3.1 一般规定

2.3.1.1 旅客可以通过深航的网站、移动客户端、旗舰店、致电深航的服务热线、在深航的售票处或授权的航空销售代理人及深航认可的其他渠道预定座位和购买客票。

2.3.1.2 定座或购票时，应提供本人的有效身份证件，该身份证件应与办理乘机登记手续时使用的证件相同。

2.3.1.3 深航或者深航的授权航空销售代理人将根据旅客的要求预定航班座位。如旅客需要，深航将为旅客出具书面的定座记录。

2.3.1.4 在旅客定座时,深航或深航的授权航空销售代理人将告知旅客购票时限。旅客应当在规定的购票时限内支付票款。如未完成支付，旅客预定的座位将无法保留。

2.3.1.5 某些票价规则或客票使用条件含有限制或拒绝变更、退票的条款，深航或深航授权的航空销售代理人将在旅客购票时告知这些使用条件。请根据需要选择票价种类。

2.3.2 个人信息收集及使用

旅客向深航提供的个人信息旨在用于定座购票、预定或购买其他服务以及办理相关手续。为此，旅客授权深航使用和保存旅客的个人信息，并同意深航将该信息发送给深航的有关部门、其他相关承运人、相关服务的提供者及政府部门。深航非常重视旅客的个人信息安全，并将采取一切合理且可行的安全管控措施保护旅客的个人信息。旅客可以向深航了解隐私政策。隐私政策不是本条件的一部分。

2.3.3 机上座位预定

旅客可以提前预定机上座位，深航将根据座位预留实际情况，尽力满足旅客的要求。但出于运行、安全或安保的需要，不能保证提供旅客指定的任何座位，同时，深航始终保留重新分配机上座位的权利，即使在旅客就座后。

第三条 客票变更与退票

3.1 客票变更

3.1.1 一般规定

3.1.1.1 旅客应在客票有效期内办理客票变更。

3.1.1.2 旅客需联系出票承运人或其授权的航空销售代

理人办理客票变更。

3.1.1.3 如果旅客未搭乘已购票的航班，且未预先通知深航保留后续航班的座位，深航有权取消旅客客票上续程或回程航班的定座。

3.1.2 自愿变更

购票后，旅客如因自身原因要求变更行程中的任何内容，如乘机日期，航班号等，应尽快与深航或深航的授权航空销售代理人联系。深航或深航的授权航空销售代理人将根据旅客所购买的客票对应的客票使用条件办理客票变更。变更时，旅客所支付的票价、政府税费、燃油附加（费）将按客票使用条件重新计算。

3.1.3 非自愿变更

3.1.3.1 因深航的原因或因天气、空中交通管制等原因造成航班出港延误、取消、提前、计划出港时间/计划到港时间延后大于15分钟、航程改变、舱位服务等级变更，或者因上述原因造成与之相邻的联程航班的衔接时间小于最短衔接时间，由此导致旅客需要变更客票时，深航或深航的授权航空销售代理人可以为旅客办理该航班及与之相邻的联程航班客票的非自愿变更，免收变更手续费。

3.1.3.2 因深航的原因或因天气、空中交通管制等原因

造成旅客已乘坐的航班到港延误，致使后续联程航班的衔接时间小于最短衔接时间，由此导致旅客需要办理客票变更时，深航或深航的授权航空销售代理人可以为旅客办理后续联程航班的非自愿变更，免收变更手续费。

出港未延误仅到港延误的航班，旅客未乘坐该航班的情况下提出的客票变更申请，应按本条件 3.1.2 款规定办理。

上述联程航班客票的非自愿变更需与不正常航班客票非自愿变更同时提出，旅客未同时提出联程航班客票变更，应按本条件 3.1.2 款规定办理。

3.1.3.3 航班非自愿变更日期范围

深航可以免费为旅客变更至原航班前 2 天后 6 天内（航班周期每天执行）或前后 7 天内（航班周期非每天执行），旅客可接受的深航航班。如旅客所需变更日期超出上述日期范围，按本条件 3.1.2 款办理。免费变更次数限一次;

由于非深航原因导致旅客非自愿变更客票，深航将为旅客优先安排有可利用座位的深航航班，将旅客运达目的地或中途分程地。由于深航原因导致旅客非自愿变更客票，深航将为旅客优先安排有可利用座位的深航航班，或在征得旅客及有关承运人的同意的前提下，办理非自愿签转，将旅客运达目的地或中途分程地。

3.1.3.4 已办理过非自愿变更的客票，如因旅客自身原因再次提出变更申请或退票，应按本条件 3.1.2 款或 3.2.3

款规定办理。

3.1.3.5 除另有规定外，旅客在深航发布航班延误、取消等不正常航班信息前已自愿取消定座，后续办理客票退改签手续按照客票使用条件办理；在深航发布航班延误、取消等不正常航班信息前，旅客已按自愿退改签规定办理完客票退改手续的，所支付的变更费、手续费均不退还。

3.1.3.6 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，若其中某段或几段深航航班不正常，则发生不正常航班的深航客票按非自愿改期规定办理；其他正常航班客票改期手续均由缔约承运人根据实际承运人的运输总条件、客票使用条件办理。

3.2 退票

3.2.1 一般规定

3.2.1.1 请旅客联系出票承运人或其授权的航空销售代理人办理客票退票。

3.2.1.2 对于深航销售的客票，旅客应在客票有效期内向深航或深航授权航空销售代理人提出退票申请。如旅客遇有特殊情况，请最迟在客票到期后的180天内向深航或深航授权航空销售代理人提出退票申请。超出上述时间范围的退票申请，深航不予受理。

3.2.1.3 退票时，旅客应将已获得的所有相关报销凭证

（如：航空运输电子客票行程单）原件交还给深航。

3.2.1.4 除特殊情况外，深航将在收到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。

3.2.1.5 旅客丢失行程单后，应在退票地填写《深圳航空电子客票行程单遗失申请书》，经深航确认后，为旅客办理退款手续。

3.2.2 退款受款人

3.2.2.1 通常情况下，票款将按照原支付方式及原付款货币予以退还。

3.2.2.2 深航优先将票款退至该客票的付款账户，如因特殊原因无法退至付款账户时，将向旅客本人退款。

3.2.2.3 若旅客委托他人代办退票手续，代办人应出示旅客本人及代办人本人的有效身份证件、旅客本人的授权委托书等资料。

3.2.3 自愿退票

3.2.3.1 购票后，当旅客因自身原因要求退票时，如旅客客票的客票使用条件允许退票，且不属于本条件第 3.2.4 和 3.3 款规定范围的退票，深航将根据适用的客票使用条件办理客票未使用航段的退票。

3.2.3.2 如果旅客在航班的经停地自愿终止旅行，该航班未使用航段的票款不退。

3.2.3.3 请联系原购票渠道办理自愿退票。

3.2.4 非自愿退票

3.2.4.1 因深航的原因或因天气、空中交通管制等原因造成航班出港延误、取消、提前、计划出港时间/计划到港时间延后大于15分钟、航程改变、舱位服务等级变更，由此导致旅客需要退票，深航或深航的授权航空销售代理人可以为旅客办理该航班或该航班及后续联程航班客票的非自愿退票，免收退票手续费。

因深航的原因或因天气、空中交通管制等原因造成旅客已乘坐的航班到港延误，致使后续联程航班的衔接时间小于最短衔接时间，由此导致旅客需要办理后续联程航班退票，深航或深航的授权航空销售代理人可以为旅客办理非自愿退票，免收退票手续费。

出港未延误仅到港延误的航班，旅客未乘坐该航班的情况下提出的客票退票申请，应按本条件3.2.3款规定办理。

上述联程航班客票的非自愿退票需与不正常航班客票非自愿退票同时提出，旅客未同时提出联程航班客票退票，应按本条件3.2.3款规定办理。

3.2.4.2 客票完全未使用情况下，退还全部已付票款及

可退还的税费。客票已部分使用情况下，退还未使用航段相应票价及可退还的税费，但所退金额不超过原付票款金额。

3.2.4.3 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，若其中某段或几段深航航班不正常，则发生不正常航班的深航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。

