

# 乌鲁木齐航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件 修订明细

原运输总条件条款	修改前内容	修订后总条件条款	修改后内容	说明
第一章 定义 第一条		新增：第一章 定义 第一条（五）	“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。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》 修订
第一章 定义 第一条		新增：第一章 定义 第一条（六）	“缔约承运人”，指使用本企业票证和票号，与旅客签订航空运输合同的承运人。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》 修订
第一章 定义 第一条（八）	“授权销售代理人”，指被乌鲁木齐航空指定并代表该乌鲁木齐航空，为其航班并经其授权后为其他航空乌鲁木齐航空的航班销售航空旅客运输的销售代理人。	第一章 定义 第一条（十）	“航空销售代理人”，指依照中华人民共和国法律成立的，与承运人签订销售代理协议，从事公共航空运输旅客服务销售业务的企业。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》 修订
第一章 定义 第一条(十二)	“客票”，指乌鲁木齐航空或其授权代理人销售或认可并赋予运输权力的有效文件，包括纸质客票和电子客票。纸质客票是指由乌鲁木齐航空或代表	第一章 定义 第一条(十四)	“客票”指运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》 修订

	乌鲁木齐航空所填开的被称为“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。电子客票是普通纸质客票的电子替代产品			
第一章 定义 第一条(十九)	“行李”，指旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或方便的需要而携带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。	第一章 定义 第一条（二十一）	“行李”，指承运人同意运输的、旅客在旅行中携带的物品，包括托运行李和非托运行李。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》 修订
第一章 定义 第一条(二十)	“托运行李”，指旅客交由乌鲁木齐航空负责照管和运输并填开行李票的行李。	第一章 定义 第一条（二十二）	“托运行李”，指旅客交由承运人负责照管和运输并出具行李运输凭证的行李。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》 修订
第一章 定义 第一条（二十一）	“非托运行李”，指除旅客托运行李以外的由旅客自行照管的行李。	第一章 定义 第一条（二十三）	“非托运行李”，指旅客自行负责照管的行李。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》 修订
第一章 定义 第一条（二十五）	“约定经停地点”，指除出发地点和目的地点以外，在客票或者乌鲁木齐航空的班期时刻表内列明作为旅客旅行路线上预定经停的地点。	第一章 定义 第一条（二十七）	“经停地点”，指除出发地点和目的地点以外，作为旅客旅行路线上预定经停的地点。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》 修订
第一章 定义 第一条（二十六）	“中途分程”，指经乌鲁木齐航空事先同意，旅客在出发地点和目的地点间旅行时由旅客有意安排在某个地点的旅程间断。	第一章 定义 第一条（二十八）	“中途分程”，指经承运人事先同意，旅客在出发地点和目的地点间旅行时由旅客有意安排在某个地点的旅程间断。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》 修订

第一章 定义 第一条		新增：第一章 定义 第一条（三十 三）	“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。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订
第一章 定义 第一条		新增：第一章 定义 第一条（三十 四）	“承运人原因”，指承运人内部管理原因，包括 机务维护、航班调配、机组调配等。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订
第一章 定义 第一条		新增：第一章 定义 第一条（三十 五）	“非承运人原因”，指与承运人内部管理无关的其他原因，包括天气、突发事件、空中交通管制、安检、旅客等因素。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订
第一章 定义 第一条		新增：第一章 定义 第一条（三十 六）	“误机”，指旅客未按规定时间办妥乘机手续或 者因身份证件不符合规定而未能乘机。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订
第一章 定义 第一条		新增：第一章 定义 第一条（三十 七）	“错乘”，指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订
第一章 定义 第一条		新增：第一章 定义 第一条（三十 八）	“漏乘”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。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订

