

# 目录

第一章 适用范围.....

2

第二章 航班信息查询与定座.....

3

第三章 购票.....

4

第四章 退票、客票变更与签转.....

6

第五章 航班超售.....

8

第六章 办理乘机手续.....

9

第七章 行李运输.....

10

第八章 客舱服务.....

16

第九章 关爱旅客服务.....

21

第十章 “如意俱乐部”会员服务.....

26

第十一章 不正常航班服务.....

28

第十二章 旅客意见及建议受理.....

30

第十三章 生效与修改.....

31

附录：术语定义.....

32



## 第一章 适用范围

一、本《旅客须知》任何条款与适用的法律或国际公约相抵触，则该条款无效，但是本须知的其他条款仍然有效。

二、除免费运输条件、合同、票证另有规定外，《旅客须知》亦适用于免费运输。

三、本《旅客须知》仅适用于吉祥航空承运的地区、国际航空运输。

四、本《旅客须知》不适用于航空邮件运输。



## 第二章 航班信息查询与定座

### 一、航班查询及票务信息

您可以登陆吉祥航空官方网站“[www.juneyaoair.com](http://www.juneyaoair.com)”以及“吉祥航空”官方微信及手机 APP 客户端进行航班信息查询与定座。

无论何时，您可以致电 95520 客户服务中心，查询航班信息，预定地区、国际客票<sup>[1]</sup>，进行客票变更、网站订票咨询等服务。

### 二、定座<sup>[2]</sup>

（一）若您已经定妥座位，您需要在约定的时间内购买客票；

（二）若您未在约定的时限内支付票款，您的预留座位将会被取消；

（三）您预定联程航班座位，在定座时须遵守航班衔接最短时间规定（国际转国内或国内转国际的航班，衔接时间不得少于 3 小时），若不符合规定，吉祥航空则不予定座；

（四）若您需更改或取消定座，应当在规定的时限内提出；

（五）不定期客票<sup>[3]</sup>须定妥座位后方能使用。

### 三、温馨提示

无论您在何处，通过何种方式定座或购票，请您务必留下准确并可随时联系到您的电话，以便在需要时能及时联络到您。

请您在与我们约定的时限内购票并支付票款，若您需要延长客票的保留时限，请提前与我们联系，我们将视具体情况与您约定新时限。



## 第三章 购票

### 一、购买吉祥航空航班客票的一般规定

购票时需出示本人有效证件<sup>【5】</sup>，提供联系电话等信息，并对其真实性负责。

若您的身体或精神状况需要给予关爱照顾，如无成人陪伴儿童、孕妇等，我们建议您在定座前致电 95520 客户服务中心咨询申请。

### 二、购买儿童票、婴儿票的规定

购买儿童票、婴儿票的旅客，应提供儿童<sup>【6】</sup>、婴儿<sup>【7】</sup>的有效证件。

每一位成人旅客最多可携带两名婴儿，婴儿超过一名时，第二名婴儿应购买儿童票。

### 三、税款和费用

政府、有关当局或机场经营者征收的税款或费用不包括在票价之内。

### 四、团队旅客<sup>【8】</sup>购票

您可通过致电 95520 客户服务中心或吉祥航空代理商咨询申请。

您如果预定团队座位，请在规定的时限内支付票款。如果超出时限，所定座位将不会为您保留。

### 五、支付方式



（一）吉祥航空的直属售票处接受现金、银行卡、微信、支付宝等多种付款方式。

（二）网上订票可以使用网上支付方式。

网银支付：中国银行、中国建设银行、中国工商银行、招商银行等。

第三方支付平台：支付宝、微信、银联在线支付等支付功能。

扫码支付：支付宝、微信。

（三）吉祥航空 95520 客户服务中心还可接受电话银行支付方式。具体信息请您留意吉祥航空官方网站或咨询 95520 客户服务中心。

## 六、温馨提示

（一）所有客票售出后，如遇运价调整，原票款不作变动。

（二）您需注意证件的有效期，以防无法乘机（建议护照有效期距航班出发日期 6 个月以上）。

（三）办理购票、值机、安检手续时，应当使用**同一个有效乘机身份证件**。

（四）当您购买特殊规定的产品客票时，需注意客票的限制条件，以免给您的旅途带来不便。