3.2.4.4 旅客在航班的经停地主动终止旅行，该航班未使用航段的票款不退。

3.2.4.5 旅客可以联系深航或通过原购票渠道办理非自愿退票。

3.2.4.6 备降退票计算规则

当深航航班降落在非客票上列明的目的地，旅客客票已部分使用时，可按以下规则办理退票：

A. 深航将选择适用承运人运价退还备降地至目的地原实付票款相同折扣率的票款，但所退金额不得超过原客票票款。

B. 备降地至目的地无适用承运人运价或旅客所购客票为打包票价销售的联程促销产品时，深航将参考旅客提供的备降地至目的地实际发生的合理且必要的交通方式的有效付款凭证金额计算应退金额，但退款金额最高不得超过原客票票款；当旅客无法提供有效的交通方式付款凭证时，深航将根据备降地至目的地城市间的火车票价格、原客票舱位服

务等级计算应退金额。

C.上述退票深航均不收取退票手续费，已收取的变更手续费不退。

航班所涉及的国家、地区法律规定有关于此项要求的，深航将按照适用的法律规定提供服务。

3.3 因健康原因需变更及退票的情形

如旅客在购票后或旅行途中，因受伤、患病及其他健康原因未能按原计划搭乘已购票的航班，并提供深航认可的证明材料，在客票有效期内，深航可为旅客以及同行人的客票未使用航段免费办理一次变更，免收变更手续费，差价正常收取；或办理退票，免收退票手续费。

深航对证明材料的类型及办理规则有具体要求，旅客可联系深航了解，并根据规定办理。

第四条 乘机

4.1 接受检查

旅客及行李应接受安全、安保检查。检查的方式包括但不限于设备检查、手工检查、口头询问及当地政府或安全检查机构规定的其他检查方式等，采取何种方式由政府、机场

或深航全权酌情决定，而不论旅客是否在场、同意或知情，深航对此种检查可能对旅客造成的任何身体伤害、物品丢失或损坏不承担责任，除非此种伤害、损坏或丢失是由深航的故意或重大过失造成的，中国法律及国际公约另有规定的除外。

4.2 办理乘机登记手续

4.2.1 旅客需在航班停止办理乘机登记手续前，凭有效旅行证件实名办理客票查验、托运行李、获取纸质或者电子登机凭证，其中旅客出示的有效身份证件应与购票时提供的有效身份证件一致。必要时深航将复印旅客的旅行证件。

4.2.2 深航将依据旅客客票舱位服务等级尽可能满足旅客对机上座位的要求，但不保证提供旅客所指定的座位。在旅客办理乘机登记手续时，如果因为深航的原因造成旅客非自愿降低舱位服务等级，深航将退还部分票款，并进行补偿。补偿标准详见《深圳航空有限责任公司航班超售及非自愿降舱处置赔补偿标准》。如果旅客不愿意降低舱位服务等级，旅客可以拒绝乘坐本次航班并按本条件 3.1.3 或 3.2.4 款办理非自愿变更客票或非自愿退票。

航班所涉及的国家、地区法律规定有关于非自愿降舱补偿标准的，深航将按照适用的法律规定确定补偿金额。

4.2.3 因深航在各机场的办理乘机登记手续截止时间不

同，旅客应确认并遵守深航在各机场的乘机登记截止时间的要求，并在截止时间前完成乘机登记手续的办理。如果旅客未在规定的乘机登记截止时间之前办理完成乘机登记手续，深航将按非承运人原因导致的误机处理后续事宜，并取消旅客的定座。

4.2.4 旅行之前，旅客应自行负责取得出发地点、约定的经停地点至目的地点所需要的旅行证件、签证或卫生防疫政策所需凭证，了解并遵守其所有的适用法律、法规、命令和旅行规定。深航及深航的授权代理人向旅客提供的出发地点、约定的经停地点至目的地点要求的信息，是出于为旅客提供便利和帮助的目的，深航对此不承担责任。对于旅客未取得以上证件或签证以及未遵守上述适用法律、法规、命令和旅行规定而产生的后果，深航不承担责任。

4.2.5 如果不是由于深航的原因导致旅客误机，深航将按本条件第 3.1.2 款和第 3.2.3 款协助旅客办理自愿变更或自愿退票。如果是由于深航的原因导致旅客误机，深航将按本条件第 3.1.3 款和第 3.2.4 款协助旅客办理非自愿变更或非自愿退票。

4.3 登机

4.3.1 深航在各机场的登机口关闭时间不同，请旅客遵守深航在各机场的登机口关闭时间的要求。如旅客未在登机

口关闭时间前办理登机手续，旅客将无法搭乘本次航班，深航将按漏乘处理后续事宜。

4.3.2 如登机口、登机时间等发生变更，深航及深航的地面服务代理人应及时告知旅客。

4.3.3 如果由于旅客的原因导致漏乘，深航将按本条件第 3.1.2 款和第 3.2.3 款协助旅客办理自愿变更或自愿退票。如果由于深航的原因导致旅客发生漏乘，深航将按本条件第 3.1.3 款和第 3.2.4 款协助旅客办理非自愿变更或非自愿退票。

4.3.4 当旅客发生了错乘，到达非客票上列明的目的地点，深航将采取下列措施供旅客选择:

A. 如旅客错乘航班的到达站有后续航班飞往旅客客票上列明的目的地，深航将免费安排旅客由错乘的到达站直接飞往目的地，或采取地面运输方式免费将旅客运至目的地，票款不补不退;

B.将旅客运回始发站，由始发站尽早安排旅客搭乘后续航班飞往您客票上列明的目的地，票款不补不退;

C.如旅客要求在错乘的到达站终止旅行，深航将退还原航段票款。

4.4 机上座位安排

出于安全、安保或运行的需要，深航保留分配或重新分

配机上座位的权利，即使是在旅客就座后。

飞机应急出口处的座位必须由深航指定安排，且在应急出口座位就座的旅客应当具备完成应急撤离的能力。

4.5 乘机过程中的行为

4.5.1 非法干扰行为和扰乱行为的处置

4.5.1.1 非法干扰行为是指危害民用航空安全的行为或未遂行为。包括但不限于：非法劫持航空器；毁坏使用中的航空器；在航空器上或机场扣留人质；强行闯入航空器、机场或航空设施场所；为犯罪目的而将武器或危险装置、材料带入航空器或机场；利用使用中的航空器造成死亡、严重人身伤害，或对财产或环境的严重破坏；散播危害飞行中或地面上的航空器、机场或民航设施场所内的旅客、机组、地面人员或大众安全的虚假信息。

4.5.1.2 扰乱行为是指在民用机场或在航空器上不遵守规定，或不听从机场工作人员或机组人员指示，从而扰乱机场或航空器上良好秩序的行为。包括但不限于：强占座位、行李架的；打架斗殴、寻衅滋事的；猥亵妇女儿童和性骚扰的；传播淫秽物品及其他非法印刷制物的；使用明火或者吸烟的；违规使用手机或其他禁止使用的电子设备的；擅自打开应急舱门；盗窃、故意损坏、擅自移动航空设施设备的；机上盗窃公私财物的；向机坪、发动机、飞机机身抛洒异物；

不听从引导接近禁行区域或滞留；危及民用航空安全和扰乱机场或航空器上良好秩序的其他行为。

4.5.1.3 根据深航的判断，如果旅客在机舱内的非法干扰行为、扰乱行为或其他行为危及飞机或者机上任何人或者财产的安全，或者妨碍机组人员履行职责，或者不遵守机组的指示，对机组或其他旅客造成或有可能造成不适、不便、损害或者伤害，深航可以采取必要的措施（如实施管束），以阻止该行为的继续。旅客有可能在任何地点被要求下机并被拒绝续运，或根据适用法律或国际公约被移交给有关政府部门处理。

4.5.2 电子设备及其他设备

4.5.2.1 深航全程禁止在航空器上使用带有发射功能的PED设备，包括但不限于不具备飞行模式的移动电话、对讲机、遥控设备（遥控玩具及其他带遥控装置的电子设备）。但允许全程使用发射功率小于100mW无线传输功能（包括蓝牙、紫蜂和工作在2.4GHz波段的Wi-Fi）的T-PED。

4.5.2.2 在飞机滑行、起飞爬升和进近着陆等飞行关键阶段禁止使用，在非飞行关键阶段允许使用长、宽、高三边之和大于31cm的大型PED电子设备,包括但不限于：持续正压呼吸机（CPAP）、便携式电脑、PAD等。