第一章 定义 第一条		新增：第一章 定义 第一条（三十九）	“小动物”，指旅客托运的小型动物，包括家庭饲养的猫、狗或者其他类别的小动物。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订
第三章 客票 第一条 客票是运输合同的初步证据	客票是客票上所列乌鲁木齐航空和旅客之间航空运输合同订立和运输合同条件的初步证据。乌鲁木齐航空只向持有乌鲁木齐航空或其授权代理人填写的客票的旅客提供运输并按本运输条件承担适用的责任。客票始终是出票乌鲁木齐航空的财产。客票中的合同条件是本运输条件部分条款的摘述。	第三章 客票 第一条 客票是运输合同的初步证据	客票，是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订
第四章 中途分程 第一条	在符合政府和乌鲁木齐航空规定的情况下，可允许旅客在约定的经停地中途分程。	第四章 中途分程 第一条	在符合政府和乌鲁木齐航空规定的情况下，可允许旅客在出发地点和目的地点间旅行时由旅客有意安排在某个地点的旅程间断。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订
第五章 票价和费用 第一条 一般规定	票价指旅客由出发地机场至目的地机场的航空运输价格，不包括机场与机场或者机场与市区之间的地面运输。	第五章 票价和费用 第一条 一般规定	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。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订
第六章 定座 第一条 一般规定		新增：第六章 定座 第一条 一般规定（三）	旅客购票前需自行查阅航班始发地、经停地以及目的地国的出入境相关规定。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订

第七章 乘机 第一条 值机 (一)	各机场的乘机登记截止时间不同，旅客应当在规定的时限内到达机场，凭本人有效身份证件按时办理客票查验、托运行李、领取登机牌。	第七章 乘机 第一条 值机 (一)	各机场的乘机登记截止时间不同，旅客应当在规定的时限内到达机场，在停止办理乘机登记手续前，凭与购票时一致的有效身份证件按时办理客票查验、托运行李、领取纸质或电子登机凭证。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订
第七章 乘机 第三条 旅客漏乘、误机		新增：第七章 乘机 第三条 旅客漏乘、误机	(一) 由于非承运人原因发生漏乘、误机，按自愿变更或自愿退票规定办理。 (二) 由于承运人原因旅客漏乘、误机，天航应尽早安排旅客乘坐后续航班成行。如旅客要求变更或退票，按非自愿变更或非自愿退票的规定办理。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订
第七章 乘机 第四条 旅客错乘		新增：第七章 乘机 第四条 旅客错乘	旅客错乘飞机，乌鲁木齐航空应尽早安排错乘旅客乘坐后续航班飞往旅客客票上列明的目的地，票款不补不退。 (一) 如因非承运人原因错乘，旅客要求在错乘的到达站终止旅行，票款差额不补不退； (二) 如因承运人原因错乘，旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订
第八章 拒绝运输和限制运输 第一条 拒绝运输权	乌鲁木齐航空出于安全或根据自己合理的判断，确定有下列情况之一时，有权拒绝运输旅客及其行李，由此给旅客造成的损失，乌鲁木齐航空不承担责任： (一) 为了遵守始发地、经停地、目的地或者飞越国家的法律及其它有关规定； (二) 旅客因其行为、年龄、精神或健康状况不适合旅行，或者给其他旅客造成不舒适，或者对本人或其他人	第八章 拒绝运输和限制运输 第一条 拒绝运输权	(一) 出于安全原因，有下列情况之一的，乌鲁木齐航空应当拒绝运输： 1、依据国家有关规定禁止运输的旅客或者物品； 2、拒绝接受安全检查的旅客； 3、未经安全检查的行李； 4、办理乘机登记手续时出具的身份证件与购票时身份证件不一致的旅客； 5、规定的其他情况。 (二) 根据合理判断，属于下列情形之一的，乌鲁木齐航空有权拒绝运输： 1、旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序；	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订

