福州航空有限责任公司

旅客、行李运输总条件



声 明

根据中华人民共和国交通运输部2021年第3号令《公共航空运输旅客服务管理规定》《中华人民共和国民用航空法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国电子商务法》《蒙特利尔公约》《华沙公约》等法律、行政法规，为规范公共航空运输秩序，加强旅客服务管理，保护旅客合法权益，并明确旅客与福州航空有限责任公司（以下简称“福州航空”）之间的各项权利、义务，特制定《福州航空有限责任公司旅客、行李运输总条件》（以下简称“本条件”）。

本条件是旅客与福州航空之间订立的航空运输合同文本，是双方设立航空运输合同法律关系、明确双方权利和义务的纲要性法律文件。**经由福州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。**

本条件是福州航空国内客票销售、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，本条件由福州航空制定并向民航服务质量监督平台进行备案后通过福州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，如对其中部分条款存在疑问，或认为需要修改部分条款，可在购票前以书面形式向福州航空提出。任何直接或通过第三方间接向福州航空提出购票申请，或虽未向福州航空提出购票申请但实际乘坐福州航空航班的旅客，均表示其愿意接受和遵守本条件的全部内容。

《福州航空有限责任公司旅客、行李运输总条件》于2024年10月10日施行。

特此声明

福州航空有限责任公司

2024年9月25日

目　　录

声 明 2

目　　录 4

第一章　总则 5

第二章　客票销售 18

第三章　客票变更与退票 31

第四章　乘　机 40

第五章　行李运输 48

第六章　超 售 70

第七章　旅客服务 74

第八章　飞机上的行为 76

第九章　行政手续 78

第十章　损失责任及赔偿限额 80

第十一章 投诉受理 833

第十二章 生效与修改 84

第十三章 附 则 85

第一章　　总则

第一节　定义

第一条 定义

《福州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”）是旅客与福州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。**经由福州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”是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。中国大陆与香港、澳门特别行政区及台湾地区之间的国内航线运输标准参照国际航空运输条款执行。

（二）“国际航空运输”是指除公约另有规定外，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。

（三）“公约”是指根据合同规定适用于该项运输的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）和一九五五年九月二十八日在海牙签订的《修改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的议定书》（简称海牙议定书）以及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1999年蒙特利尔公约）。

（四）“福州航空”是指福州航空有限责任公司的简称（英文名称：Fuzhou Airlines Co.，Ltd，国际航空运输协会IATA两字代码：FU，国际民用航空组织ICAO指定代码：FZA，国际航空运输协会IATA结算代码666，网址：https://www.fuzhou-air.cn/）。

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

（六）“缔约承运人”是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。

（七）“实际承运人”是指根据缔约承运人的授权，履行相关运输的承运人。

（八）“福州航空规定”是指除本条件外，福州航空依法制定、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。

（九）“航空销售代理人”是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）“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。

（十一）“福州航空销售代理人”是指与福州航空签订销售代理协议，从事福州航空旅客服务销售的代理人。

（十二）“地面服务代理人”是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。

（十三）“福州航空地面服务代理人” 是指已被福州航空指定为其航班提供地面服务的地面服务代理人。

（十四）“航空信息企业”是指为公共航空运输提供旅客定座、乘机登记等相关系统的企业。

（十五）“民航行政机关”是指民航局和民航地区管理局。

（十六）“公共航空运输旅客服务”是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服务。

（十七）“旅客”是指乘坐民用航空器出行，并与承运人存在航空旅客运输合同的人。

（十八）“团体旅客”是指统一组织的人数在 10 人（含）以上（或福州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。

（十九）“儿童”是指旅行开始之日年龄满两周岁（含）但不满 12 周岁的人。

（二十）“无成人陪伴儿童”是指旅行开始之日年龄满 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。

（二十一）“婴儿”是指旅行开始之日年龄不满两周岁的人；出于医学、安全等原因的考虑，福州航空不接受出生未满 14 天的婴儿乘机。

（二十二）“满 X 周岁”指按照公历的年、月、日计算，从周岁生日的当天开始计算。

（二十三）“已购票”是指根据法律规定或者双方当事人约定，航空运输合同成立的状态。

（二十四）“航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。

（二十五）“超售”是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。

（二十六）“代码共享航班”是指承运人通过协议在另一承运人实际承运的航班上使用自己公司航班号或多家公司通过协议在同一个航班上使用各自的航班号的航班。在代码共享航班中，实际执行航班运营的一方称为实际承运人，另一方称为市场方承运人。

（二十七）“旅客定座单”是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。

（二十八）“有效身份证件”是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。

（二十九）“实名制管理适用的外国人身份证件（证明）种类”指外国人在中国境内乘坐实名制管理的交通运输工具，应当使用本人合法有效护照、海员证、外国人永久居留身份证。无前述相关证件的外国人，可使用外国人出入境证。外国人因证件到期、遗失、损毁等原因正在办理证件补换发的，应当持用公安机关出入境管理部门出具的外国人签证证件受理回执、护照报失证明，或者各国驻华使领馆签发的临时性国际旅行证件（应附有公安机关出入境管理部门签发的有效签证或停留证件）。

驻华使团、领事机构人员乘坐交通运输工具适用的证件种类仍执行现有规定。

（三十）“客票”是指承运人或其授权代理企业销售或认可并赋予运输权利的有效文件。

（三十一）“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。

（三十二）“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。“航空运输电子客票行程单”**右下角的“填开日期”指旅客实际打印电子客票行程单的日期。与客票本身的有效期没有关联。**

（三十三）“联程航班”是指被列明在**单一运输合同**中的两个（含）以上的航班。

（三十四）“联程客票”是指在**同一运输合同**内，由不同航班连接两个（含）以上连续航程的客票。

（三十五）“来回程客票”是指在**同一运输合同**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。

（三十六）“连续客票”是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。

（三十七）“日”是指日历日，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。以工作日计算的时限均不包括当日，从次日起计算。

（三十八）“定期客票”是指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

（三十九）“不定期客票”是指在**首次销售时**未列明航班、乘机日期或未定妥座位的客票。

（四十）“票价”是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。

（四十一）“普通票价”指在票价适用期内的公务舱和经济舱**各舱位等级中适用的最高成人票价，包括按成人适用普通票价50%付费的儿童票价和按成人适用普通票价10%付费的婴儿票价**。“普通票价”以旅客开始乘机之日承运人公布的票价为准。

（四十二）“优惠票价”指不属于普通票价并**附有使用限制条件**的其他票价。“优惠票价”以旅客开始乘机之日承运人公布的票价为准。

（四十三）“免费运输”是指福州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，包括但不限于福州航空因礼遇、市场促销、雇员因私或因公出行、常旅客奖励等的免费运输。

（四十四）“误机”是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。

（四十五）“错乘”是指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。

（四十六）“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。

（四十七）“计划出港时间”是指航班时刻管理部门批准的离港时间。

（四十八）“计划到港时间”是指航班时刻管理部门批准

的到港时间。

（四十九）“客票使用条件”是指定座舱位代码或者票价种类所适用的票价规则。

（五十）“行李”是指承运人同意运输的、旅客在旅行中携带的物品，包括托运行李和非托运行李。

（五十一）“托运行李”是指旅客交由承运人负责照管和运输并出具行李运输凭证的行李。

（五十二）“非托运行李”是指经福州航空同意，交福州航空计重或计件，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。

（五十三）“免费随身携带物品”是指在福州航空限定的品种和数量范围内并经福州航空同意，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。

（五十四）“超限行李”指超过旅客所购客票对应舱位所包含的免费上机行李额度或免费托运行李额度部分的行李，包括超重行李、超尺寸行李以及超件行李。

（五十五）“行李票”是指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。

（五十六）“行李牌识别联”是指福州航空专为识别托运行李出具给旅客的凭据。

（五十七）“办理乘机手续”是指福州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。

（五十八）“乘机登记截止时间”是指航班停止办理乘机

手续时间。乘机截止时间按各机场或福州航空下发的规定执行。

（五十九）“离站时间”是指航班旅客登机后，关机门的时间。

（六十）“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。

（六十一）“服务犬”是指为残疾人生活和工作提供协助的特种犬，包括辅助犬、导听犬、导盲犬。

（六十二）“经停地点”是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。

（六十三）“中途分程地”是指经承运人事先同意，旅客在出发地和目的地间旅行时有意安排在某个地点的旅程间断。

（六十四）“转机”是指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。

（六十五）“损失”是指在运输中或与运输有关或在承运人提供的其他服务时发生的损失，包括死亡、受伤、延误、丢失、部分丢失或其他损坏。

（六十六）“客票变更”是指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。

（六十七）“客票改期”是指客票列明同一承运人的航班时刻、航班日期的变更。

（六十八）“自愿变更客票”是指旅客**因其自身原因要求变更客票**。

（六十九）“舱位差价”指旅客自愿从低等级舱位等级变更到高等级舱位，或者从较低票价改为较高票价的差价。

（七十）“变更费”指根据客票使用条件，对旅客自愿提出更改原定航班计划所收取的费用，包括对航班、日期、舱位等的变更收费。

（七十一）“自愿签转”是指旅客因其自身原因要求变更承运人。

（七十二）“签转费”指旅客自愿签转，承运人依照规定所收取的费用。

（七十三）“自愿退票”是指旅客**因其自身原因要求退票**。

（七十四）“退票费”是指旅客自愿退票，承运人依照规定所收取的费用。

（七十五）“承运人原因”是指承运人内部管理原因，**包括机务维护、航班调配、机组调配等**。

（七十六）“非承运人原因”是指与承运人内部管理无关的其他原因，**包括天气、突发事件、空中交通管制、安检、旅客等因素**。

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

通知、禁令等）、社会事件及公共事件（战争、动乱、罢工、流行传染病等）。

（七十八）**“上、下福州航空飞机过程”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福州航空飞机、旅客走出福州航空飞机直至跨出廊桥或者跨下舷梯时止的过程。**

