

海南航空控股股份有限公司 国际业务文件

主送：各营业部及驻外办事处

发件方：市场营销委员会国际部

经办人：李敏

页数：11

抄送：财务部

请到取

请回复

请签收

请查阅

急件

关于修订并下发《海南航空国际及地区航班宠物运输销售服务流程业务提示》的通知

各单位：

根据业务需要，针对部分境外办事处票务能力不足的情况，针对国际及地区航线境外始发航班宠物运输服务，特制定《海南航空国际及地区航班宠物运输销售服务流程业务提示》。

一、定义及适用范围

1. 宠物：指在重量限制范围内，可随主人同机运输的家庭驯养的狗、猫。

2. 不属于宠物运输范畴：其它观赏宠物、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、狼狗、藏獒等，只能作为货物运输。

3. 运输方式：宠物一般作为托运行李运输，符合特定条件时可由旅客携带进入客舱。

4. 服务犬运输要求参见《地面操作手册》服务犬运输章节。

二、宠物运输限制

1. 出生不足 6 个月的宠物。

2. 怀孕宠物或是在飞机起飞前 48 小时之内刚刚分娩过的宠物。

3. 患有耳鼻喉科、心血管系统、脑血管系统、呼吸系统、消化系统疾病，以及 48 小时内进行过手术的宠物。

4. 性格焦躁、娇气、弱小，对高温高空环境敏感或不能长时间呆在宠物箱里的宠物。

5. 服用镇静剂或安眠药的宠物。

6. 浑身散发恶臭或让人难以忍受的刺鼻气味的宠物。

7. 以下宠物以及与其杂交的品种不适合航空旅行，禁止办理宠物托运：

(1) 扁平鼻的狗或猫：所有梗犬、所有拳师犬、所有斗牛犬、所有獾犬、所有獒犬、所有巴哥犬、所有马士提夫犬、美洲斯塔福德犬、美洲器犬、波斯顿小猎犬、布鲁塞尔格里芬犬、西班牙猎犬、英国玩赏曲卡犬、英国玩具猎鹬犬、查理士、王小猎犬、斗牛马士提夫犬、比利时粗毛犬、阿芬平嘉犬、拉萨

犬、京巴犬、松狮犬、日本狒犬、日本犬、沙皮犬、西施犬；
缅甸猫、喜马拉雅猫、波斯猫、异国短毛猫。

(2) 斗犬：比特犬、土佐犬、巴西菲勒犬及其杂交品种、
阿根廷杜高犬、马犬。

(3) 对高温高空环境不适的犬种：萨摩耶犬。

三、宠物托运条件

1. 申请旅客限制：不受理无人陪伴旅客办理宠物托运。

2. 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。国内中转，中转衔接时间不短于 120 分钟，国际中转（含国际国内中转），中转衔接时间不短于 240 分钟。同机直达航班可将宠物办理至目的地。

3. 每个航班最多可托运的宠物数量不受限制。每名旅客同一航班只可托运 2 只宠物，国际航班需满足出入境国海关的数量要求。两只宠物需要分开独立包装，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 32kg(含)

4. 导盲犬、助听犬、救助犬等工作犬运输不受本条(2)-(3)款规定限制。

5. 以下情况海航不能提供宠物托运服务：

(1) 因航班机型原因，不适于运输活体动物。（如飞机货舱无适运舱位）。

(2) 托运人未完成宠物飞行运输准备，包括运输证明文件不齐全、宠物托运箱完全不符合海航要求等。

(3) 旅客不认可海航宠物运输条件或对宠物箱的要求，或拒绝填写宠物运输申请书。

(4) 因境内、外机场地面代理保障条件原因，部分国内机场、国际航线不运输小动物，详细航线限制信息以海南航空官网公布信息为准。

(5) 国际包机航线旅客提出运输要求时，接收旅客申请单位或个人需提前与境外站点核对确认境外机场代理保障条件及机场出入境政策。

(6) 不符合国家在特定时期的特殊规定。（例如：疫情时期）

(7) 如果在宠物运输途中的任何航点（出发地/经停地点/目的地），预报温度在“摄氏零下 12 度（含）至摄氏 30 度（含）的范围”之外，则不允许将宠物作为行李托运。温度信息查询网址：<http://www.cma.gov.cn/>，境外站点通过当地气象机构网站查询本站温度信息，实际以乘机当日现场查询温度为准。