4.5.2.3 全程允许使用的电子设备，包括但不限于：心脏起搏器、助听器、电动剃须刀、便携式录音机以及用于维持生命的电子设备（装置）、如经认证品牌的便携式氧气浓缩器（POC）等。

4.5.2.4 允许全程使用长、宽、高三边之和小于 31cm(含）的小型 PED 设备，包括但不限于：具有并打开飞行模式的智能手机、电子书、视/音频播放机、电子游戏机等，但在飞机滑行、起飞、下降和着陆等关键阶段不允许连接配件（如耳机、充电线）。

4.5.2.5 在飞行期间，当机长发现存在电子干扰并怀疑该干扰来自于旅客使用的便携式电子设备时，以及机长必须执行低能见运行程序和启动紧急撤离时，为防止干扰飞机通信和精密导航设备，深航有权要求旅客关闭便携式电子设备。

4.5.2.6 托运行李中的 PED 设备，应确保关闭电源。

4.5.2.7 全程禁止使用移动电源（充电宝）。

4.5.3 航班禁烟

深航所有的航班均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟。**吸电子烟和合成蒸汽吸烟装置也在禁止之列。**

4.5.4 安全带

当旅客在机上就座时，应全程系好安全带。

4.5.5 其他

为维护良好机上秩序、确保飞行安全及保护他人肖像权，未经他人（其他旅客、机组人员等）同意，请勿拍摄其相关照片或视频。

4.6 入境/过境

4.6.1 旅客应在旅行前详细了解并遵守始发、前往或途经国家或地区的有关出境、入境或过境的规定。对旅客在旅行中违反上述规定而遭受的任何损失或不良后果，深航不承担责任。

4.6.2 如果旅客被拒绝入境/过境，旅客应承担离开该国家或地区的运输费用。对于深航已经将旅客运至该拒绝入境/过境地点的票款，深航不予退还。

4.6.3 因旅客未能遵守有关国家或地区的法律、法规、命令、要求或者其他旅行规定，或旅客未能出示所要求的证件，或因任何原因被拒绝出境、入境或过境造成深航被要求支付罚款或罚金，或者承担任何费用，旅客应偿还深航所支付的任何款项或承担的任何费用。

第五条 拒绝运输和限制运输

5.1 拒绝运输

根据深航的判断，如出现或有可能出现以下情形或类似情形，为了保证航空运输的安全有序，可以拒绝承运：

5.1.1 承运旅客违反了任何始发地、经停地、目的地或飞越地国家或地区适用的法律、法规、命令或其他规定；

5.1.2 承运旅客可能危及或者影响旅客本人或其他旅客或者机组人员的安全、健康、便利或舒适，如：

A. 已知患有检疫传染病或疑似患有检疫传染病；

B. 有特殊恶臭或有特殊怪癖，可能引起其他旅客不适；

5.1.3 旅客的精神状况、行为表现或身体状况，包括旅客受酒精或药物的影响，可能危及或者影响本人或其他旅客或者机组人员的安全、健康，例如旅客患有精神病且在发病期间，可能对其他旅客或自身造成危害；

5.1.4 旅客没有或无法遵守深航有关安全、安保及公共卫生方面的命令或规定，如：

A. 因伤病、体弱或精神状况无法自理者，旅行中若无专人陪同，或陪同人无能力独立承担照料或管束的；

B. 携带用于贮存、产生或分配氧气的设备的旅客。

5.1.5 旅客拒绝接受安全检查，或者旅客的行李未经安全检查；

5.1.6 旅客以往在航空运输过程中有过不良行为，并且深航有理由相信此种不良行为仍有可能再次发生；

5.1.7 旅客没有支付相应的票价、税款或费用等；

5.1.8 旅客未能出示有效身份证件；或者旅客出示的有效身份证件与购票时使用的不是同一证件；或旅客未能出示有效的旅行证件；或旅客拒绝按照有关要求将旅行证件交由机组签收保管；

5.1.9 旅客的客票不是合法获得的，或不是从深航或深航的授权销售代理人购买的，或是伪造的；

5.1.10 旅客未能遵守机上禁烟或使用电子设备的规定；

5.1.11 旅客未能或拒绝遵守地面工作人员和机组人员的指示、安排和劝导；

5.1.12 旅客未能遵守本条件有关行李运输的相关要求。

5.2 限制运输

5.2.1 特殊服务申请

婴儿、无成人陪伴儿童、残疾人、孕产妇、受伤患病者或其他需要特殊服务的人，须事先向深航提出，满足深航运输条件，经深航同意并做出相应安排后，方可予以承运。

5.2.2 婴儿的承运

婴儿旅客乘机时必须有已年满十八周岁且具有完全民事行为能力的成人陪伴同行。

深航承运的婴儿是指旅行之日出生已满 14 天(出生次日开始计算第 14 天），但不满两周岁的婴儿。

出生不满 90 天的早产婴儿（胎龄不满 37 周出生的新生儿）深航不提供航空运输服务。

每名成人旅客最多携带两名婴儿。其中一名婴儿可由成人旅客怀抱或坐在成人旅客的腿上，并系紧婴儿安全带。另一名婴儿应单独占用座位。单独占用座位的婴儿须放置在旅客自行准备的经航空当局认可的可在机上使用的儿童（婴儿）限制装置内，与成人并排而坐，并确保:

A.儿童（婴儿）限制装置能够恰当地固定在座椅上;

B.婴儿能被恰当地系紧在限制装置内，并且体重不超过该装置所规定的重量限制;

C.在飞机起飞、着陆和地面移动期间，不可使用助力式、马甲式、背带式或者抱膝式儿童限制装置。

5.2.3 儿童的承运

5.2.3.1 年满两周岁且不满五周岁的儿童乘机，必须有已年满十八周岁且具有完全民事行为能力的成人陪同；有成人陪伴儿童乘机时，应购买与其陪伴人相同舱位服务等级的

机票。

5.2.3.2 年满五周岁，但不满十二周岁的儿童乘机，应有已年满十八周岁且具有完全民事行为能力的成人陪伴同行。如无成人陪伴，应事先申请，经深航同意，按深航规定购票后，方可运输。接/送机人均须为年满十八周岁具有完全民事行为能力的成人。**每一航班承运年满五周岁但不满十二周岁的无成人陪伴儿童有数量限制，深航有权因此拒绝运输。**

5.2.3.3 年满十二周岁且未满十八周岁的少年旅客单独旅行，可自愿申请无成人陪伴儿童服务。

5.2.3.4 关于无成人陪伴儿童的承运规定及服务费收取标准，旅客可向深航、深航的授权航空销售代理人或授权地面服务代理人查询。

5.2.4 残疾人的承运

深航将遵照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航空运输服务，具体见《深圳航空有限责任公司残疾人旅客运输规定》。

5.2.5 孕产妇的承运

5.2.5.1 因客舱环境变化及不确定的空中颠簸，可能对孕妇造成不良影响，深航强烈建议孕妇旅客在出行前咨询医生，确认是否适宜搭乘公共航空运输工具。

5.2.5.2 为了确保旅行安全，如果旅客怀孕不满 36 周，需要凭孕检报告，或者有医生签名或医生姓名章的真实有效的注明怀孕周数的诊断证明，经深航核验后方可乘机。

5.2.5.3 对于怀孕已满 36 周的孕妇、预产期在 4 周(含)之内的孕妇、预产期临近但无法确定准确日期且已知为多胎分娩或预计有分娩并发症的孕妇、产后不足 7 天及有先兆性流产反应者，深航不提供航空运输服务。

5.2.5.4 孕妇旅客需要通过人工柜台办理乘机登记和登机手续。

5.2.5.5 即使旅客已满足 5.2.5.2 条款要求，但如果在乘机时出现明显的不适症状，或深航合理判断旅客继续乘机将对人身安全带来危险，深航仍有权拒绝承运。

5.2.6 伤病及术后旅客的承运

深航将为具备乘机条件的伤病及术后旅客提供航空运输服务，详见《深圳航空有限责任公司伤病及术后旅客运输规定》。

5.3 被拒绝承运后的退票

因本条件第五条规定被拒绝承运或者被取消座位的任何旅客，深航将按本条件第 3.1.2 款和第 3.2.3 款协助旅客办理自愿变更或自愿退票。

第六条 行李运输

6.1 行李运输限制

6.1.1 不得作为行李运输的物品

以下物品不得作为托运行李交运，也不能作为非托运行李带入客舱:

6.1.1.1 可能危及航空器、机上人员或者财产安全的物品，包含但不限于：爆炸物质、装置及仿真品；气体（包括易燃和非易燃无毒气体、有毒气体、压缩气体等）；易燃物质（包括液体易燃物、固体易燃物，例如打火机、火柴等）、自燃物质和遇水易燃物；氧化剂和有机过氧化物；毒性物质和传染性物质；放射性或者磁化物；腐蚀性物质；有威胁性或刺激性物质等各项危险品。

6.1.1.2 枪支及其主要零部件（含军用、民用、公务用枪；手枪、步枪、冲锋枪、机枪、防暴枪、气枪、麻醉注射枪、样品枪、道具枪、钢珠枪、催泪枪、电击枪等）；国家

管制器具，如管制刀具、军械、警械及其他属于国家规定的管制器具（含警棍、军用或警用匕首、刺刀、电击器、防卫器、弩、匕首、三棱刀、机械加工用的三棱刮刀、带有自锁装置的刀具和形似匕首但长度超过匕首的单刃刀、双刃刀以及其他类似的单刃、双刃、三棱尖刀等）；其他类似物品及上述物品的仿制品。

用于射击竞技体育运动的枪支和弹药，如果符合第6.2.5.3款规定，可以作为托运行李运输。

6.1.1.3 中华人民共和国的法律、法规、命令禁止运输的物品或出境、入境或过境国家的法律、法规或者命令禁止运输的物品。

6.1.1.4 深航认为基于以下原因不得运输的物品：由于物品的危险性、不安全性，或由于其重量、体积、包装、形状或者性质不适宜运输的物品；活体动物（本条件第6.2.5.1款和第6.3.2款规定的小动物，服务犬除外）；带有明显异味的鲜活物品（如榴莲等）；具有麻醉、令人不快或其他类似性质的物品等。

6.1.1.5 陌生人要求为其携带的任何物品。

如果旅客需要进一步了解不得作为行李运输的物品信息，可向深航、深航的授权航空销售代理人或授权地面服务代理人查询。

6.1.2 不建议作为托运行李运输的物品

下列物品深航强烈建议旅客不要作为托运行李或夹入行李内托运，在满足非托运行李要求的前提下，旅客可带入客舱自行照管:

重要文件和资料、有价票证、货币、可转让票据、珠宝、贵重金属及其制品、古玩字画、贵重物品、易碎、易腐、易损物品、样品、绝版印刷品或手稿、旅行证件或文件、电子设备（不含备用电池）、需定时服用的药物、骨灰、乐器。

深航对于上述物品的赔偿责任受本条件以及国家法律和国际公约规定的约束。

6.1.3 限制运输的物品

因形状、长度、重量特殊或本身性质存在特殊性的行李以及国家法律、行政法规、规章规定的限制运输物品，**只有在符合深航运输条件的情况下，并经深航同意，方可接受运输。**

如果旅客需要进一步了解限制运输物品的信息，可参见本条件第 6.2.5 款及第 6.3 款或向深航、深航的授权航空销售代理人或授权地面服务代理人查询。

6.2 托运行李

6.2.1 托运行李的包装

6.2.1.1 旅客的托运行李应当包装完善、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。同时符合深航对行李包装的要求:

A.能加锁的箱类、旅行袋、手提包必须加锁;

B.两件以上的包件，不能捆为一件;

C.外部包装上不能附插其他物品;

D.竹篮、网兜、草绳、塑料袋等，不能作为行李的包装，行李包装内有锯末、谷壳等作为垫物的也不能收运;

E.编织袋、行李外包装为较软纸质或被浸湿的纸箱塑料收纳箱、泡沫箱、折叠小推车需打包。

对包装不符合要求的行李，深航可拒绝收运。如已收运，不承担损坏、破损的赔偿责任，国家法律及国际公约另有规定的除外。

6.2.1.2 旅客应在托运行李的内外部标注姓名或其他个人识别标志。

6.2.1.3 深航接收旅客交运的托运行李后，将为每一件托运行李出具行李识别标签。

6.2.2 托运行李的重量、尺寸及件数限制

6.2.2.1 普通托运行李的最大重量不超过**32 公斤(70 磅)**，不小于**2KG（4 磅）**。

6.2.2.2 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。

6.2.2.3 因航班载量有限，深航有权在免费行李额以外对旅客托运行李的最大数量进行限制。

6.2.3 免费行李额

深航将根据旅客所持客票的舱位等级、航线距离以及旅客会员等级等确定旅客的免费行李额，旅客可向深航、深航的授权航空销售代理人或授权地面服务代理人查询免费行李额。

如果旅客因非自愿改变客票舱位服务等级，深航仍将按原客票舱位服务等级标准计算旅客的免费行李额。

6.2.4 托运行李超限收费

6.2.4.1 当旅客的普通托运行李超过免费行李额标准时，旅客需为超过部分支付超限行李费。

6.2.4.2 深航将根据旅客所持客票的航线，以及旅客所托运的超限行李的重量、尺寸及件数，确定超限行李费。旅

客可向深航、深航的授权航空销售代理人或授权地面服务代理人查询具体的收费标准。

6.2.4.3 深航向旅客收取超限行李费时，为旅客出具收费凭证。

6.2.4.4 经深航同意，旅客可在航班的经停地点领取托运行李，该航班未使用航段的已付超限行李费不予退还。

6.2.5 特殊托运行李

特殊托运行李指形状、长度、重量特殊或本身性质存在特殊性的托运行李。除特殊说明外，每件特殊托运行李的重量限制、尺寸限制同普通托运行李。

深航将根据旅客所持客票的航线以及所托运特殊行李的类别及重量收取相应费用。旅客可向深航、深航的授权航空销售代理人或授权地面服务代理人查询具体的收费标准。

6.2.5.1 小动物

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其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。

旅客托运小动物应事先向深航提出申请，并提供动物检疫证明，如涉及国际航空运输，还应提供所有出境、入境或过境所需的相关文件或证明，经深航同意后方可承运。**旅客**

应保证小动物被妥当地装入容器内，且该容器须符合深航的要求，否则深航不予承运。深航有权限制每架飞机运输小动物的数量，且此类小动物仅限货舱运输。

由于运输过程中有关国家拒绝入境、过境，小动物未能按时运到，或由于正常运输条件下小动物受伤、患病、逃逸或死亡，深航不承担责任，国家法律或国际公约另有规定的除外。

旅客应对小动物在运输过程中可能造成的任何人身伤害、财产损失或费用支出承担全部责任，深航保留事后向旅客追偿的权利。

旅客携带的宠物，一般情况下装在货舱内运输；如符合特定条件时，可申请带入客舱（仅限境内航班经济舱）。

6.2.5.2 运动器械器具

深航只承运竞技体育比赛和健身锻炼所使用的各种器械、装备及用品。如果旅客托运超过普通托运行李重量或尺寸限制的运动器械（除高尔夫球包以外），应事先向深航提出申请，经深航同意后方可运输。当飞机条件不适宜运输时，深航可以拒绝收运。

旅客应对托运的运动器械妥善包装，尽可能使用原厂包装或专业包装，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。任何充气类运动器械器具须放气后运输。

6.2.5.3 射击竞技体育运动用枪支和子弹

深航只承运射击竞技体育运动用枪支和子弹。旅客必须事先向深航提出申请并出示相关准运凭证，经深航同意后方可运输。

枪支必须卸下子弹、扣上保险并按深航的规定单独并分别妥善包装。每个枪支包装箱内装运动步枪不超过 2 支，或手枪不超过 5 支；每位旅客限托运 5 公斤或 11 磅子弹（毛重），装有子弹的托运行李单件不得超过 5 公斤或 11 磅。

6.2.5.4 小型电器、仪器及媒体设备

深航承运的小型电器、仪器及媒体设备是指工作、生活使用的，符合普通托运行李尺寸要求的小型电器、仪器及媒体设备。

如果旅客托运小型电器、仪器及媒体设备时，应对其进行妥善包装，尽可能使用原厂或专业包装，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。