（七十九）“航班取消”是指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延误而导致停止飞行计划的情况。

（八十）“机上延误”是指飞机关门后至起飞前或者降落后至开门前，旅客在航空器内等待超过机场规定的地面滑行时间的情况。

（八十一）“特别提款权”是指由国际货币基金组织定义的特别提款权。

（八十二）“法国金法郎”是指含有千分之九百成色的六十五点五毫克黄金的货币单位。此项金额可折合为任何国家的货币，取其整数。

第二节　适用范围

第二条

（一）除本条第（二）至（五）款中另有规定外，本条件适用于福州航空以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国内、国际航空运输；特殊管理的国内、国际航线除外。

（二）除免费运输和优惠票价使用条件、合同、票证另有

规定外，本条件亦适用于免费和优惠票价运输。在二者不一致的情形下，特殊条件和运价规则优先于本条件。

（三）根据福州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福州航空包机合同条款规定，包机合同未约定的内容，以本条件规定为准。

（四）在代码共享航班上，福州航空的运输总条件也适用于由其它承运人实际运营的代码共享航班。但是，每个代码共享航班的实际承运人都有各自的关于其航班运营的运输总条件或运输条款，而且可能部分内容与福州航空的运输总条件有所差异。实际承运人的这些差异条款和条件，在代码共享航班中将视为福州航空运输总条件的组成部分，并在由实际承运人运营的代码共享航班上将取代福州航空运输总条件所对应的内容得到优先适用。福州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．行李运输规则，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公约、国家法律、政府规定、

命令或要求不一致的条款，以公约、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福州航空最新颁布的规定不一致的条款，一律以福州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。

第二章　　客票销售

第一节　一般规定

第三条 客票是运输凭证的一种，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福州航空运输总条件部分条款的概述，是福州航空目前以电子客票形式体现的有效运输凭证。

第四条 **客票为记名式，只限客票上所列旅客姓名与身份证件信息一致的旅客本人使用。**由于拼写等原因旅客姓名出现音同字不同、形似等情况，经福州航空同意后，可给予修改。客票应至少包括下列内容：

（一）旅客姓名。

（二）实际承运人名称、缔约承运人名称。

（三）出票时间和地点。

（四）国内运输列明航班始发地、经停地和目的地；国际运输列明出发地、目的地，如出发地点和目的地点均在中华人民共和国境内，而在境外有一个或者数个约定经停地点的，至少注明一个约定经停地点。

（五）航班号、舱位等级、日期和离站时间。

（六）票价和付款方式。

（七）票号。

（八）国际运输旅客航程的最终目的地点、出发地点或者约定的经停地点之一不在中华人民共和国境内，依照所适

用的国际航空运输公约的规定，应当在客票上声明此项运输适用该公约的，客票上应当载有该项声明。

（九）运输说明事项。

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，而福州航空非故意性向出示该客票的人提供了运输或退款，福州航空对原客票有权乘机或退票的人，不承担责任。**

第六条 未经福州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，**应出示与购票时一致的有效身份证件**，并遵守以下规定：

1．福州航空暂未销售纸质客票，除福州航空另有规定外，持纸质客票的旅客无权要求乘机。

2．电子客票经福州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。

（三）除福州航空另有规定外，**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，但未使用的航段可按定座舱位对应退票规定在客票退票有效期内办理退票。

（四）每一航段必须列明舱位等级，并由旅客在航班上

定妥座位和日期后方可由福州航空接受运输。对未定妥座位的航段，福州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或办理客票变更、签转，或在客票退票有效期内完成客票退票手续。

（六）旅客应按客票列明的航程旅行，未经福州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，其国内航段的客票可直接使用，不需换开成国内客票。

（八）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。

（十）不定期客票应根据客票使用条件和航班座位可利用情况在定妥座位后方能使用；定期客票取消定座后，再次使用时，也需根据客票使用条件和航班座位可利用情况定妥座位方能使用。

（十一）除福州航空产品另有规定外，旅客购买国内联程客票，需在转机地预留 2 小时（含）以上衔接时间。

（十二）旅客持有在境外购买的定妥座位的福州航空国内段客票，须按福州航空规定办理座位再证实手续。

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，按照福州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）由于福州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福州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，是由于福州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福州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客票的有效期按福州航空规定执行。

（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，除福州航空对所付票价另有规定外，福州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。如客票中未使用的航段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。福州航空也将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 航空运输电子客票行程单

第十条 电子客票行程单的打印与遗失

（一）国内航班纸质行程单最迟应在客票完全使用后28天内打印。

（二）《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）电子客票行程单遗失不补，旅客以书面形式向福州航空提出申请，可凭有效身份证件在原购票地点或福州航空办理购票证明。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。

第五节 票价和税费

第十一条 票价

（一）客票价（简称“票价”）指旅客由出发地机场至目的地机场的航空运输价格，不包括机场与市区之间或同一城市机场与机场之间的地面运输费用和各项税费。

（二）福州航空国内航空运输公布的票价，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。福州航空国际航空运输适用票价是福

州航空和福州航空的委托机构公布的票价，无公布票价的为福州航空按规定组合的票价。除非另有规定，适用票价是客票第一航段的航班运输开始之日有效的票价。

（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。**旅客自愿变更客票或非福州航空原因变更客票，可能会影响应支付的票价。OPEN 客票在确认航班座位时，如果票价有变化，票款差价按多退少补原则处理。

（四）使用优惠票价的旅客，应遵守该优惠票价规定的条件。**以优惠价销售的客票，可能适用特殊的退改签政策，包括退票仅能退还部分票款或不予退票、改签等。**旅客应选择最适合自身需要的票价。

（五）票价、税费和费用的支付，旅客应当使用福州航空可以接收的货币支付票价和费用。支付的货币不是公布票价货币的，按照购票时的银行兑换率进行兑换或福州航空指定的兑换率换算后支付。

第十二条 票款

（一）旅客应按国家规定的货币和付款方式交付票款，除福州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，应按照福州航空规定，由旅客补付不足的票款或由福州航空退还多收的票款。

（三）除另有规定外，客票价以人民币 10 元为计算单

位，尾数一律四舍五入。福州航空收取或支付的任何其他费用均以承运人的规定为准。

第十三条 特种票价

（一）残疾军人、伤残人民警察，分别凭**《中华人民共和国残疾军人证》和《中华人民共和国伤残人民警察证》**，国内航空运输可按同一航班成人适用普通票价的50%购买伤残特种票。

（二）国内航空运输儿童可按同一航班成人普通票价的50%购买儿童票，提供独立座位。福州航空可视航班情况提供儿童座位数。成年旅客最多可携带三名5周岁以下的儿童旅客，或最多可携带两名5周岁以下儿童和一名婴儿，或最多可携带一名残疾儿童同行。携带5周岁至12周岁的非残疾儿童旅客不限制。国际航空运输儿童购买儿童票价或成人适用票价的客票，福州航空提供座位且适用相应的票价规则。

（三）婴儿可按同一航班成人普通票价的10%购买婴儿票，不提供座位。每位成人旅客最多可携带不超过1名婴儿旅客乘机或3名不满5周岁以下的儿童旅客（可含1名婴儿旅客）乘机。国际航空运输婴儿购买婴儿适用票价，福州航空不提供座位。

（四）残疾军人、伤残人民警察、儿童、婴儿可以选择购买（一）-（三）款特种票价客票之外的其他优惠票价客票，但是应当遵守相应客票的客票使用条件。

第十四条 税费

（一）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在购票时支付，并由福州航空代为收取。

（二）在旅客购买机票时，福州航空将告知旅客包括在票价中的税款和费用，通常大多数税费会在客票上分别列明。对航空旅行征收的税款或费用常有变动，而且有可能在客票售出以后征收。如果客票上列明适用的税费有所增加或在客票售出后新增税费，旅客有义务补交。同样，如果旅客在购买机票时支付的税费因被取消或减少而不再适用于旅客，旅客有权申请退款，福州航空将根据政府相关部门规则进行退还。