四、国际航班运输文件要求

1. 中华人民共和国出入境检验检疫局出具的《中华人民共和国出入境检验检疫—动物卫生证明》

2. 相关政府（目的地/中转地）核发的有效输出/输入文件。

3. 有关当局核发的有效健康声明书及狂犬病疫苗注射证明书。

4. 妥善的备齐所有行程中涵盖的入境/过境国要求的入境许可、健康声明书及疫苗注射证明。

5. 任何行程中涵盖的入境/过境国政府要求的额外特殊文件。有关证件要求可参考《TRAVEL INFORMATION MANUAL》，或咨询相关国家的领事馆或大使馆，或通过相关国家政府网站进行查询。

6. 运输协议书

国内国际航班均需提供，旅客阅读并填写《海航宠物运输协议书》，并逐一签字确认（宠物信息栏目各项必填）。

五、入境中国检疫要求

(一) 总体要求

1. 携带入境的宠物（犬、猫）必须依据《中华人民共和国海关法》、《中华人民共和国进出境动植物检疫法》及其实施条例的相关规定，接受海关的检疫监管。

2.1 名携带人每次入境仅限携带 1 只宠物。宠物应当具有电子芯片。携带人应当向海关提供输出国家或者地区官方动物检疫机构出具的有效检疫证书和狂犬病疫苗接种证书。值机员需查验相关证件的有效期。携带人需在海关现场填写《携带入境宠物（犬、猫）信息登记表》。

3. 携带入境的宠物应当在入境口岸海关接受现场检疫。海关依据现场检疫、隔离检疫结果，对宠物作放行、限期退回或销毁处理。

4. 携带入境的宠物应在海关指定的隔离场隔离检疫 30 天（截留期限计入在内）。需隔离检疫的宠物应当从建设有隔离检疫设施的口岸入境。具有以下情形的宠物免于隔离检疫：

(1) 来自指定国家或者地区携带入境的宠物，具有有效电子芯片，经现场检疫合格的；

(2) 来自非指定国家或者地区的宠物，具有有效电子芯片，提供采信实验室出具的狂犬病抗体检测报告（抗体滴度或免疫抗体量须在 0.5IU/ml 以上）并经现场检疫合格的；

(3) 携带宠物属于导盲犬、导听犬、搜救犬的，具有有效电子芯片，携带人提供相应使用者证明和专业训练证明并经现场检疫合格的。

(二) 具体检疫要求

中国海关对携带入境的宠物按照指定国家或地区、非指定国家或地区实施分类管理。指定国家或地区、非指定国家或地区名单以海关总署官网公布为准。

1. 来自于指定国家或地区的宠物

(1) 指定国家或地区携带入境的宠物，应提供有效的输出国家或地区官方出具的检疫证书和疫苗接种证书，并植入有效电子芯片，经现场检疫合格后，予以放行。

(2) 对于无法提供官方检疫证书或疫苗接种证书的宠物，作限期退回或销毁处理。对于仅未植入芯片的宠物，作隔离检疫 30 天处理。

(3) 宠物植入的芯片须符合国际标准 ISO 11784 和 11785。15 位微芯片代码只包含数字，并确保可被读写器读取。如芯片不符合上述标准，应自备可以读取所植入芯片的读写器。

2. 来自于非指定国家或地区的宠物

(1) 来自非指定国家和地区的宠物，应提供官方检疫证书、疫苗接种证书、中国海关采信检测结果的实验室出具的狂犬病抗体检测报告（抗体滴度或免疫抗体量须在 0.5IU/ml 以上），并植入有芯片，经现场检疫合格后，予以放行。

备注：中国海关总署采信狂犬病抗体检测结果的实验室名单以海关总署官网公布为准。

(2) 对于无法提供官方检疫证书或疫苗接种证书的宠物，作退回或销毁处理。对于出现无法提供中国海关采信检测结果实验室出具的狂犬病抗体检测报告或未植入芯片情况中的一种或两种（包括无法提供或提供材料不合格）的宠物，作隔离检疫 30 天处理。