	<p>员的生命或财产可能造成危害或危险；</p> <p>（三）旅客不遵守乌鲁木齐航空或政府机构的有关规定，或不听从乌鲁木齐航空工作人员安排和劝导；</p> <p>（四）旅客拒绝其本人或行李接受安全检查；</p> <p>（五）旅客未按规定支付适用票价、费用和税款；</p> <p>（六）旅客未出示本人的有效护照、签证或其它旅行证件；</p> <p>（七）旅客可能企图在其过境国家非法入境；旅客可能在飞行中销毁其证件；旅客拒绝按照乌鲁木齐航空的要求将其旅行证件或复印件交由机组保管；</p> <p>（八）旅客交验的客票为非法取得或者其客票不是从出票乌鲁木齐航空或者其授权代理人处所购得；其客票已经挂失；其客票为伪造客票；其客票没有经过乌鲁木齐航空或其授权代理人同意而被更改，或已残损。乌鲁木齐航空保留收存上述客票的权利；</p> <p>（九）交验客票的人不能证明自己是“旅客姓名”栏内列明的人，乌鲁木齐航空保留收存上述客票的权利。</p>		<p>2、旅客的年龄、精神或身体状况不适合航空旅行，包括但不限于以下情况；</p> <p>① 没有提前申请并获得乌鲁木齐航空同意运输许可，到机场后现场临时申请需要使用担架的旅客。</p> <p>② 经乌鲁木齐航空合理判断，在没有额外医疗服务措施情况下，无法安全完成旅行，并且无法提供或者拒绝提供符合要求的医疗诊断证明书的旅客。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑤ 怀孕 36 周（含）以上的孕妇旅客。</p> <p>⑥ 出生未满 14 天的婴儿旅客和出生未满 90 天的早产儿旅客。</p> <p>⑦ 属于数量受限制的特殊旅客，但该航班上承运的该类人员数量已经达到限制数量。</p> <p>⑧ 特殊旅客或特殊行李的申请材料、托运行李包装不符合乌鲁木齐航空规定</p> <p>3、旅客不遵守国家的有关法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定，或不遵守乌鲁木齐航空的规定；</p> <p>4、旅客未支付适用的票价、费用以及（或）未承兑其与乌鲁木齐航空或有关承运人之间的信用付款；</p> <p>5、旅客未能出示本人的有效身份证件；</p> <p>6、旅客出示的客票经证明是非法获得或不是在出票承运人或其销售代理企业处购买的、或属已挂失或被盗的、或是伪造的、或不是由乌鲁木齐航空或其销售代理企业更改</p>	
--	---	--	--	--

			<p>的乘机联或乘机联被涂改的；</p> <p>7、旅客出示的客票不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内列明的人；</p> <p>8、不符合疫情出发地或目的地防控政策要求。</p> <p>9、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。</p> <p>10、始发地、经停地、目的地或者飞越国家规定的其他情况。</p>	
<p>第八章 拒绝运输和限制运输</p> <p>第三条 载运限制</p>	<p>(一) 无成人陪伴儿童、无自理能力的人、孕妇、病患旅客或需要特殊帮助的旅客等，应当经乌鲁木齐航空同意，并事先做出安排，在符合乌鲁木齐航空规定的情况下，乌鲁木齐航空方予以载运。</p> <p>(二) 乌鲁木齐航空航班上每名成人旅客限携带两名儿童旅客出行，超过两名儿童的其他儿童旅客按无成人陪伴儿童进行保障，无成人陪伴儿童人数限制参照机型运输限量，儿童团体旅客必须征得乌鲁木齐航空公司同意才能购票。</p>	<p>第八章 拒绝运输和限制运输</p> <p>第三条 载运限制</p>	<p>(一) 无成人陪伴儿童、婴儿、担架旅客、无自理能力的人、怀孕 32 周(含)-36 周(不含)的孕妇、犯罪嫌疑人及其押解人员、在飞行途中需使用呼吸辅助设备旅客、病患旅客、在紧急撤离时需要协助的残疾旅客或需要特殊帮助的旅客等，由于年龄、身体或精神状况在旅途中需要特殊照顾或在一定条件下才能运输，只有在符合乌鲁木齐航空规定的条件下，经乌鲁木齐航空预先同意并在必要时做出安排后方予载运。</p> <p>(二) 限制运输旅客的数量：出于安全的考虑，乌鲁木齐航空对每一航班限制运输旅客的数量进行相应的控制。</p> <p>(三) 乌鲁木齐航空遵照民航主管部门关于残疾人航空运输相关法律法规，为具备乘机条件的残疾人提供运输。</p> <p>(四) 乌鲁木齐航空遵照《人体捐献器官航空运输管理办法》，为符合携带人体捐献器官的旅客提供运输。</p>	<p>根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订</p>
<p>第八章 拒绝运输和限制运</p>	<p>在乌鲁木齐航空运行中，当拒绝运输旅客、行李的情况发生时，运行控制</p>	<p>第八章 拒绝运输和限制运</p>	<p>(一) 旅客被拒绝运输而要求出具书面说明的，除国家另有规定外，乌鲁木齐航空按规定及时出具。</p>	<p>根据《公共航空运输旅客服</p>