（三）燃油附加费和航空保险附加费根据国家有关规定发布并收取。

第六节 购　票

第十五条 一般规定

（一）旅客可通过**福州航空官网（https://www.fuzhou-air.cn/）、福州航空APP、微信小程序、致电福州航空客服95071666**或通过福州航空授权的航空销售代理人、航空销售网络平台经营者进行购票。

（二）与福州航空签订销售代理协议的航空销售代理

人，需按照福州航空提供的客票销售、客票变更与退票、行李运输等相关服务规定为旅客提供服务，不得擅自更改福州航空相关服务规定。

（三）航空销售网络平台经营者应对平台内航空销售代理人进行核验，未与福州航空签订协议的航空销售代理人不得通过平台销售福州航空客票。如旅客与平台内航空销售代理人发生投诉纠纷，航空销售网络平台经营者应当处理并采取有效措施督促平台内的航空销售代理人符合福州航空相关要求。

（四）旅客应向福州航空或者福州航空销售代理人**提供国家规定的必要个人信息以及旅客真实有效的联系方式，**并对其提供的证件及信息的真实性、准确性负责，**确保其购票与办理乘机手续时使用的证件相同，**否则由此产生的损失由旅客自行承担。旅客通过网络途径或者电话方式购买客票时，应**提供包括但不限于旅客有效身份证件号码、联系电话、儿童、婴儿出生日期等信息**；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》。

（五）福州航空、机场管理机构、福州航空地面服务代理人、福州航空销售代理人、航空销售网络平台经营者、航空信息企业按照国家关于个人信息保护规定，不泄露、出售、非法使用或者向他人提供旅客个人信息。

（六）福州航空或福州航空销售代理人在销售客票时，

将旅客联系方式等必要个人信息按规定准确录入旅客定座系统。

（七）**婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客购票应符合福州航空运输标准（以附则的形式与福州航空运输总条件在福州航空官网同一位置展示）。**

（八）军警残旅客可在福州航空官网、福州航空客服热线95071666、以及福州航空任意销售代理人（含网络销售平台）**凭中华人民共和国民政部及军队有关部门颁发的《残疾军人证》《伤残人民警察证》原件及本人有效身份证件购票。**

（九）福州航空销售代理人、航空销售网络平台经营者、航空信息企业处理福州航空客票时应当按规定保存客票销售相关信息，并确保信息的完整性、保密性、可用性。旅客购票及服务信息保存时间自交易完成之日起不少于3年。法律、行政法规另有规定的，依照其规定。

第十六条 为方便旅客更好地了解所选航班的服务信息，福州航空或福州航空销售代理人通过网络途径销售客票时，将以显著方式告知旅客所选航班的主要服务信息，包括但不限于：

（一）承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人。

（二）航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼。

（三）航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间。

（四）同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联

程航班。

（五）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。

（六）该航班是否提供餐食。

（七）按照国家规定收取的税、费。

（八）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。

福州航空或福州航空销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票时，会明确告知旅客以上信息或者获取以上信息的途径。

第十七条 为方便旅客更好地了解相关服务标准，福州航空或福州航空销售代理人通过网络途径销售客票时，**已将福州航空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**。福州航空或其授权销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票时，会提示购票人阅读福州航空运输总条件并告知阅读福州航空运输总条件的途径。

第十八条 旅客应仔细核对所选航班的主要服务信息并阅读福州航空运输总条件，确保航班信息准确并理解相关服务标准。福州航空客票销售和退票、变更实施细则、行李运输规定、特殊旅客承运标准与福州航空运输总条件在福州航空官网同一位置展示，旅客可在销售时了解并通过福州航空官网仔细解读。

第十九条 为提示旅客所选航班信息及乘机注意事项，福州航空或福州航空销售代理人出票后，会通过电子或者纸质等书面方式告知旅客涉及行程的重要内容，包括但不限于以下内容，旅客需仔细核对，确保信息真实准确。

（一）本条件第十六条第（一）款规定的航班主要服务信息。

（二）旅客姓名。

（三）票号或者合同号以及客票有效期。

（四）出行提示信息，包括航班始发地停止办理乘机手续的时间要求、禁止或者限制携带的物品等。

（五）免费获取所适用福州航空运输总条件的方式。

第二十条 旅客购买代码共享航班客票时，**福州航空或其福州航空销售代理会告知旅客代码共享航班的实际承运人和销售承运人**。代码共享航班客票填开、退改签等票务相关规则执行销售承运人标准，行李、空地及不正常航班等服务标准执行实际承运人标准。

第二十一条 销售承运人将根据与实际承运人的代码共享协议办理旅客变更、退票等票务工作。实际承运人将按标准提供空地及不正常航班等服务工作。

第三章　　客票变更与退票

第一节　一般规定

第二十二条 班期时刻

（一）福州航空将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，福州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）除非损失是由福州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的，福州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。福州航空对其雇员、代理企业或福州航空的代表就始发或到达时间、日期或任何航班飞行所作的解释也不承担责任。

（三）福州航空在接受旅客购票之前，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，福州航空可能会更改航班时刻。如果旅客给福州航空提供了有效联系方式，福州航空将通知旅客航班时刻的变更。

（四）航班时刻表可以在未给予通知的情况下进行更改，福州航空可以在需要的情况下更改时刻表中标明的经停地点，以及在无须给予通知的情况下替换其他的承运人或飞机。

第二十三条 航班取消与变更

有下列情形之一的，福州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）其他非福州航空的原因。

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点停留，或造成旅客已定妥座位的航班衔接错失，福州航空将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福州航空后续航班。

（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，安排福州航空或其他承运人的航班将旅客运达目的地或中途分程地点，票款多退少不补，超限行李和其他服务费用可安排退还相关费用，不收取手续费。

（四）按本条件“非自愿退票”的规定办理。

（五）按旅客要求及时提供航班延误、提前或者取消证明。

第二节 客票变更

第二十四条 客票变更，是指对客票改期、变更舱位等

级、签转等情形。包括旅客自愿变更客票和旅客非自愿变更客票。

（一）自愿变更客票，是指旅客因其自身原因要求变更客票。

（二）**非自愿变更客票，指因航班取消、航班出港延误超过 15 分钟、航班提前、航程改变、舱位等级变更或者福州航空无法运行原航班等情形**，导致旅客变更客票的情形。

第二十五条 旅客自愿变更客票的，福州航空或福州航空销售代理人将按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。

（一）自愿改期

旅客购票后，如要求改期，福州航空及福州航空销售代理人在航班有可利用座位和时间允许的条件下按客票使用条件办理。

（二）自愿变更舱位等级

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，需支付票价差额，变更手续费按福州航空现行规定执行。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。

（三）自愿改变航程

旅客购票后，如自愿改变航程，则按自愿退票处理。

（四）自愿签转

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。

4．若接收签转的承运人票价与原承运人票价不一致，产生的票款差价多退少补。

5．凡不符合本条第1、2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。

6．福州航空销售代理人未经特别授权不得为旅客办理签转手续。

（五）如旅客自愿变更后，后续不论任何原因发生退票或再次变更，所收取的变更费一律不再退回。

（六）如福州航空优惠票价或其他特殊产品的退改签等票规有特定文件规定时，按照优惠票价或对应产品的规定执行。

第二十六条 **非自愿变更**

（一）由于**福州航空原因导致旅客非自愿变更客票**的，福州航空或福州航空销售代理人在福州航空有可利用座位或者被签转承运人同意的情况下，为旅客办理改期或者签转，不收取客票变更费和票款差价。由于**非福州航空原因导致旅客非自愿变更客票**的，福州航空或福州航空销售代理人按所

适用的运输总条件以及客票使用条件办理，**如涉及客票变更费或票价差价，由旅客自行承担**。

（二）在旅客确认新航班，办理完客票非自愿变更手续后，由于旅客原因再次提出变更或退票，福州航空或福州航空销售代理人按照新航班客票使用条件办理。

（三）除另有规定外，在福州航空发布航班延误、提前、取消等不正常航班信息前，旅客已自愿取消定座或因非承运人原因误机、漏乘等情况，后续办理客票退改签手续时，福州航空或福州航空销售代理人按照客票使用条件办理；旅客在福州航空发布航班延误、提前、取消等不正常航班信息前，已经按自愿退改签规定办理完业务的旅客，旅客支付的变更费、退票费均不退还。

第二十七条 在联程航班中，因其中一个或者几个航段变更，导致旅客无法按照约定时间完成整个行程的，缔约承运人或者其航空销售代理人将协助旅客到达最终目的地或者中途分程地。

（一）在联程航班中，旅客自愿变更航班的，参照福州航空或其他承运人现行规定办理；**在联程航班中，旅客非自愿变更客票**的，只要其中一个航段符合承运人原因，则所有航段变更均按照承运人原因处置；如所有航段均为非承运人原因，则各航段均按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。