(3) 宠物植入的芯片须符合国际标准 ISO 11784 和 11785。15 位微芯片代码只包含数字，并确保可被读写器读取。如芯片不符合上述标准，应自备可以读取所植入芯片的读写器。

(三) 其他要求

1. 宠物须在抵境之前 14 日内，接受输出国家或地区官方机构进行的动物卫生临床检查，确保没有感染《中华人民共和国进境动物检疫疫病名录》中所列包括狂犬病在内的相关动物传染病、寄生虫病。

2. 宠物随附的官方检疫证书必须包括以下内容且不能出现修改痕迹：

① 宠物资料（包括品种、学名、性别、毛色、出生日期或年龄出生日期或年龄）；

② 植入芯片的编号、日期和植入部位；

③ 狂犬病疫苗接种时间和有效期，疫苗的种类（非活性疫苗或者重组型疫苗）、疫苗的品名、制造公司名；

④ 狂犬病抗体滴度检测采血年月日、检测机构名、抗体滴度结果；

⑤ 动物卫生临床检查结果与日期。

3. 无需隔离检疫的宠物可通过任何口岸入境。需要隔离检疫的宠物仅在具备隔离检疫条件的口岸允许携带入境。

备注：具备进境宠物隔离检疫条件的口岸名单以海关总署官网公布为准。

4. 限期退回处理的宠物，携带人应当在规定期限内持海关签发的截留凭证，领取并携带宠物出境；逾期不领取的或无法限期退回的，视为自动放弃，作销毁处理。

5. 携带宠物的旅客需确认宠物入境文件有效、齐全，宠物入境时间处于在文件有效期内。如宠物未按以上规定入境，海关予以限期退回或者销毁处理的，海航对此不承担任何责任。

六、申请流程

以下流程仅适用票务能力不足的境外办事处，95339 协助短期支援票务服务；有票务能力的办事处，95339 引导旅客直接联系办事处申请宠物运输和出票服务。

（一）旅客预约

1. 旅客可致电海南航空客服电话 95339 进行申请，95339 接到旅客申请后向旅客邮件发送宠物运输申请所需材料清单/模板（含《宠物运输协议书》）、申请时限及办事处电话或邮箱地址并同时抄送办事处知晓，邮件须提示旅客申请时限内将材料原件的扫描件或照片邮件发送至办事处邮箱（材料需清晰可见，不得涂改，如弄虚作假后果自行承担）；

2. 办事处收到旅客邮件申请后须 24 小时内审核完毕并将最终结果邮件告知 95339，如临近航班须在宠物运输申请时限内优先审核并回复结果；

3. 95339 收到办事处材料审核合格通知后，为旅客出票并在编码备注 SSR 宠物标识，同时将客票信息发送至办事处；

4. 出票后 95339 须提示旅客：旅行之日需携带宠物及宠物托运箱、2 份《宠物运输协议书》和证明文件于航班起飞前 2 小时到达值机柜台办理乘机手续。

（二）申请时限：旅客须在乘机当日至少 48 小时以前向海南航空提出宠物运输申请。

（三）信息通报：

1. 95339 在为旅客办理完购票手续后，应不晚于航班起飞前 24 小时通过海航 SIM 系统发报宠物托运旅客信息。

2. 销售单位在接收到超过 5 只宠物运输申请时，提前通知始发站、经停站和目的站地面保障（无驻场人员地区通知地服指挥席），地面保障单位在接收到通知后做好保障准备。

七、客票退改规则

旅客已经提前至少 48 小时申请宠物托运并得到同意运输答复的情况下，如托运当天因飞机货舱故障或调换机型等航司原因而造成宠物无法运输时，海航可为旅客在客票有效期内免费变更至我司后续航班或在退票期限内免费办理退票；如旅客因

自身原因或宠物运输文件不符合运输规定无法乘机时，按照自愿变更或退票处理。如旅客变更客票后仍需要此服务，需按申请程序重新办理服务手续。

八、其他

1. 其他未尽事宜参照《地面操作手册》宠物运输章节内容以及《关于下发海南航空国际及地区航班宠物托运收费标准的通知》。

2. 本文件自下发之日起生效，同时废止 HUIGW23036《海南航空国际及地区航班宠物运输销售服务流程业务提示》。

市场营销委员会国际部

2023 年 6 月 26 日