此类物品深航只承担一般托运行李责任，在符合非托运行李要求的前提下深航建议旅客随身携带。

6.2.5.5 渔具

渔具包括一个工具箱，钓鱼用篮子或帆布袋，一副鱼竿及包装袋或盒子。

渔具只能作为托运行李运输，旅客应对托运的渔具妥善包装。

6.2.5.6 乐器

乐器可以作为托运行李运输。旅客必须事先向深航提出申请，经深航同意后方可运输。钢琴、竖琴、定音鼓等超过普通托运行李尺寸或重量限制的乐器不能作为行李运输。如果托运乐器，旅客需要对其进行妥善包装，尽可能使用原厂或专业包装，需包装完善、锁扣完好、捆扎牢固，能承受一定的压力，便于安全装卸与运输。

在满足非托运行李要求的前提下，旅客可带入客舱自行照管。

6.2.5.7 水产品

深航承运的水产品是指海洋和淡水渔业生产的动植物产品及其加工产品。当水产品作为行李托运时，尺寸与重量限制等同于普通托运行李且仅限国内航空运输。

运输水产品的包装必须坚固、密封，确保无异味、无液体泄露。必须采用泡沫箱外套纸箱的形式进行包装，泡沫箱必须有四壁、底和顶，箱壁厚度不小于 2 厘米，箱体部分无任何破损或裂口。泡沫箱底部应铺设吸水材料，如吸水纸、吸水海绵等。纸箱与泡沫箱规格要匹配，不得在一个纸箱中包装两件泡沫箱。不得使用受潮、折叠变形或者回收使用的旧泡沫箱、旧纸箱作为水产品运输包装。禁止在包装内使用散冰或散装干冰降温。**旅客应当对水产品在运输过程中可能造成的任何人身伤害或财产损失承担全部责任。**

6.2.5.8 含酒精的液态饮品

含酒精的液态饮品仅限作为托运行李运输，标识应全面清晰且置于零售包装内，每个容器容积不得超过5升，外包装应坚固、密封，确保无异味、无液体泄漏。酒精的体积百分含量小于或等于24%时，托运数量不受限制；酒精的体积百分含量大于24%、小于或等于70%时，每位旅客托运总量不得超过5升。散装酒及酒精的体积百分含量大于70%时，深航将不予承运。

如果航班的始发地、中转地及目的地的法律法规有更加严格的要求，深航将遵照当地适用的法律法规执行。

6.2.5.9 干冰

经深航同意，当旅客的易腐物品需要保鲜时，旅客可携带不超过2.5公斤或5.5磅的干冰作为托运行李或非托运行李。干冰包装件须留有通气孔；作为托运行李时，须在行李上标注“固体二氧化碳”或“干冰”以及“干冰净重X公斤”或“净重少于2.5公斤”。

6.2.5.10 含水银的小型医用或临床用体温计

仅限作为托运行李运输，旅客只能托运一支，且必须放置在安全保护盒内。

6.2.5.11 管制刀具以外的利器、钝器、工具及其他类似物品

管制刀具以外的利器、钝器、工具及其他类似物品包装但不限于：菜刀、水果刀、餐刀、工艺品刀、手术刀、剪刀

以及钢锉、短棍、锤子、钻机(含钻头)、凿、锥、钳、锯、螺栓枪、射钉枪、螺丝刀、撬棍、焊枪、扳手、斧头、短柄小斧(太平斧)、游标卡尺、冰镐、碎冰锥、飞镖、弹弓、弓、箭、蜂鸣自卫器等。

此类物品仅限作为托运行李运输。如果旅客托运此类物品，尺寸限制等同于普通托运行李；单独托运时，包装应保证安全性及内物不易被识别。

6.2.5.12 电动轮椅或电动代步工具

深航仅接受因残疾、健康、年龄原因造成行动受限旅客自备电动轮椅或电动代步工具的托运申请，电动轮椅或电动代步工具不受普通托运行李的重量、尺寸限制，但应经深航同意后方可运输。其自备的在旅途中使用的电动轮椅或电动代步工具须在值机柜台办理托运手续。旅客托运的电动轮椅或电动代步工具必须满足深航危险品运输相关规定，并符合适用法律对于免费托运的电动轮椅或电动代步工具的数量要求。

电动轮椅托运服务适用于装有密封型湿电池、镍氢电池、干电池的轮椅或电动代步工具以及装有锂电池的轮椅或电动代步工具，不适用于装有非密封型电池的轮椅或电动代步工具。当轮椅的电池不能同时满足被牢固固定、电池被充分保护、电流被断开三个条件的情况下，应将电池卸下。

对于装有密封型湿电池、镍氢电池、干电池的轮椅或电

动代步工具，拆下的电池和备用电池必须做防短路保护，装入坚固、硬质包装中放入货舱运输。

对于装有锂电池的轮椅或电动代步工具，拆下的每个电池不得超过 300Wh；电池安装在轮椅或助行器上时，额定能量没有限制。拆下的电池和备用锂电池必须在客舱内运输，且必须做好防止损坏的保护（例如将每块电池装入独立的保护袋中）。每位旅客最多可以携带 1 块不超过 300Wh 或 2 块不超过 160Wh 的备用电池。

6.2.6 声明价值服务

深航不提供托运行李声明价值服务。

6.2.7 托运行李的领取与交付

6.2.7.1 旅客可在目的地点或中途分程地点凭行李牌识别标签尽快核对并领取托运行李，必要时应提供客票供深航或深航授权地面服务代理人检查。只有行李识别标签的持有者才有权领取托运行李，**请旅客妥善保管旅客的行李识别标签，深航不对领取行李的人是否确系旅客本人进行核实，由此造成的损失及费用，深航不承担责任。**

6.2.7.2 如果旅客不能出示行李识别标签而要求领取托运行李，旅客应在提供深航认可的证明后才能领取。

6.2.7.3 **如果旅客的托运行李从到达之日起 90 天内未领**

取，深航将处置该行李而不再进行通知，且无需承担任何责任。对于旅客行李中的易腐物品，深航有权在行李到达 72 小时后予以处理，且无需承担任何责任。

6.2.7.4 旅客的托运行李将尽可能与旅客同机运输,除非出于运行、安全或安保方面的原因可能由后续航班运输或终止运输。如果旅客的托运行李是因旅客自身原因改由后续航班运输，旅客需自行到机场领取，除此之外，将由深航免费交付给旅客，除非适用法律、法规、命令另有规定。

6.2.7.5 如旅客抵达目的地后，未能领取到托运行李或托运行李发生损失，请立即向深航提出。

6.2.8 托运行李的“全委托”行李免提服务

6.2.8.1 深航在部分实际承运的国际转国内的联程航班上，提供托运行李的“全委托”行李免提服务。经中国海关同意，并得到旅客的“全委托”授权后，深航可以在始发站将旅客的行李托运至最终目的地，在中转地无需提取托运行李，由深航代办旅客行李的海关手续，需要时根据海关要求为旅客代办托运行李开箱查验手续。请勿将应向中国海关申报的物品放入此类托运行李中。

6.2.8.2 与海关报关查验相关的责任由旅客自行承担。因海关检查原因造成的行李延误或损失，深航不承担责任。

6.2.9 临时生活费

对于旅行目的地不是居住地的旅客，如果因深航原因导

致行李未能同机到达，致使旅客无行李过夜，造成临时生活不便，深航将提供一次性临时生活费。

每位旅客一次性赔偿金额为国内航班 200 元人民币（或等值外币）、国际航班 300 元人民币（或等值外币）。

6.2.10 违章行李处置

旅客的行李中，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，深航按下列规定办理:

6.2.10.1 在始发地发现违章行李，深航拒绝收运；已经承运的违章行李，取消运输，或将违章夹带物品取出后运输，已收超限行李费不退;

6.2.10.2 在经停地发现违章行李，立即停运，已收超限行李费不退；另对违章行李收取自始发站到停运站间该旅客在该航班适用超限行李费计算运价的 150%费用;

6.2.10.3 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。

6.3 非托运行李

6.3.1 非托运行李的重量、尺寸及件数限制

每位头等舱、公务舱旅客可携带的单件非托运行李重量不得超过 8 公斤或 17 磅；每位舒适经济舱/超级经济舱、经

济舱旅客可携带的单件非托运行李重量不得超过5公斤或11磅;

每件非托运行李长、宽、高三边分别不得超过55厘米(22英寸)、40厘米(16英寸)、20厘米(8英寸),包括滑轮和把手,保证可以放置在客舱上方的封闭式行李架内,或放置在旅客的前排座椅下;如不能以上述方式放置,或由于超重超大的原因,或出于安全方面的考虑,则应当作为托运行李运输。