（二）旅客分别购买的**多航段非联程运输客票**，各航段

客票分属不同运输合同，若其中某段或几段福州航空航班不正常，则发生不正常的福州航空客票按“非自愿变更”规定办理；其他福州航空正常航班操作细则以福州航空不正常航班票务管理规定为准，其他外航正常航班变更手续均由缔约承运人根据实际承运人的运输总条件、客票使用条件处理，产生的费用福州航空无需承担。

第三节 退　票

第二十八条 退票是指由于旅客自身的原因或福州航空无法运行原航班或航变等原因，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情形。包括旅客自愿退票和旅客非自愿退票。

（一）自愿退票是指旅客因其自身原因要求退票。

（二）非自愿退票是指因航班取消、航班出港延误超过15分钟、航班提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客退票的情形。

第二十九条 **旅客自愿退票**的，福州航空或者福州航空销售代理人将按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。

（一）持不定期客票的旅客要求退票，免收退票费。定期客票取消定座后如旅客要求退票，按客票票面列明的定座舱位对应的退票规定收取退票费；因旅客原因，旅客所持定期客票取消定座后客票保留，再次确认座位时，若旅客指定的日期、航段已无福州航空航班或福州航空航班已无可利用

座位时，则其原客票按“自愿退票”处理，收取客票票面列明的定座舱位对应的退票费。

（二）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。持婴儿客票的旅客要求退票，免收退票费。

（三）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。

（四）如福州航空优惠票价或其他特殊产品的退改签等票规有特定文件规定时，按照优惠票价或对应产品的规定执行。

第三十条 **非自愿退票**

（一）航班取消、航班出港延误超过15分钟、航班提前、航程改变或不能提供原定座位时旅客可办理非自愿退票。客票完全未使用，将退还旅客所付全部票款；经停地将按旅客的定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）旅客因病要求退票，按福州航空现行病退规定办理。病退标准请登陆福州航空官方网站（https://www.fuzhou-air.cn/）“信息查询”栏下子菜单“旅客须知”中的“用户热点问题”查阅。

（三）除另有规定外，**联程航班旅客非自愿退票**，按本条件第三十条第（一）款办理。

（四）旅客分别购买的**多航段非联程运输客票，各航段**

客票分属不同运输合同，若其中某段或几段福州航空航班不正常，则发生不正常的福州航空客票按本条件第三十条第（一）款办理；其他福州航空正常航班操作细则以福州航空不正常航班票务管理规定为准，其他外航正常航班退票手续均由缔约承运人根据实际承运人的运输总条件、客票使用条件处理，产生的费用福州航空无需承担。

第三十一条 旅客要求退票，在福州航空或福州航空销售代理人的售票处需填妥福州航空规定的退款单。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。

第三十二条 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。

第三十三条 退票受款人

（一）福州航空优先将票款退还至该客票的原付款账户，如因特殊原因无法退还至付款账户时，将向旅客本人退款。

（二）旅客退票应出示本人有效身份证件；若旅客本人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。

（三）福州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）至（二）款规定的人，应被视为正当退票。福州航空也随即解除责任。

第三十四条 退票期限

旅客要求退票，应在其客票有效期起始日期起至客票有效期满后30天内向福州航空提出并办理退款手续；否则福州航空有权拒绝办理。超出退票期限的客票，可退还民航发展基金，票款与燃油附加费不予退还。

第三十五条 退票地点

除另有规定外，旅客办理退票，可在原购票地、福州航空办理。

第三十六条 福州航空或福州航空销售代理人将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。

第三十七条 货币

旅客办理退票必须符合原购票地和退票地国家的法律及其它有关规定，可以用原付货币退款，也可以用原购票地国家货币或退票地国家货币退款。福州航空将按原出票日期的汇率以旅客原支付的客票金额与币种为基础计算退款额。由于货币兑换产生的差额，福州航空不予承担。

第四章　　乘　机

第一节　一般规定

第三十八条 办理乘机手续

（一）旅客应在福州航空或者福州航空地面服务代理人停止办理乘机手续前，凭与购票时一致的有效身份证件办理客票查验、托运行李、获取纸质或者电子登机凭证。

（二）福州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福州航空公布的时间为准。各机场的乘机截止时间并不一致，福州航空或福州航空授权代理人应告知旅客办理乘机的截止时间，旅客也可通过福州航空官网查询各机场乘机登记截止时间的信息。如销售的是代码共享航班客票，应告知旅客在实际承运人柜台办理乘机手续。旅客应预留充足的时间办理乘机手续。如果旅客未在规定的乘机截止时间之前办理手续，福州航空有权取消旅客的定座。

（三）福州航空及其地面服务代理人将会按时开放办理乘机手续的柜台，按规定接受旅客出具的客票，快速、准确地为旅客办理乘机手续。

（四）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，还可选择通过福州航空官网、手机等渠道办理乘机手续，以方便自由出行。福州航空向任何乘坐本公司航班的旅客按客票条件提供座位，尽可能满足旅客对同等舱位等级座位的要求，但不保证提供旅客所指定的座

位。

（五）旅客在办理乘机手续时，福州航空或者福州航空地面服务代理人将把旅客姓名、航班号、乘机日期、登机时间、登机口、航程等已确定信息准确、清晰地展示在纸质或者电子登机凭证上。

（六）登机口、登机时间等发生变更的，福州航空、地面服务代理人、机场管理机构将及时告知旅客，请旅客仔细关注相关信息，以方便准确登机。

（七）持未定妥座位客票的旅客，福州航空及其地面服务代理人将协助其进行定座。

第三十九条 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口。如旅客未能在登机口关闭前按时到达指定登机口，由此所产生的损失和费用，旅客自行承担。

第四十条 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。

第四十一条 旅客误机

（一）由于**非福州航空原因致使旅客误机**，福州航空将按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理客票变更及退票。

（二）由于**福州航空原因致使旅客误机**，旅客要求非自愿变更客票的，福州航空或者福州航空销售代理人将在有可利用座位或者被签转承运人同意的情况下，为旅客办理改期

或者签转，不向旅客收取客票变更费；如旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理。

第四十二条 旅客漏乘

（一）由于**非福州航空原因致使旅客漏乘**，在航班始发站将按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理客票变更及退票，在航班经停地客票作废，票款不退。

（二）由于**福州航空原因旅客漏乘**，福州航空将尽早安排旅客乘坐后续航班成行，不向旅客收取客票变更费。如旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理。

第四十三条 旅客错乘

旅客错乘飞机，福州航空将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。如因旅客原因错乘，旅客要求在错乘的到达站终止旅行，票款差额不补不退；如因福州航空或机场原因错乘，旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理。

第四十四条 旅客中断旅行

（一）定义：是指旅客在非旅行目的地的航班降停地点中止旅行。

（二）旅客因健康原因中断旅行的，其客票退改签按公司的相关规定执行。

（三）因旅客自身原因（非健康原因）或其他非本公司原因旅客中断旅行的，公司不承担任何责任。

（四）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，按照福州航空现行规定中航班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，其客票作废，福州航空不予以变更或退票。

（五）旅客非自愿中断旅行，应安排旅客乘坐后续航班或根据旅客需求选择其他交通工具成行，必要时安排食宿；如旅客选择退票，按非自愿退票处理。

第二节 拒绝运输和限制运输

第四十五条 福州航空不得以旅客在紧急情况下需要别人帮助才能迅速移到出口，因而会对飞行安全不利为理由，拒绝运送该旅客。但是福州航空出于安全原因或根据自己合理的判断，**认为属下列情形之一时，有权拒绝运输旅客及其行李：**

（一）为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。

（二）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福州航空同意运输许可，到机场后现场临时申请需要使用担架的旅客。

2．经福州航空合理判断，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不足90天的早产婴儿。

7．属于数量受限制的残疾人，但该航班上承运的该类人员数量已经达到限制数量。

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

（四）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，或不遵守福州航空的规定。

（五）旅客拒绝接受安全检查。

（六）旅客未支付适用的票价、费用以及（或）未承兑其与福州航空或有关承运人之间的信用付款。

（七）办理乘机手续时出具的身份证件与购票时身份证件不一致的旅客或未能出示本人有效身份证的旅客。

（八）国际航空运输时旅客可能在过境国寻求入境、旅客可能在飞行中销毁其证件或者旅客不按承运人要求将旅行证件交由机组保存。

（九）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。

（十）出示客票的人不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内列明的人。

（十一）旅客办理值机手续以及登机时发现处于醉酒状态。

（十二）其他未经授权携带武器乘机的旅客。

（十三）根据国家有关规定不能乘机的旅客。

（十四）国家规定的禁运物品、限制运输物品、危险物品，以及具有异味或容易污损飞机的其他物品，不能作为行李或夹入行李内托运。在收运行李前或在运输过程中，发现行李中装有不得作为行李或夹入行李内运输的任何物品，福州航空可以拒绝收运或随时终止运输。