<p>输 第四条 对被拒绝运输旅客的安排</p>	<p>部门对被拒绝运输的旅客、行李按乌鲁木齐航空《地面服务手册》中的有关规定予以必要的事后处理。</p>	<p>输 第四条 对被拒绝运输旅客的安排</p>	<p>(二) 对被拒绝运输的旅客, 旅客要求变更客票或者退票的, 乌鲁木齐航空按照以下原则或客票使用条件办理:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、属第一条第(一)项, 第(二)项第3、5款情形的旅客, 已购客票按自愿退票处理或客票使用条件规定办理变更手续。</li> <li>2、属第一条第(二)项第2、8款情形的特殊旅客, 已购客票按非自愿退票的规定办理。</li> <li>3、属第一条第(二)项第4款情形的旅客, 由旅客补付不足的票款或税费, 或按非自愿退票的规定办理, 退还旅客已支付的票款。</li> <li>4、属第一条第(二)项第1、6、7款情形的旅客, 承运人保留扣留其客票的权利, 必要时呈报有关主管部门处理。</li> <li>5、属因第五条超售被拒绝运输的旅客, 已购客票按乌鲁木齐航空原因办理非自愿退票或客票变更手续。</li> </ol>	<p>务管理规定》 修订</p>
		<p>新增 第八章 拒绝运输和限制运输 第五条</p>	<p>当航班超售时, 乌鲁木齐航空有权决定超售航班的旅客及行李的载运安排。</p>	<p>根据《公共航空运输旅客服务管理规定》 修订</p>



第九章 行李 第七条 逾重行李(三)	超过计件免费行李额的每一件行李按有关规定计收运费。	第九章 行李 第七条 逾重行李 (三)	超过计件免费行李额的，每一件行李按以下标准计收运费： 1. 每件托运行李的最大重量不得超过 32 公斤（70 磅），如果超过 32 公斤，则需购买另一件行李。 2. 每件托运行李中符合超件、超重、超规两项或多项超限标准的，超限行李费将叠加收取。 3. 持儿童客票的旅客免费行李额及超限行李费收费标准视同成人。 4. 尺寸超限行李长宽高三边之和超过 200cm 不予托运 5. 超限行李费以旅行目的地货币或人民币为单位进行收取，若旅客以其他货币进行支付，则按照支付当日，付款货币对旅行目的地/人民币的订座系统汇率进行结算。	根据实际工作
第九章 行李 第十二条 小动物（一）	1、小动物是指家庭驯养的狗、猫、鸟或者其它玩赏宠物。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等，不属于小动物范围。	第九章 行李 第十二条 小动物（一）	小动物是指旅客托运的小型动物，包括家庭饲养的猫、狗或者其他类别的小动物。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订
第十一章 客票变更 第一条	旅客未开始旅行或者已开始旅行但未到达目的地前，要求改变客票中未使用部分载明的航程、目的地点、座位等级、航班或者客票有效期为自愿改变航程。乌鲁木齐航空取消旅客已定妥座位的航班，或者取消航班在旅客的目的地点、中途分程地点降停，或者未能合理地按照班期飞行，或者未能提供事先定妥的座位造成旅客改变航程，为非自愿改变航程。	第十一章 客票变更 第一条	自愿变更客票，是指旅客因其自身原因要求变更客票。 非自愿变更客票，指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客变更客票的情形。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订