每位头等舱、公务舱旅客可携带2件非托运行李;每位舒适经济舱/超级经济舱、经济舱旅客可携带1件非托运行李。除此之外,旅客还可以免费携带1件可以放置在前排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。

携带婴儿的旅客还可以携带在航班上喂食婴儿的食品、婴儿使用的纸尿裤;一辆可带入客舱的便携式可折叠婴儿车,折叠后长、宽、高分别不超过55厘米(22英寸)、40厘米(16英寸)、20厘米(8英寸),超过上述尺寸的应予托运。

除安全原因外,航班上残疾、伤、病等行动不便的旅客所持的拐杖、假肢、电子耳蜗、助听器、盲杖、盲镜、助视器、折叠手动轮椅等小型的在旅途中随时要用到的辅助设备,可带入客舱。客舱内没有存放设施或空间的,可免费托运。

6.3.2 服务犬

有关服务犬带入客舱的具体要求详见《深圳航空有限责任公司残疾人旅客运输规定》。

6.3.3 占座行李

如果旅客的物品不适宜在航空器货舱内运输，并且不符合托运行李或随身携带物品运输规定，须事先通知深航并得到深航的许可后，应作为占座行李带入客舱，且占用每一座位的行李重量不超过 75 公斤（165 磅），长、宽、高三边分别不超过 100 厘米（40 英寸）、60 厘米（24 英寸）、40 厘米（16 英寸）。占座行李需单独付费并由旅客自行保管，占座行李购买的客票舱位服务等级应和旅客所持客票的舱位服务等级保持一致，占座行李没有免费行李额。行李占用的座位应与旅客相邻且不间隔过道。占座行李不得阻碍旅客本人和其他旅客应急撤离，不得影响通过客舱悬窗观察外部情况，不得遮挡任何乘客告知和出口标志。

6.3.4 占座乐器

当乐器作为占座行李时，旅客应事先向深航提出申请，并支付相关费用。

作为占座行李的乐器重量不得超过 75 公斤或 165 磅，含包装在内的长、宽、高三边分别不得超过 140 厘米或 55 英寸、50 厘米或 20 英寸、40 厘米或 16 英寸。

为占座的乐器购买的客票舱位服务等级应和旅客所持客票的舱位服务等级保持一致。乐器占用的座位应与旅客相邻且不间隔过道，仅限安置靠窗座位的地板上。占座的乐器不得阻碍旅客本人和其他旅客应急撤离，不得影响通过客舱舷窗观察外部情况，不得遮挡任何乘客告知和出口标志。

6.3.5 备用锂电池、锂电池移动电源

6.3.5.1 备用电池 ：包括锂电池、密封型湿电池、镍氢电池、干电池等各类电池。需要满足以下要求:

每位旅客携带的备用电池数量不得超过 20 块。其中，对于锂金属电池，锂金属含量≤2g，对于锂离子电池，额定能量≤100wh。

此外，在值机柜台申报，经检查、批准后，每位旅客允许携带超过 100Wh 但不超过 160Wh 的锂离子电池，或锂金属含量超过 2g 但不超过 8g 的锂金属电池,总数不得超过 2 块;锂金属电池仅可用于便携式医疗电子设备（PMED），例如体外心脏电击去颤器（AED），持续正压呼吸辅助器（CPAP）。

旅客携带的所有备用电池只允许放入手提行李中，并且做好单独保护，防止短路（例如装在密封塑料袋或原装保护盒内）。

6.3.5.2 移动电源（充电宝）

移动电源（充电宝）是指主要功能是给手机等便携式电

子设备提供外部移动电源的小型锂电池充电式设备，例如手机充电宝、无线耳机充电舱等。移动电源（充电宝）应符合备用电池运输要求，此外还应满足以下要求:

A.禁止在飞机上使用移动电源（充电宝）给设备充电;

B.禁止在飞机上给移动电源（充电宝）充电;

C.有启动开关的移动电源（充电宝），请全程关闭。

6.3.5.3 严禁携带生产厂家召回的有安全缺陷的锂电池和标识不清，无法确认额定能量或锂金属含量的锂电池、锂电池移动电源。严禁携带非个人自用目的的锂电池移动电源。

6.3.6 气象专用水银气压计或水银温度计

气象专用水银气压计或水银温度计只能作为非托运行李运输，经深航同意，政府气象局或类似官方机构的代表，每人可携带 1 支水银气压计或水银温度计。

气象专用水银气压计或水银温度计必须装进坚固的外包装，且内有密封内衬或坚固的防漏和防穿透材料的袋子，此种包装应能防止水银从包装件中渗漏。

6.3.7 骨灰

骨灰应妥善包装，保证内物不易被识别。如果需要为骨灰办理行李占座服务，应按本条件 6.3.3 条款的相关要求办理。

6.3.8 便携式氧气浓缩器

深航承运的便携式氧气浓缩器（POC）是指通过分子筛技术分离空气中的氧气，向使用者提供氧浓度≥90±3%的氧气的设备，该设备不带有压力贮存部件，分配机构不带有压力，也不自主产生氧气，不属于本条件5.1.4.B款所指的贮存、产生或分配氧气的设备。如旅客需要全程持续使用，应事先向深航提出申请，并提供认可的诊断证明，POC应满足深航的认证要求，所带电池应满足所乘航班航程时长再加3个小时的时间要求。其中锂含量不超过2克或额定能量不超过100瓦特小时的备用锂电池数量不受本条件6.3.5条款的限制。POC的状况和功能由旅客自行负责。

6.3.9 持续正压呼吸机

深航承运的持续正压呼吸机（CPAP）是指用于防止旅客睡眠时打鼾的设备，只能在巡航阶段使用。

第七条 航班超售

7.1 基本原则

7.1.1 为保证更多的旅客能够搭乘理想的航班,减少因部分旅客临时取消出行计划而造成的航班座位虚耗，深航可能在部分航班上进行适当的超售。

7.1.2 深航会充分考虑航线、航班班次、时间、机型以及联程航班等情况，合理控制航班超售比例，最大程度避免因超售导致旅客被拒绝登机情况的发生。

7.1.3 如因超售导致实际乘机旅客人数超过实际可利用座位数时，深航将根据征集自愿者程序，寻找自愿放弃行程的旅客。在没有征集到足够自愿放弃行程的旅客的情况下，深航将拒绝部分旅客搭乘本次航班。如有需要，深航可为旅客出具被拒绝登机的证明。

7.2 信息告知与征集自愿者程序

如航班发生超售，深航会在航班起飞前，通过电话、短信、告知书或现场广播等形式发布航班超售信息，征集自愿放弃行程的旅客，并告知相关赔偿及服务标准。

7.3 优先登机规则

在没有征集到足够自愿者的情况下，深航将遵循公序良俗的原则，综合考虑老幼病残孕等特殊旅客的需求，以及后续航班衔接情况等因素，确定优先登机的旅客。优先登机顺序参见《深圳航空有限责任公司航班超售及非自愿降舱处置赔补偿标准》。

7.4 拒绝登机赔偿

7.4.1 赔偿标准

深航将根据旅客所持客票的舱位等级、航线距离以及改签的后续航班与原航班的计划起飞时间差，确定旅客的赔偿金额，赔偿标准详见《深圳航空有限责任公司航班超售及非自愿降舱处置赔补偿标准》。**如果旅客没有完全遵守本条件中有关客票、乘机、限制运输相关要求或属于本条件中拒绝运输的情形，将无法获得拒绝登机的赔偿。**

航班所涉及的国家、地区法律规定有关于超售或拒绝登机赔偿标准的，深航将按照适用的法律规定确定赔偿金额。

7.4.2 赔偿方式

深航将以双方认可的方式，通过现金或里程向旅客提供赔偿。

7.5 拒绝登机后的服务

如因航班超售，造成旅客未能搭乘原定航班，深航可为旅客提供如下服务保障:

按本条件第 3.1.3 项协助旅客办理非自愿变更，优先安排最早可利用的航班，保障旅客尽快成行。如为旅客所安排的后续航班为次日或更晚航班时，深航将免费提供餐食及住宿；或按本条件第 3.2.4 项为旅客办理非自愿退票。