（十五）旅客行为有可能危及飞行安全或公共秩序的。

第四十六条 旅客因本规定第四十五条被拒绝运输而要求出具书面说明的，除国家另有规定外，福州航空为旅客出具《拒载证明》。

第四十七条 对被拒绝运输的旅客，旅客要求变更客票或者退票的，福州航空按照以下原则或客票使用条件办理。

（一）属第四十五条第（一）款情形的旅客，已购客票按非自愿退票的规定办理。

（二）属第四十五条第（二）款的旅客，由于年龄、精神或身体状况不适合旅行的，已购客票按非自愿退票的规定

办理。

（三）属第四十五条第（三）、（四）、（五）、（八）、（十四）款的旅客，已购客票按自愿退票的规定办理。

（四）属第四十五条第（六）款的旅客，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。

（五）属第四十五条第（七）款的旅客，按自愿改变航班、日期或按自愿退票的规定办理。

（六）属第四十五条第（九）至（十三）、（十五 ）款的旅客，福州航空保留扣留其客票的权利，必要时呈报有关主管部门处理。

第四十八条 限制运输

（一）无成人陪伴儿童、担架旅客、无自理能力的人、怀孕 32 周（含）-36 周（不含）的孕妇、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，在符合福州航空规定的条件下，经福州航空预先同意并在必要时做出安排后，福州航空将遵照民航主管部门关于特殊旅客航空运输相关法律法规，为具备条件的特殊旅客提供运输。

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

（三）福州航空遵照《人体捐献器官航空运输管理办

法》，为符合条件携带人体捐献器官的旅客提供运输。

（四）特殊旅客具体运输及服务标准在福州航空官网进行公示。（以附则的形式与福州航空运输总条件在福州航空官网同一位置展示）

第五章　行李运输

第一节　一般规定

第四十九条 福州航空承运的行李，只限于符合本条件第一条第（四十九）款定义范围内的物品。福州航空承运的行李，按照运输责任分为托运行李和非托运行李。

第五十条 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，也不得作为非托运行李物品带入客舱运输：

（一）枪支等武器（包括主要零部件），能够发射弹药（包括弹丸及其他物品）并造成人身严重伤害的装置或者可能被误认为是此类装置的物品，含军用枪、公务用枪、民用枪、道具枪、发令枪、钢珠枪、境外枪支、各类非法制造的枪支以及上述物品的仿真品等。

（二）管制器具，能够造成人身伤害或者对航空安全和运输秩序构成较大危害的管制器具，含管制刀具、军警械具以及其他属于国家规定的管制器具。

（三）危险物品，能够造成人身严重伤害或者危及航空器安全和对运输秩序构成较大危害的危险物品，包括爆炸品、气体、易燃液体、易燃固体、自燃物质、遇水释放易燃气体的物质、氧化剂、有机过氧化物、毒性物质、传染性物质、放射性物品、腐蚀品和不属于上述任何一类别但在航空运输中具有危险性的物质和物品。主要包括：

1．爆炸或者燃烧物质和装置，含弹药、爆破器材、烟火制品以及上述物品的仿真品。

2．气体，包括压缩气体和液化气体等易燃和非易燃无毒气体、有毒气体，如氢气、甲烷、乙烷、丁烷、天然气、乙烯、丙烯、乙炔（溶于介质的）、一氧化碳、液化石油气、氟利昂、氧气（含液氧装置）、二氧化碳、水煤气、打火机燃料及打火机用液化气体。

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

4．易燃固体，如红磷、闪光粉、固体酒精、赛璐珞、发泡剂。

5．自燃物品，如黄磷、白磷、硝化纤维（含胶片）、油纸及其制品。

6．遇湿易燃物品，如金属钾、钠、锂、碳化钙（电石）、镁铝粉。

7．氧化剂和有机过氧化物，如**高锰酸钾**、氯酸钾、过氧化钠、过氧化钾、过氧化铅、**过醋酸、双氧水**。

8．毒害品，如氰化物、砒霜、剧毒农药等剧毒化学品。

9．腐蚀性物品，如硫酸、盐酸、硝酸、氢氧化钠、氢氧化钾、**汞（水银）**。

10．放射性物品，如放射性同位素。

11．其他隐含一种或多种危险品的物品。

12．福州航空规定不得作为行李运输的其他危险物品。

（四）其他物品，其他能够造成人身伤害或者对航空安全和运输秩序构成较大危害的物品，主要包括：

1．传染病病原体，如乙肝病毒、炭疽杆菌、结核杆菌、艾滋病病毒。

2．火种（包括各类点火装置），任何种类的火柴（包括摩擦火柴、安全火柴）以及打火机（包括打火机燃料）和锂电池驱动的打火机。

3．锂含量＞8 克或额定能量值＞160WH（瓦特小时）的充电宝、锂电池（除电动轮椅使用的锂电池另有规定）以及燃料电池（除符合福州航空规定的为轻便电子设备提供电力的燃料电池外，其它的燃料电池禁止运输）。

4．酒精体积百分含量大于 70%的物品。

5．强磁化物、有强烈刺激性气味或者容易引起旅客恐慌情绪的物品以及不能判明性质可能具有危险性的物品。

（五）小型锂电池平衡车，以锂电池为动力，可载人的单轮或多轮移动辅助工具。

（六）自加热即食食品，如自热米饭（含方便米饭、食品专用发热包）等。

（七）三星 GalaxyNote7 设备。

（八）野生动物和具有形体怪异或者易于伤人等特性的动物，如蛇、狼狗、藏獒等，不属于小动物范围（家庭饲养的狗、猫、鸟或者其他玩赏宠物），不能作为行李运输。按照本文件宠物运输规定办理的宠物及服务犬（导盲犬、助

听犬和辅助犬等）除外。

（九）内装锂电池和烟火装置等危险品的保险公文箱、现金箱、现金袋等保密设备禁止运输（符合国际航空运输协会《危险品运输规则》2.3.2.6 款规定的保密型设备除外）。

（十）液体氧气装置。

（十一）枪式电子干粉灭火器。

（十二）**医用小型气态氧气瓶或空气瓶。**

（十三）雪崩救援背包

（十四）携带诸如梅斯毒气、胡椒喷雾器等带刺激性或使人丧失行为能力的装置。

（十五）诸如爆炸品、压缩气体、锂电池等危险品的电击武器（如泰瑟枪 Tasers）。

（十六）安装了锂电池的行李箱，其锂电池不可拆卸且锂金属含量超过 0.3 克或锂离子额定能量超过 2.7Wh。

（十七）国家法律、行政法规、规章规定的其他禁止运输的物品。

（十八）中华人民共和国或者途经国家法律规定禁止出境、入境或者过境的物品。

第五十一条 不建议作为托运行李运输的物品

下列物品不建议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，福州航空按一般托运行李承担责任：

（一）重要文件和资料。

（二）包括但不限于货币、汇票等有价证券。

（三）珠宝、贵重金属（金、银等）及其制品。

（四）古玩字画。

（五）易碎和易损坏物品、易腐物品。

（六）样品。

（七）电子数码产品。

（八）旅行证件、医疗证明、X 光片。

（九）个人需定时服用的处方药。

（十）其它需要专人照管的物品不得作为托运行李或夹入行李内托运的物品，在符合福州航空关于行李重量、体积限制的情况下，可作为非托运行李，由旅客带入客舱并自行保管。

第五十二条 限制运输的物品

福州航空对运输下列物品有严格的数量限制和包装要求，只有在符合福州航空运输条件的情况下，并经福州航空同意，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，必须有符合福州航空要求及该类物品应有的妥善包装，并且此类物品的重量不得计算在免费行李额内，按超限行李费收取运费。

（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，方可作为托运行李运输，枪支必须卸下子弹和扣上保险

并妥善包装。

（三）宠物、服务犬（导盲犬、助听犬和辅助犬等）。

（四）外交信袋，机要文件。

（五）旅客旅行途中使用的电动轮椅。

（六）管制刀具以外的锐器、钝器，例如菜刀、水果刀、餐刀、工艺品刀、手术刀、屠宰刀、雕刻刀、刨刀、剪刀、美工刀、裁纸刀、铣刀、镰刀、演出用刀、剑、戟、矛，古董或者作为旅游纪念品的刀、剑以及棍棒（含伸缩棍、双节棍）、球棒、桌球杆、板球球拍、曲棍球杆、高尔夫球杆、登山杖、滑雪杖、指节铜套（手钉）、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、福州航空及有关承运人、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）便携式电子设备的备用电池（包含锂电池、镍氢电池及各类型干电池）、充电宝及移动电源制品不得作为托运行李或夹入行李内托运。