## 第四章 退票、客票变更与签转

在您购买吉祥航空客票后，若需要退票、变更或签转，请您参照如下规定办理：

### 一、退票

若您不能在客票的有效期<sup>[9]</sup>内完成部分或全部航程，可以在客票有效期内提出退票申请。

#### （一）旅客自愿退票

##### 1、退票地点

办理退票时，您需持本人有效证件及客票（纸质客票或电子客票行程单）至原购票处办理退票手续。

2、如果您购票时使用信用卡或借记卡支付票款，则票款只能被退还到原卡账户上。我们将根据本条规则以您原支付的客票金额与币种为基础计算退款额。由于货币兑换差额的原因，退还到您卡中的票款额可能与信用卡或借记卡公司记入的原借款额有所不同。

3、您自愿退票时，我们将按照客票的票价及其适用条件收取退票费。

4、持革命伤残军人和因公致残人民警察票价客票的旅客要求退票，免收退票手续费。

5、有特殊规定的产品客票，退票规定按产品的规定执行，请您在定座时仔细阅读相关规定。

6、根据国际航协、国际民用航空组织规定，客票应按照行程先



后顺序使用，如旅客未按照顺序使用客票，航空公司有权将弃用段视作旅客自愿放弃。

## （二）旅客非自愿退票

### 1、退票地点

办理非自愿退票时，您需持本人有效证件及客票（纸质客票或电子客票行程单）至原购票地、航班始发地、经停地、终止地的吉祥航空直属售票处或授权代理商办理退票手续。

2、由于吉祥航空自身原因或不可抗力因素（包括天气、突发事件、空中交通管制、安检等因素）导致航班延误或取消，您可选择退票，我们免收退票手续费。

## 二、变更<sup>【10】</sup>与签转<sup>【11】</sup>

### 1、自愿变更或签转客票

（1）旅客自愿变更、签转，请参照“客票适用条件”执行。

（2）变更航程：按照自愿退票处理。

（3）有特殊规定的产品客票，变更或签转规定按产品的规定执行。

### 2、非自愿变更或签转客票

我们将根据实际情况为旅客安排有可利用座位的临近航班。



## 第五章 航班超售

为满足更多旅客的出行需求，我们可能在某些容易出现座位虚耗的航班上进行适当的超售。

我们将在值机前告知您航班超售的信息，若您自愿弃乘，我们将给予您合理的补偿或根据您的要求安排合适的航班或办理退票。对于未能按原定航班成行的旅客，我们会优先安排最早可利用的航班让您尽快成行或为您办理退票，并视具体情况酌情提供不同的补偿方案。



## 第六章 办理乘机手续

### 一、办理乘机手续

您根据已定妥航班、日期、时间、座位的客票及本人有效证件，于乘机当日至机场吉祥航空值机柜台办理乘机手续。

吉祥航空在上海浦东国际机场的航班截止办理手续时间为客票列明离站时间前 **50 分钟**。因各地机场的候机区域条件不同，截止办理时间会有一定差异，为避免误机，您可致电 95520 客户服务中心进行查询。

上海始发航班值机区域：浦东国际机场 T2 航站楼 J 岛值机区域

### 二、温馨提示

（一）为了您旅行的顺畅，建议您尽可能提前到达机场，并预留充裕的时间办理相关手续。

（二）请您关注登机牌上登机口及登机时间等信息，避免由于边防检查、安全检查排队时间过长而导致误机，给您的旅程带来不便。



## 第七章 行李运输

### 一、托运行李<sup>【13】</sup>

#### (一) 免费行李额

##### 1、港澳台地区航线

|       |         |           |       |                       |
|-------|---------|-----------|-------|-----------------------|
| 港澳台地区 | 公务舱     | 2         | 32 公斤 | 每件行李三边之和不超过<br>158 厘米 |
|       | 经济舱     | 1         | 23 公斤 |                       |
|       | 儿童、占座婴儿 | 等同成人免费行李额 |       |                       |
|       | 婴儿      | 1         | 23 公斤 | 每件行李三边之和不超过<br>115 厘米 |