航班所涉及的国家、地区法律规定有关于此项要求的，深航将按照适用的法律规定提供服务。

第八条 航班延误、取消、备降

8.1 一般规定

8.1.1 航班时刻表中载明的航班时刻或机型，不属于深航与旅客之间航空运输合同的组成部分，在其公布之日与旅客实际开始旅行之日期间可能发生变动。

8.1.2 在旅客购票后， 深航可能会更改航班时刻，并通过旅客购票时预留的联系方式，以手机短信或电子邮件等形式尽力通知旅客航班时刻的变更。

8.1.3 深航将采取一切可合理要求的措施来避免航班发生延误、取消、备降。如深航已经采取了一切可合理要求的措施或不可能采取该措施的，因此给旅客造成的损失，深航

不承担责任，国家法律及国际公约另有规定的除外。

8.2 航班延误、取消、备降后的服务

8.2.1 客票服务

航班延误、取消、备降后，旅客可以选择按照本条件办理客票变更或退票。

航班取消后，即使旅客的客票适用条件有所限制，旅客也可以选择退票，深航免收退票手续费。

8.2.2 信息服务

旅客搭乘航班在始发地出港延误或者取消，或者在经停地点延误或取消，或者发生备降，深航将按规定向旅客提供航班动态信息。

8.2.3 餐饮及住宿服务

由于机务维护、航班调配、机组等深航的原因，造成旅客的航班在始发地出港延误或者临时取消，深航将按规定向旅客提供餐食及住宿服务。

由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等不属于深航的原因，造成航班在始发地出港延误或临时取消，深航将协助旅客安排餐食、住宿，费用由旅客自理。

无论何种原因造成旅客搭乘航班在经停地点延误或取消，或者航班发生备降，深航将按规定向旅客提供餐食及住宿服务。

航班所涉及的国家、地区法律规定有关于此项要求的，深航将按照适用的法律规定提供服务。

8.2.4 特殊旅客服务

在航班出港延误或者取消时，深航将优先为残疾人、老年人、孕妇、无成人陪伴儿童、带婴者等需特别照料的旅客提供服务。

8.2.5 航班延误或取消证明

如旅客需要，深航将为旅客提供航班延误或取消的书面证明。**该书面证明不作为办理客票非自愿变更、非自愿退票以及提供相关服务和赔偿的依据。**

8.3 航班延误补偿

8.3.1 补偿条件及标准

由于机务维护、航班调配、机组等深航的原因，造成航班延误，深航将根据延误的实际情况，向当班成行的旅客提供经济补偿。除适用法律另有规定外，延误 4 小时（含）以上不超过 8 小时，每位旅客补偿人民币 200 元；延误 8 小时

（含）以上，每位旅客补偿人民币 400 元，头等舱/公务舱旅客按照经济舱旅客标准 150%补偿。

由于机务维护、航班调配、机组等深航的原因造成航班临时取消（航班起飞当天），导致旅客变更后实际成行的深航航班的计划起飞时间与原航班计划起飞时间相差超过 4 小时（含），可参照上述内容给予经济补偿。

航班所涉及的国家、地区法律规定有关于航班延误或取消要求的，深航将按照适用的法律规定提供补偿。

8.3.2 补偿方式

深航可以通过现金等方式向旅客提供补偿。

第九条 附加服务

9.1 为了满足旅客的额外需求，深航可以向旅客提供付费座位服务、预付费行李服务等附加服务，请根据需求确定是否购买。旅客可能需要为此支付一定费用，且此部分费用不包含在票价中。

9.2 如旅客需要变更已预订的附加服务，应尽快与深航联系。深航将根据旅客购买的附加服务规则为旅客办理变更手续。

9.3 当航班发生延误或取消，或旅客因航班超售被拒绝登机，在旅客办理了该航班客票非自愿变更或退票后，深航将根据旅客需求办理已购买的附加服务产品的退款。

9.4 旅客可以向深航查询具体的附加服务规则。

第十条 投诉受理渠道

旅客的意见、建议、问题或想法是深航最宝贵的财富，将成为深航改进服务的重要依据。为此，深航专设有 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，并受理旅客的表扬和投诉。一般投诉在 5 个工作日之内回复。

深航顾客意见受理电话：拨打 95361 转“意见与建议”键

邮箱：szaservice315@shenzhenair.com

地址：深圳宝安国际机场深圳航空公司基地客户服务中心

邮编：518128

第十一条 损害赔偿责任

11.1 一般规定

11.1.1 深航对旅客在航空运输中发生的损害赔偿责任，

受中国法律、适用的国际公约及本条件约束。深航仅对深航实际履行的航空运输活动过程中导致的旅客实际损害，依据中国法律或适用的国际公约规定的条件及责任限额承担赔偿责任，中国法律或适用的国际公约没有规定的，适用本条件的规定。与航程有关的其他承运人对旅客的运输责任受其所在国家的法律及该承运人的运输条件约束。

11.1.2 对于因深航遵守适用的法律或国际公约或由于旅客不遵守上述适用法律或国际公约而引起的任何损失，深航不承担责任。

11.1.3 除本条件另有规定外，按照适用的法律或公约的规定，深航对旅客的承担的责任仅限于旅客提供证据证明的直接损失和费用。深航对任何间接的、惩罚性、惩戒性或者其他非补偿性的损失不承担责任。

11.1.4 如果损害是由于旅客或索赔人的过错造成或促成的，应按照适用的法律、法规或公约的规定，相应免除或者减轻深航的责任。

11.1.5 除非有明确规定，本条件不应使深航放弃适用的法律、法规或公约中有关免除或限制深航责任的任何规定。

11.1.6 深航的运输合同，包括本条件以及免除或限制责任的条款，同样适用于深航的代理人和受雇人。在任何情况下，从深航及深航的代理人和受雇人获取的赔偿总额不得超过深航根据适用法律或国际公约应承担的责任限额。

11.2 人身伤害赔偿责任

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故，造成旅客人身伤亡而产生的损失：如属于国内航空运输，深航按照《中华人民共和国民用航空法》和有关国内航空运输承运人赔偿责任限额规定承担责任；如属于国际公约界定的国际航空运输，深航按照适用的国际公约承担责任；如不属于华沙公约、海牙议定书、蒙特利尔公约界定的国际航空运输，深航参照蒙特利尔公约的相关规定承担赔偿责任。但是，深航对因旅客的身体状况引起或者加重的任何疾病、受伤、致残、死亡等伤害，不承担责任。

11.3 行李损失赔偿责任

11.3.1 对完全是由于行李本身的自然属性、固有缺陷、质量或瑕疵造成的行李损失，深航不承担责任。旅客应当确保行李外包装及内装物品包装完好。对于因旅客行李包装不善造成的损失，深航不承担责任。

11.3.2 除非是由于深航、深航代理人和受雇人的过错所造成的，否则深航对旅客的非托运行李的损失不承担责任。

11.3.3 如果旅客的行李损坏，深航在相关适用法律或国际公约规定的责任限额内按照行李降低的价值承担赔偿责任，包括修理、现金赔偿等方式。

11.3.4 深航对因旅客的行李或内装物品导致的任何损

害不承担责任。旅客的行李或内装物品对他人、他人的财产包括其他行李或其内装物品和深航的财产造成损害的，旅客应当承担责任。

11.3.5 对于因托运行李毁灭、遗失或者损坏而产生的损失，只要造成毁灭、遗失、损坏或者延误的事件是在航空器上或者在托运行李处于深航掌管之下的任何期间内发生的：在国内航空运输中，深航按照《中华人民共和国民用航空法》和国家有关国内航空运输承运人赔偿责任限额规定承担责任。在国际航空运输中，如属于国际公约界定的国际航空运输，应当适用相应国际公约的责任规则；如不属于华沙公约、海牙议定书、蒙特利尔公约界定的国际航空运输，深航参照蒙特利尔公约的相关规定承担赔偿责任。

11.3.6 对于符合本条件规定的深航应向旅客承担行李赔偿责任的情形，深航将在下列规定的赔偿责任限额内按照实际损害承担行李赔偿责任：在国内航空运输中，对每名旅客非托运行李的赔偿责任限额为人民币 3000 元，对每名旅客托运行李的赔偿责任限额为每公斤人民币 100 元。在国际航空运输中，如属于蒙特利尔公约界定的国际航空运输，依据蒙特利尔公约规定的行李赔偿责任限额承担赔偿责任；如属于华沙公约界定的国际航空运输，依据华沙公约规定的托运行李和非托运行李的赔偿责任限额承担赔偿责任。