（九）锂含量超过 2 克但不超过 8 克或额定能量值超过 100Wh 但不超过 160Wh 的锂电池、充电宝。

（十）旅客穿在身上供操作机械假肢用的小型二氧化碳气瓶；每个旅客只允许携带一支含烃类气体的卷发器。

（十一）装入自动充气的个人安全装置（例如救生衣或救生背心）的小型气筒。

（十二）化学品监视装置。

（十三）产生热量的物品。

（十四）人体捐献器官仅接受作为非托运行李或占座行李运输，运输过程中由旅客自行照管。

（十五）特殊行李具体运输条件及服务标准在福州航空官网进行公示。（以附则的形式与福州航空运输总条件在福州航空官网同一位置展示）

第二节 行李包装及体积、重量限制

第五十三条 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、栓挂其他物品。

4．竹篮、网兜、草绳、草袋等不能作为行李的外包装物。

5．带有危险品标记、标签的包装件一般不能作为行李的外包装物。

6．行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码。

7．行李包装内不能用锯末、谷壳、草屑等作衬垫物。

（二）国内航空运输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。国际航空运输托运行李每件重量最大不能超过32公斤（70磅），三边尺寸之和不得超过203厘米（80英寸）。超过上述规定的行李，应事先征得福州航空的同意才能托运。

第五十四条 非托运行李

（一）携带入客舱的行李要妥善安放在旅客前面的座椅下或客舱顶部行李架内。

（二）除另有规定外，每位旅客所携带进入客舱的手提行李的重量每件不超过7公斤。持公务舱客票的旅客（或其他福州航空服务产品有明确规定），每人可免费携带两件非运托运行李；持经济舱客票的旅客，每人可免费携带一件非托运行李。每件非托运行李的体积不得超过20×40×55厘米。

（三）除另有规定外，美国航班每位旅客可携带一件非托运行李，其他国际/地区航班公务舱旅客可携带两件非托运行李、经济舱旅客可携带一件非托运行李。每位旅客带入客舱的单件非托运行李重量不超过10公斤（22磅），长、宽、高三边总和不超过115厘米（45英寸）。

（四）上述规定如有调整，产品舱位以福州航空产品相关规定为准，明折明扣舱位以福州航空最新差异化规则为准。

第三节 免费行李额及超限行李费

第五十五条 免费行李额

（一）每位旅客的免费行李额：

1．除另有规定外，购买福州航空公务舱客票的旅客免费行李额为30公斤，购买福州航空经济舱（除R舱外）客票的旅客免费行李额为20公斤。

2．符合第五十四条的非托运行李。

3．按适用成人票价10%购票的婴儿旅客无免费行李额，但可以携带一件折叠式手推车，手推车的尺寸不超过20CM×40CM×55CM，重量不超过7KG。若手推车的尺寸或重量超过规定，则作为托运行李进行免费运输。

4．福州航空其他优惠票价或产品舱位的免费行李额可能与上述标准不一致，具体标准在购票时告知，旅客可根据自身需求选择合适的优惠运价或产品。

5．福州航空有权对国内航线免费托运行李额进行调整，请以官网即时更新为准。

（二）在福州航空办理的国际运输中，免费行李额分别实行计重制和计件制二种。旅客应根据福州航空规定的条件和限额携带免费运输的行李（详情请参见福州航空官网）。

（三）搭乘同一航班前往同一目的地的两个（含）以上的同行旅客，如在同一时间、同一地点办理行李托运手续，其免费行李额可以按照各自的客票价等级标准合并计算。

（四）旅客非自愿改变舱位等级，应按原舱位等级享受

免费行李额。

（五）构成国际中转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。国际中转非联程客票的国内航段为旅客国内段客票票面上规定的免费行李额。

（六）限制旅客乘坐民航班机，对其必须携带的辅助器具（折叠轮椅、手杖、假肢等）给予免费携带，担架旅客的免费行李额为所占座位的免费行李额。

（七）额外占座旅客的免费行李额，按其所占座位的票价等级和占用座位数确定。非托运行李占座的客票没有免费行李额。

（八）要客、金鹏贵宾会员旅客在享受客票对应正常免费行李额的同时，额外增加免费行李额如下：白金卡、金卡会员可享受额外 30KG 免费行李，银卡会员可享受额外 20KG 免费行李。VIP 旅客可享受额外 20KG 免费行李，CIP 旅客可享受额外 10KG 免费行李。

（九）包机航线的免费行李额按包机协议确定。

第五十六条 超限行李费

（一）超过旅客所购客票对应舱位所包含的免费上机行李额度或免费托运行李额度部分的行李，称为超限行李。旅客携带超限行李乘机，应当支付超限行李费。

（二）超限行李费率以每公斤按超限行李票填开当日所适用的单程直达经济舱普通票价（全票价）的 1.5%计算，

以人民币元为单位。收费总金额以元为单位，尾数四舍五入。

（三）**超限行李不允许携带入客舱，若未在值机柜台按规定托运，将超限行李带至登机口，导致行李无法运输等后果需旅客自行承担。**超限行李不能直接转托运进入本次航班货舱，需通过后续航班速运至目的站，行李抵达目的站后，旅客须自行前往目的地机场提取。

（四）收取超限行李费，可要求福州航空填开超限行李票。

第四节 行李声明价值

第五十七条

（一）旅客的托运行李，国内航空运输每公斤价值超过人民币 100 元时，国际航空运输每公斤价值超过 30 美元或等值外币，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。国内航空运输每一旅客的行李声明价值最高限额为人民币 8,000 元。国际航空运输每一旅客的行李声明价值最高限额为 2500 美元或等值外币。如福州航空对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，福州航空有权不按照声明价值的行李进行运输。

（三）福州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）对于办理声明价值的行李，若同时满足福州航空其它收费规定时，应按照相关规定收取费用，不与声明价值附加费合并计算。

（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）旅客非托运行李不办理声明价值。

第五节 行李的收运

第五十八条 拒绝运输权

（一）旅客的托运行李、非托运行李，如属于或夹带有福州航空规定的不得作为行李运输的物品，或没有按照福州航空的要求进行适当包装的，福州航空有权拒绝接受该行李的运输，或在发现后拒绝继续运输。

（二）旅客的托运行李、非托运行李，如因其尺寸、形状、重量、内容、特性或出于安全运行上的原因，或为了其他旅客的舒适和便利而不适合运输的，福州航空将要求旅客加以改善，如旅客不能或拒绝改善，福州航空有权拒绝接受该行李的运输。

第五十九条 检查权

福州航空为了运输安全和安保需要的原因，有权要求旅客接受对其随身物品及行李进行检查、扫描或者 X 射线检查；必要时，也可以在旅客没有到场的情况下，对其行李进行检查。如果旅客拒绝接受检查或发现其不遵守福州航空规定要

求，福州航空有权拒绝接受该行李的运输。如果检查或扫描给您造成损坏，或 X 射线或扫描给您的行李造成损坏，福州航空将不承担任何责任，除非该伤害或损坏是由于我们的过失造成的。

第六十条 收运要求

（一）旅客必须凭有效客票托运行李。

（二）福州航空只在航班离站当日办理乘机手续时收运行李。若旅客要求提前托运，可事先约定。

（三）福州航空对旅客托运的每件行李应拴挂行李牌，并将其中的识别联贴在登机牌主联背面。如果是电子行李凭证的福州航空向旅客出具电子行李凭证。团体旅客交运的行李可合并计算，其识别连贴在团体负责人登机牌主联背面。

（四）旅客的托运行李与非托运行李应分别称重，计算重量，行李重量以千克为单位，不足 1 千克的，尾数四舍五入。

（五）旅客托运有运输责任争议的行李时，福州航空将会向旅客说明情况，将在经旅客同意后，拴挂免除责任行李牌，以免除福州航空相应的运输责任。

（六）福州航空只承运旅客本人的托运行李，拒绝承运值机旅客帮他人托运的行李。因安保原因或拒绝接受安全检查而不准登机的旅客，其托运行李必须从飞机上卸下。

第六十一条 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，福州航空将会向旅客说明，并优先安排在载量允许的后续航班上运送。

（二）旅客的超限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，福州航空可拒绝收运旅客的超限行李。

第六十二条 宠物运输

（一）宠物是指在重量限制范围内，可随主人同机托运的家庭驯养的狗、猫。其它观赏动物、野生动物和具有形体怪异或易于伤人等特性的动物如蛇、狼狗、藏獒等，不属于宠物运输范围，只能作为货物运输。

（二）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（因公务舱座椅下方空间有限，仅限国内航班经济舱）。现阶段仅福州、哈尔滨出港航班开展该项服务，如有新增城市，请以福州航空官方公示为准。

（三）旅客申请运输宠物应提供国内动物卫生监督所出具的《动物检疫合格证明》，且单据上需盖有动物卫生监督所检疫专用章，以及宠物疫苗注射证明。并提前在福州航空官方网站阅知福州航空宠物运输相关规则。福州航空不提供宠物中转联程一站式运输服务。乘坐中转联程航班的旅客如需托运宠物，仅可办理单一直达航段托运，到达中转站后自提宠物并办理中转托运手续。