第十一章 客票变更 第二条		新增：第十一章 客票变更 第二条（三）	除乌鲁木齐航空国际航线特殊产品外，乌鲁木齐航空国际航线自愿退改收费标准按照各航线客票销售及退改规则执行。乌鲁木齐航空国际航线特殊产品的退改规定按照具体产品规则执行。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订
第十一章 客票变更 第三条	因执行本规则第十章第二条第（一）款的规定，造成旅客非自愿改变航程的，乌鲁木齐航空应当考虑旅客的合理需要，并按下列规定办理：	第十一章 客票变更 第三条	因执行本规则第十章第二条第（一）款的规定，造成旅客非自愿改变航程的，属于非承运人原因乌鲁木齐航空应当考虑旅客的合理需要，并按下列规定办理：	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订
第十一章 客票变更 第四条	因下列情况之一，造成旅客非自愿改变航程的，乌鲁木齐航空在按照本章第三条第（一）、（二）、（三）款规定处理的同时，还应当按照乌鲁木齐航空规定免费为旅客提供休息场所、饮料、食品、膳宿或者其他必要的服务：	第十一章 客票变更 第四条	因下列情况之一，造成旅客非自愿改变航程的，属于承运人原因乌鲁木齐航空在按照本章第三条第（一）、（二）、（三）款规定处理的同时，还应当按照乌鲁木齐航空规定免费为旅客提供休息场所、饮料、食品、膳宿或者其他必要的服务：	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订
第十二章 退票 第六条 自愿 退票		新增：第十二章 退票 第六条 自愿 退票（三）	除乌鲁木齐航空国际航线特殊产品外，乌鲁木齐航空国际航线自愿退票收费标准按照按照各航线客票销售及退改规则执行。乌鲁木齐航空国际航线特殊产品的退改规定按照具体产品规则执行。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订
第十八章 修改和生效 第一条	乌鲁木齐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，但此修改不适用于修改前已经开始的运输。乌鲁木齐航空的工作人员、授权代理人或雇员都无权修改、更改、放弃或违反本运输条件的任何规定。	第十八章 修改和生效 第一条	本条件生效后，乌鲁木齐航空有权修改本条件文本。新的总条件不适用于修改前已购票的旅客，国家另有规定的除外。	根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订

<p>第十八章 修改和生效 第三条</p>	<p>本条件已报中国民用航空局备案，并自 2020 年 12 月 XX 日起生效并施行。在此之前制定实施的《乌鲁木齐航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》同时废止。</p>	<p>第十八章 修改和生效 第三条</p>	<p>本条件已报中华人民共和国民用航空局备案，并自 2021 年 09 月 01 日起生效并施行，在此日期之后订立的运输合同适用本条件。在此之前制定实施的《乌鲁木齐航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》同时废止。</p>	<p>根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订</p>
		<p>新增：第十九章 信息报备 第一条 受理投诉的电子邮件地址和电话</p>	<p>公司向民航服质量监督平台报备投诉受理电话、电子邮件地址、投诉受理机构等信息由安全监察部负责，并于变更之日起 5 个工作日内完成报备，确保所报备的信息与对外公布的保持一致。</p> <p>（一）官方客服热线：国内拨打：95334；海外拨打：+861095334。两部客服热线 7*24 小时运营，手机、座机均可直接拨打。</p> <p>（二）服务质量督察热线：0991-6787315。服务时间：工作日上午 10：00-13：30，下午 14：30-18：00。</p> <p>（三）服务质量督察邮箱：uqfwzlj@hnair.com。服务时间：工作日上午 10：00-13：30，下午 14：30-18：00。</p> <p>（四）投诉受理机构：乌鲁木齐航空安全监察部服务质量管理中心。</p>	<p>根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订</p>
		<p>新增：第二十章 投诉</p>	<p>第一条 承运人应当在收到旅客投诉之日起 10 个工作日内做出包含解决方案的处理结果。</p> <p>第二条 承运人应当书面记录旅客的投诉情况及处理结果，投诉记录至少保存 3 年。</p>	<p>根据《公共航空运输旅客服务管理规定》修订</p>