11.3.7 如果在旅客的行李中夹带了本条件第 6.1.1 款所

规定的的不得作为行李运输的物品，对此类物品的任何遗失、损坏或没收，深航不承担责任，中国法律及国际公约另有规定的除外。

11.3.8 在交付托运行李时，行李识别标签的持有人收受托运行李而未提出异议，为该托运行李已经完好交付并与运输合同相符的初步证据，除非旅客提出相反的证据。如果旅客的托运行李发生损害，旅客应在发现之时立即以书面形式通知深航，最迟应在收到托运行李之日起 7 日内提出。如果旅客的托运行李发生延误，旅客最迟应当自托运行李交付处置之日起 21 日内，以书面形式向深航提出索赔异议。

如果旅客在上述期限内未提出异议，旅客向深航提起索赔诉讼受中国法律和国际公约的规定限制。

11.3.9 在为旅客办理行李丢失赔偿时，深航将退还旅客已交付的超限额行李费。

11.4 第三方服务赔偿责任

如果深航为旅客安排由第三方提供的航空运输之外的服务，或者深航为旅客出具地面运输、旅馆预订或者车辆租赁等由第三方提供的（非航空）运输或者服务的票证或者收款凭证，在安排上述服务时，深航仅是旅客和该服务提供方的中介，旅客与该第三方服务提供者直接缔结合同，并适用该服务提供者制订的条款和条件。深航对于旅客能否得到此类

服务及其服务质量不承担责任。

第十二条 其他规定

12.1 本条件中每一条款下的短标题仅为方便使用，并不用于解释条款内容。

12.2 本条件使用中文书写，并翻译成其他语言版本，当中文与其他语言版本不一致时，以中文版本为准。

12.3 国内、国际客票自愿退票和自愿变更的规则及残疾人旅客运输要求，因变化较为频繁，深航已经单独制定相关规定，具体为《深圳航空有限责任公司国内运输客票使用条件》、《深圳航空有限责任公司国际客票自愿退票和自愿变更实施细则》、《深圳航空有限责任公司航班超售及非自愿降舱处置赔补偿标准》、《深圳航空有限责任公司残疾人旅客运输规定》、《深圳航空有限责任公司伤病及术后旅客运输规定》、《深圳航空有限责任公司行李运输规则》，上述规定作为本条件的一部分。

第十三条 定义

13.1“深航”，指深圳航空有限责任公司。

13.2“旅客”，指除机组成员外，依据客票在民用航空器上被载运或者将被载运的任何人。

13.3“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。

13.4“出票承运人”，指使用该承运人的票证和票号，与旅客签订航空运输合同的承运人。

13.5“实际承运人”，指根据出票承运人的授权，履行相关运输的承运人。

13.6“授权航空销售代理人”，指经深航授权并代表深航，在授权范围内销售深航的航空运输服务（产品）的客运销售代理企业。

13.7“授权地面服务代理人”，指经深航授权并代表深航，在约定的授权范围内提供旅客、行李航空运输地面服务代理业务的企业。

13.8“客票”，是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。

13.9“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使用条件。

13.10“客票变更”，指变更航班时刻、变更航班日期、

变更舱位等级、变更承运人等情形。

13.11“航班”，指飞机按规定的航线、日期、时刻的飞行。

13.12“约定的经停地点”，指除出发地点和目的地以外，在旅客的客票或者深航的班期时刻表中列明作为旅客的旅行路线中预定经停的地点。

13.13“舱位服务等级”，指按照飞机客舱布局划分的等级，包括头等舱、公务舱、舒适经济舱/超级经济舱、经济舱。

13.14“舱位等级”，指在旅客客票上列明的舱位等级代码。

13.15“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。

13.16“普通票价”，在适用期内的头等舱、公务舱、舒适经济舱/超级经济舱和经济舱，各舱位等级中的最高票价。

13.17“特种票价”，指不属于普通票价的其他票价。

13.18“定座”，指对旅客预定的座位、舱位等级或行李重量、体积的预留。

13.19“有效身份证件”，指旅客购票和乘机时必须出示的由有关政府主管部门规定的证明旅客身份的有效证件。

13.20“有效旅行证件”包括有效身份证件及其他相关国

家或地区法律、法规、命令、要求或其他规定要求的所有出境、入境、过境、健康和其他证件。

13.21“满 X 周岁”，指按照公历的年月日计算，从周岁生日的当天起算。

13.22“儿童”，指旅行开始之日年龄满两周岁但不满十二周岁的人。

13.23“婴儿”，指旅行之日出生满十四天（含）以上，但年龄不满两周岁的人。

13.24“乘机登记截止时间”，指由各地机场规定的旅客应该办理完毕乘机登记手续和领取登机牌的最晚时间。

13.25“误机”，指旅客未按规定时间办妥乘机登记手续或因旅行证件不符合规定而未能乘机。

13.26“漏乘”，指旅客在始发站办理乘机登记手续后或在经停站过站时未搭乘上指定的航班。

13.27“错乘”，指旅客搭乘了不是其客票上列明的航班。

13.28“行李”，指旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或方便而携带的必要或者适量的物品和其他个人财物。除另有规定外，包括旅客的托运行李和非托运行李。

13.29“托运行李”，指由旅客交由承运人负责照管和运输并出具行李识别标签的行李。

13.30“非托运行李”指除旅客的托运行李以外，由旅客带入客舱自行照管的行李。

13.31“行李识别标签”，指专为识别托运行李而出具的凭证。

13.32“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。

13.33“自愿者”，指响应承运人号召，愿意接受承运人提供的赔偿条件并放弃已经定妥航班座位或降低服务舱位等级的旅客。

13.34“国内航空运输”，指根据当事人订立的航空运输合同，运输的出发地点、约定的经停地点和目的地点**均在**中华人民共和国境内的运输。

13.35“国际航空运输”，指根据当事人订立的航空运输合同，无论运输有无间断或者有无转运，运输的出发地点、目的地点或者约定的经停地点之一**不在**中华人民共和国境内的运输。

13.36“公约”，指下列可适用的文件：一九二九年十月十二日在华沙签订的《统一国际航空运输某些规则的公 约》（简称“华沙公约”，详见http://www.caac.gov.cn/XXGK/XXGK/GJGY/201510/t20151029_8979.html）；一九五五年九月二十八日在海牙签订的《修改1929年10月12日在华沙签订的统一国际航空运输某些规则的公约的议定书》（简称“海牙议定书”， 详见http://www.caac.gov.cn/XXGK/XXGK/GJGY/201510/t20151

029_8978.html）；一九九九年五月二十八日在蒙特利尔签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》（简称“蒙特利尔公约”，详见http://www.caac.gov.cn/XXGK/XXGK/GJGY/201510/t20151029_8976.html）。

13.37《中华人民共和国民用航空法》：详见http://www.caac.gov.cn/XXGK/XXGK/FLFG/201510/t20151029_2777.html。

13.38“航班出港延误”，指调整后的“航班预计起飞时间”或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。

13.39“航班到港延误”，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。

13.40“航班出港提前”，指调整后的“航班计划起飞时间”早于客票上列明的“航班计划起飞时间”的情况。

13.41“航班取消”是指预计航班延误致飞行计划中止或者因延误致飞行计划中止的情况，不包括因其他原因所导致的飞行计划变更或中止的情形。

13.42 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。

第十四条 生效与修改

14.1 本条件自 2026 年 01 月 10 日起生效并施行，自生效之日起，深航于 2025 年 09 月 01 日公布施行的《深圳航空有限责任公司旅客、行李运输总条件》同时废止。2026 年 01 月 10 日前购买的客票，仍适用购买客票时适用的运输总条件。

14.2 深航有权不经事先通知而修改本条件及作为本条件组成部分的其他文件，但此类修改不适用于修改前已经开始的运输或已经购买的客票。

14.3 深航的受雇人、代理人均无权变更、修改或放弃本条件中的任何条款。

14.4 本条件解释权属于深圳航空有限责任公司，如旅客对本条件的任何内容有疑问，请直接向深航提出，以深航给旅客的书面（包括邮件）答复为准，任何其他方式的答复对深航没有约束力。