（四）旅客应在乘机当日自行携带宠物及其宠物托运

箱和其他证明文件于航班起飞前2小时到达机场福州航空所属值机柜台现场申请，经福州航空审核同意后方可办理托运和乘机手续。

（五）装运宠物的容器及其包装要求应符合福州航空宠物运输相关规定，如旅客不能或不愿意按照福州航空规定完善运输宠物容器及包装，福州航空有权拒绝运输。

（六）经福州航空判断，因宠物数量、品种、年龄、健康状况、运输证明文件、机型限制、宠物箱、运输途中任何航点的温度、国家相关政策法规限制等不符合福州航空宠物运输规定的，福州航空有权拒绝运输。

（七）装运宠物的容器应符合下列要求：

1．为牢固且性能良好的专用航空宠物托运箱，能防止宠物破坏、逃逸和防止宠物将身体某一部位伸出容器以外损伤人员、行李、货物或飞机。

2．能保证宠物站立和适当活动，保证空气流通，不致使宠物窒息。

3．能防止粪便渗溢，以免污染飞机、机上设备以及其他物品。

（八）托运类的宠物重量、托运宠物箱及携带食物的总重量，均不得计算在旅客的免费行李额内，应按超限行李单独收费，其超限行李费每千克收费标准为单程直达经济舱普通票价的1.5%。带入客舱的宠物统一收取1399元人民币/航段/每只宠物。

（九）宠物托运（含宠物和宠物箱）声明价值办理须能够提供相关证据（如购买宠物的发票等）表明宠物及宠物箱的实际价值超过 100 元/kg，每位旅客每次托运的宠物声明价值最高限额为 8000 元人民币，并且应支付声明价值附加费，按照旅客声明的每千克价值超过人民币 100 元限额部分价值的 5‰收取。若对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，福州航空有权拒绝对宠物进行运输。携带进入客舱的宠物，由旅客自行看管，不受理声明价值的办理。

（十）除福州航空原因外，在运输中出现的宠物患病、受伤和死亡，福州航空不承担责任。

（十一）服务犬（导盲犬、助听犬、辅助犬等）的运输，按照福州航空现行相关运输规定为准。（以附则的形式与福州航空运输总条件在福州航空官网同一位置展示）

第六十三条 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，福州航空也可以按照托运行李办理，但福州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 50%收取超限行李费。

（三）外交信袋运输需占用座位时，旅客必须在定座时提出，经福州航空同意，方可予以运输。

（四）占用每一座位的外交信袋的总重量不得超过 75 公斤，含包装在内的长、宽、高三边分别不得超过 145CM、

50CM、30CM。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，且不办理行李声明价值。

（五）机要交通人员携带的机要文件，按本条的规定办理。

第六十四条 违章行李

旅客的托运行李、非托运行李中，凡夹带国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品等，其整件行李称为违章行李。对违章行李，福州航空按下列规定处理：

（一）在始发地发现违章行李，福州航空有权拒绝收运；如已承运，有权取消运输，或将违章夹带物品取出后运输，已收超限行李费不予退还。

（二）在经停地发现违章行李，应立即停运，已收超限行李费不予退还。

（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。

第六十五条 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，均退还已收超限行李费。

（二）旅客在经停地退运行李，若时间允许，可予以办理。但未使用航段的已收超限行李费不予退还。

（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）由于福州航空的原因，需要安排旅客改乘福州航空其他航班，行李运输应随旅客做相应的变更，已收超限行李费多退少不补；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，福州航空将为旅客办理行李退运，退还已收超限行李费和已交付的声明价值附加费。

第六节 行李交付

第六十六条 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，福州航空从行李到达的次日 8 时起向旅客收取行李保管费。对于旅客行李中的易腐物品，福州航空有权在行李到达 24 小时后予以处理。

（三）福州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，福州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，应立即向福州航空挂失。旅客如要求领取行李，应向福州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，福州航空不承担责任。

第六十七条 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，福州航空可作为无法交付行李处理。

第六十八条 行李不正常运输的处理

（一）行李运输发生延误、遗失或损坏，福州航空或其授权地面服务代理人将会同旅客填写《行李运输差错事故记录》，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）因福州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，给予旅客临时生活补偿费供旅客在等候行李到达期间临时购买必需的日用品。一般情况下，国内航空运输公务舱旅客为500元/每晚，经济舱旅客为100元/每晚，最多不超过两晚；国际航空运输超值经济舱和经济舱旅客为50美元，在此基础上每延误一天补偿25美元，经济舱旅客的临时生活费以100美元为限额。

第六十九条 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《行李运输差错事故记录》，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《行李运输差错事故记录》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，应当及时向福州航空提出异议，对于确实有证据证明，系福州航空原因造成的损失，旅客最迟应当在收到托运行李 7 日内书面向福州航空提出。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、《行李运输差错事故记录》《遗失行李点查表》《旅客行李索赔单》、超限行李票旅客联（或复印件）等证明行李内容和价格的凭证以及其他有关的证明。

第七十条 行李损失

（一）因发生在福州航空飞机上或者在旅客上、下福州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，福州航空有过错的，将承担损害赔偿责任。

（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，福州航空将承担损害赔偿责任。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，福州航空不承担责任。

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

福州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；福州航空对旅客非托运行李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，福州航空将按声明的价值赔偿。行李的声明价值高于实际价值时，将按实际价值赔偿。

（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福州航空财产造成损失，旅客应赔偿福州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，福州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，福州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。

（十）国际航空运输过程中因行李延误给旅客造成损失的，福州航空对每名旅客的赔偿责任限额适用蒙特利尔公约相关规定。在行李运输过程中造成行李毁灭、遗失、损坏或者延误的，福州航空对每名旅客的赔偿责任限额以蒙特利尔公约相关规定为准。

第六章　超 售

第一节 一般规定

第七十一条 **为满足更多旅客的出行需求，福州航空在充分考虑航线、航班班次、时间、机型以及衔接航班等情况下实施超售，并最大程度避免旅客因超售被拒绝登机。**

第七十二条 超售处置规定

（一）福州航空通过官网超售公告、口头告知等方式告知超售旅客享有的权利。

（二）因福州航空超售导致实际乘机旅客人数超过座位数时，福州航空或者地面服务代理人在航班开始办理值机手续时，通过**在值机柜台和登机口询问或放置布告牌的方式告知**自愿放弃座位旅客的赔偿方法及后续服务安排，寻找主动放弃座位的自愿者并与旅客协商自愿放弃行程的条件。

（三）福州航空或者其地面服务代理人在征集自愿者程序未能寻找到足够的自愿者情况下，本着公序良俗原则，在考虑老幼病残孕等特殊旅客的需求、后续航班衔接等因素后，按以下优先登机原则确定优先登机的旅客：

1．VIP 及其随行人员。

2．携带人体捐献器官的旅客。

3．经福州航空同意并事先做出安排的、有特殊服务需求的老、幼、病、残、孕旅客以及无成人陪伴儿童。

4．持有有效身份证件的现役军人、警察及消防救援人员。

5．金鹏白金卡旅客/飞行通黑金版。

6．CIP 及其随行人员。

7．后续衔接国际航班的旅客。

8．金鹏金卡旅客/飞行通白金版。

9．金鹏银卡旅客飞行通金版。

10．后续转机时间紧张的中转联程旅客。

11．有定座的加机组人员。

12．有证明特殊困难急于成行的旅客。

13．普通定座旅客。

（四）福州航空或者其地面服务代理人按照以下规定向自愿放弃行程或者被拒绝登机旅客提供以下相关服务：

1．免费安排后续最早有空余座位的航班，让旅客尽快成行。

2．按非自愿退票处理，不收取退票费。

3．按非自愿改期或者签转处理，票款多退少不补。

4．如在用餐时间，提供免费餐食和饮料；当后续航班的时刻和原定航班时刻相差 4 小时（含）以上时，为旅客提供免费酒店休息服务。

（五）除为旅客提供上述（四）款所列服务外，福州航空可向机场现场自愿放弃行程或者被拒绝登机的旅客提供

以下标准的现金赔偿：

1．自愿放弃座位但最终乘坐本次航班成行的旅客赔偿人民币 200 元/人。

2．非自愿被拒绝登机的旅客如选择变更至福州航空航班或签转至其他航空公司航班：

1） 旅客购买机票票面价（不含税、不含民航发展基金和燃油附加费）超过 200 元（含）的，根据改签航班起飞时刻制定赔偿标准：

(1) 后续航班和原定航班相差 0（不含）-4 小时（含）且为当日航班的，赔偿旅客 200 元/人。

(2) 后续航班和原定航班相差 0（不含）-4 小时（含）且为次日航班的，赔偿旅客 300 元/人。

(3) 后续航班与原定航班相差 4 小时以上且为当日航班的，赔偿旅客 300 元/人。

(4) 后续航班与原定航班相差 4 小时以上且为次日航班的，赔偿旅客 400 元/人。

2） 旅客购买机票票面价（不含税、不含民航发展基金和燃油附加费）不足 200 元的，赔偿人民币 200 元/人。

3．非自愿被拒绝登机的旅客如选择退票，赔偿人民币 200 元/人。

4．上述 1.-3.所列的现金赔偿标准仅适用以下旅客：

1） 已经定妥航班座位的旅客（含持里程兑换奖励免票

的旅客），不包括持各类奖励及航空公司职员及家属免折票的旅客。

2） 旅客在截止办理乘机手续时间前，到达指定值机柜台办理乘机手续。

3） 不属于本条件第四十五条拒绝运输的旅客。

5．若旅客所持客票的票面价格（不含税、不含民航发展基金和燃油附加费）低于上述赔偿标准，按照旅客实际所持客票的票面价格赔偿。

第七十三条 旅客因超售自愿放弃行程或者被拒绝登机而要求出具证明时，福州航空为旅客开具《超售证明》。

第七十四条 当航班超售时，福州航空有权决定超售航班的旅客及行李的载运安排。

第七章　旅客服务

第一节 一般服务

第七十五条 福州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。

第七十六条 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。对于符合中转住宿产品条件的旅客，可享受免费中转住宿服务。

