

附件 1:

修订概述

营销委根据适用的国际公约、《公共航空运输旅客服务管理规定》、《运行手册》、《航站运行手册》、《危险品运输手册》、《国内、国际旅客运输手册》，结合行业内市场变化及旅客需求，对《国内旅客、行李运输总条件》（第 5 版-R1）《国际旅客、行李运输总条件》（第 2 版）进行修订，修订内容概述如下：

一、再次对标《公共航空运输旅客服务管理规定》（交通运输部令 2021 年第 3 号）要求及内容，将 2021 年 12 月 1 日发布实施的《国内旅客、行李运输总条件（第 5 版-R1）》及《国际旅客、行李运输总条件（第 5 版-R1）》合并进行统筹修订为《西藏航空有限公司旅客、行李运输总条件》（以下简称“总条件”）。

二、从旅客视角及航空出行全流程角度出发，优化逻辑和结构，按“场景”重新整合和优化总条件整体架构，章节数量由原来的 18 条合并简化为 14 条。

三、将业务变化频繁的国际、国内客票运价使用条件，以及内容较多的特殊旅客运输规则单独制定并在官网公示，视为运输总条件的一部分。

四、将原总条件中“3. 客票”、“4. 票价与税费”、“5. 定座与购票”三个章节合并为“3. 客票销售”，并对购票证件、客票有

效期、税款等内容进行细化描述。

五、将原总条件中“11. 退票”和“12. 客票变更”章节中关于客票变更内容，合并为“4. 客票变更与退票”，明确自愿、非自愿变更及退票规定，修订因病退票、重复购票、姓名证件变更等条款。

六、将原总条件“6. 乘机登记与登机”及“13. 航空器上的行为”两章合并为“5. 乘机”。

七、将原总条件“8.8 小动物，8.10 占座行李、易碎贵重物品”合并至托运行李中“7.5.6 特殊托运行李”，并新增“鲜活易腐、高尔夫球具、含酒精液态饮品”内容。

八、删除原总条件“15. 行政手续”、“16. 连续承运人”章节，根据原章节中内容分别并入“5. 乘机”及“12. 损害赔偿”章节。

九、总条件整体的文字描述在保持表述严谨的基础上，调整了以往生硬晦涩的表述方式，提高总条件友好度。

十、将客票销售、客票变更与退票、乘机、拒绝运输与限制运输、行李运输，与旅客出行高度相关的环节作为核心章节重点打造，对内容的完整性、准确性、实用性严格把关，确保旅客在出行前获取详尽的提示信息。