第七十七条 在航空运输过程中，旅客发生急病、分娩、遇险时，福州航空将积极采取措施，尽力救助。

第七十八条 空中飞行过程中，福州航空按规定向旅客提供饮用水。旅客要求提供超过规定的其他服务，福州航空可在允许的范围内提供，并收取相应的费用。

第二节 不正常航班的服务

第七十九条 由于福州航空机务维护、航班调配、机组等原因，造成航班在始发地出港延误或取消，福州航空将按规定向旅客提供餐食或者住宿等服务。

第八十条 由于天气原因、突发事件、空中交通管制、安检、旅客原因等非福州航空原因，造成航班在始发地出港延误或取消，福州航空将协助旅客安排餐食和住宿，费用由

旅客自理。

第八十一条 航班在经停地延误及取消或航班备降，无论何种原因，福州航空将按规定向经停、备降旅客提供餐食或者住宿服务。

第八十二条 航班出港延误或者取消时，福州航空及销售代理人、地面服务代理人将优先为限制旅客、老年人、孕妇、无成人陪伴儿童等需特别照料的旅客提供服务。

第八十三条 航班延误或取消，福州航空及其地面服务代理人将做好解释工作，并及时将航班延误、提前或取消等信息通知旅客。

第八十四条 福州航空和其他各保障部门应相互配合，认真负责，共同保障航班正常，避免不必要的航班延误。无论何种原因航班延误或取消，福州航空不承诺提供任何其它补偿。

第八章　飞机上的行为

第八十五条 **在飞机上强占座位、辱骂殴打他人、妨碍机组正常履行职责、霸占飞机、破坏机上设施设备等行为，扰乱秩序、危害公共安全、构成违反治安管理行为的，公安机关将依法进行处罚，情节严重者可能被追究刑事责任。请旅客遵规守法、文明乘机！**

第八十六条 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，福州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。

第八十七条 未经福州航空许可，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。

第八十八条 福州航空所有的航班均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟。

第八十九条 飞机上，除福州航空供应的含酒精饮料外，不得饮用其他含酒精饮料。

第九十条 当旅客在机上就座时，应按要求系好安全带。

第九章　行政手续

第九十一条 旅客必须完全遵守有关始发地、经停地、目的地和飞越国家的法律、法规、命令、要求、旅行规定以及承运人的规章和要求，并承担责任，并应服从政府或机场管理和福州航空的任何安全检查。

第九十二条 福州航空对其雇员或代理人为了协助旅客取得必要的证件或签证或遵守上述法律、法规、命令、要求、旅行规定等所提供的无论是书面的或其他形式的任何帮助或信息均不承担责任；对任何旅客因未能取得必要的证件或签证或未能遵守上述法律、法规、命令、要求、旅行规定等而产生的后果，福州航空也不承担责任。

第九十三条 国内航空运输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。国际航空运输旅客必须出示有关国家法律、法规、命令或规定所要求的出境、过境、入境、健康和其他证件，旅客也必须允许福州航空收存其副本或复印件。福州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，或者旅客不允许福州航空收存其证件副本或复印件，保留拒绝载运的权利。

第九十四条 拒绝过入境

（一）由于旅客未获准过境或进入目的地国家，福州航空按照有关国家的政府命令将旅客运回其始发地或其它地

点时，该旅客应按福州航空规定支付其适用票价。

（二）用于运送至拒绝入境地点或遣返地的客票，福州航空不予办理退款。

第九十五条 海关检查

（一）海关或其他政府人员要求检查其托运行李或非托运行李时，旅客应当到场接受检查。

（二）由于旅客未能遵守上述规定，福州航空对旅客由此受到的损失或损坏不承担责任。

第九十六条 政府有关主管部门检查旅客的托运行李或非托运行李时，旅客应当到场。对旅客未到场接受检查而发生的任何损失，福州航空不承担责任。

第九十七条 福州航空因遵守有关国家法律、政府法规、指令、命令或规定，决定拒绝或已经拒绝对旅客提供运输服务的不承担责任。

第十章　损失责任及赔偿限额

第九十八条 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。

福州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福州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。

福州航空对间接的或随之引发的财产损失不承担责任。

第九十九条 旅客人身伤亡

（一）因发生在飞机上或者在旅客上下飞机过程中的事件，造成旅客人身伤亡的，福州航空将承担损害赔偿责任；但旅客由于其年龄、精神或身体状况在运输中造成或促成其本人的任何疾病、受伤、残废或死亡，福州航空不承担赔偿责任。

（二）除了属于有意或明知可能产生损害而轻率地作为或不作为造成或促成的损害外，对于每一旅客的死亡、损伤或其它身体伤害，福州航空按照实际损害承担赔偿责任，所承担的赔偿责任限额按我国政府批准公布后的有效政策执行。

（三）国内航空运输所承担的赔偿责任限额按我国政府批准公布后的有效政策执行。

（四）国际航空运输中福州航空根据本条第（一）款对每名旅客承担损害赔偿责任时，对有下列情形之一的其赔偿责任限额不超过蒙特利尔公约规定的适用限额：旅客伤亡不是由于福州航空或者福州航空雇员、代理人的过失或者其他不当作为、不作为造成的；旅客伤亡是由于第三人的过失或者其他不当作为、不作为造成的。

第一百条 航班延误

（一）**因福州航空机务维护、航班调配、机组等原因**造成旅客运输延误的，福州航空按本条件第七十九条承担必要的食宿服务，**因福州航空原因**造成行李运输延误的，参见第六十八条的相关规定。

（二）由于天气原因、空管原因、其它空域用户活动、公共安全、机场、联检、油料保障、离港系统、旅客原因等**非福州航空原因造成旅客、行李运输延误的，福州航空不承担赔偿责任，**但应尽力为旅客提供必要的帮助。

（三）福州航空为了避免运输延误损失的发生，已经采取一切必要措施或者不可能采取此种措施的，不承担责任。

（四）一架飞机执行多段任务，当出现航班不正常导致后续航段全部不正常时，首次不正常和其后第一段的不正常原因均按首次不正常原因填写，如果其后第二段仍然不正常，则其后第二段开始不正常原因均属于承运人原因，直至航班转为正常。

第一百零一条 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，相应免除或者减轻福州航空的责任。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，相应免除或者减轻福州航空的责任。

（二）福州航空的责任的任何免除或限制适用于福州航空的代理人、雇员和代表以及将飞机提供给福州航空使用的任何人及其代理人、雇员和代表。福州航空和上述代理人、雇员、代表以及任何人可以支付的赔偿总额，不得超过福州航空的责任限额。

第十一章　　投诉受理

第一百零二条 旅客对福州航空、福州航空授权的销售代理人、福州航空授权的航空销售网络平台、福州航空授权的地面服务代理人提供的服务有任何意见，可通过以下方式联系福州航空：

（一）投诉受理24小时电话：95071666转7。

（二）投诉受理反馈邮箱：fu-service@fuzhou-air.cn。

福州航空和其授权的地面服务代理人、销售代理人收到旅客投诉后，将及时进行受理；不予受理的，将说明理由。福州航空和其授权的地面服务代理人、销售代理人将在收到旅客投诉之日起十个工作日内做出包含解决方案的处理结果。

第十二章　　生效与修改

第一百零三条 本条件自2024年10月10日起生效并施行。在此之前制定实施的《福州航空有限责任公司旅客、行李运输总条件》同时废止。

第一百零四条 福州航空有权依照中国民用航空局规定的程序，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购买福州航空客票的旅客。福州航空的工作人员、销售代理企业或雇员都无权更改或违反福州航空适用的运输条件、运输规定、票价和费用。

第十三章　　附 则

第一百零五条 经由福州航空签发的包括但不限于各条国际及地区航线免费行李额及超限行李费率细则；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变动较为频繁，因此以附则的形式与福州航空运输总条件在福州航空官网同一位置展示。以上内容为总条件的一部分，旅客可在销售时了解并通过福州航空官网仔细解读。