##### 2、非欧洲航线

| 舱位等级    | 行李数量(件)         | 每件重量上限 | 行李尺寸限制(/件)     |
|---------|-----------------|--------|----------------|
| 公务舱     | 2（不区分日、韩、新加坡航线） | 32 公斤  | 三边之和不超过 158 厘米 |
| 经济舱     | 1（除日、韩、新加坡航线）   | 23 公斤  |                |
|         | 2（日、韩、新加坡航线）    |        |                |
| 儿童、占座婴儿 | 等同成人免费行李额       |        |                |
| 婴儿      | 1               | 23 公斤  | 三边之和不超过 115 厘米 |

##### 3、欧洲航线

| 舱位等级                          | 行李数量(件)      | 每件重量上限 | 行李尺寸限制 (/件)    |
|-------------------------------|--------------|--------|----------------|
| 公务舱                           | 3            | 32 公斤  | 三边之和不超过 158 厘米 |
| 经济舱（Y/B/M）                    | 2            | 23K 公斤 |                |
| 经济舱<br>(U/H/Q/V/W/S/T/Z/团队 E) | 1            | 23 公斤  |                |
| 儿童、占座婴儿                       | 按舱位等同成人免费行李额 |        |                |
| 婴儿                            | 1            | 23 公斤  | 三边之和不超过 115 厘米 |

注：1、该规定从 2017 年 1 月 1 日起实行。



2、以上信息仅供参考，请以实际承运规则为准。

3、如果您的行李超过此重量额度限制，请您在工作人员的指引下，到机场相关柜台缴纳逾重行李费。

### **温馨提示：**

1、地区、国际航线每件托运行李重量不得超过 32 公斤，三边之和不得超过 158 厘米，托运超过上述规定的行李属超大超重行李，须事先征得吉祥航空的同意方可承运。

2、乘坐吉祥航空航班享受婴儿折扣票价的旅客，无论是否享有免费行李额，均可额外免费携带或托运 1 辆全折叠的轻便婴儿车或婴儿手推车。

3、残疾旅客辅助设备（包括但不限于轮椅、手杖、假肢）不计入免费行李额，可以额外免费运输。

4、构成地区、国际运输的国内航段，每位旅客的免费行李额按适用的地区、国际航线免费行李额计算。

5、构成地区、国际运输的国内航段，每件行李的最大重量不得超过地区、国际航线规定的重量。

6、根据民航法规定，锂电池、充电宝、打火机等违禁物品禁止托运。

（二）乘机前，您的托运行李和非托运行李必须经过安全检查。

## **二、随身携带物品<sup>【14】</sup>**

您在旅行期间可以免费自行携带零星小件物品乘机。吉祥航空对



随身携带物品体积及重量有限制。

|            |                |
|------------|----------------|
| 随身行李限重     | 10 公斤（含）       |
| 随身行李数量     | 公务舱：每位旅客 2 件   |
|            | 经济舱：每位旅客 1 件   |
| 随身携带物品体积限制 | 三边之和不超过 115 厘米 |

### 温馨提示：

超过上述重量、件数或体积限制的随身携带物品，应作为托运行李托运。

## 三、特殊行李

### （一）液态物品

乘坐航班的旅客一律禁止随身携带液态物品，但可办理托运，其包装应符合民航运输有关规定。您如果随身携带少量旅行用化妆品，每种化妆品限带一件，容器容积不得超过 100 毫升，并应置于独立袋内，接受开瓶检查。

### （二）占座行李<sup>【15】</sup>

如果您的物品不适宜办理托运，如：贵重物品、易碎物品等。您应将此类物品作为占座行李带入客舱，此类物品需单独付费并由您自行保管，购买占座行李机票的旅客免费行李额维持不变。

## 四、不允许作为行李运输的物品

1、国际民用航空组织（ICAO）《危险物品航空安全运输技术细则》、国际航空运输协会（IATA）《危险品规则》以及公司《危险品手册》



中列明的禁止作为行李运输的危险品；

2、国家规定的违禁物品；

3、除体育运动或政府执行公务人员的枪支、弹药等武器（包括主要零部件）；

4、管制器具，包括管制刀具、军警械具或其他国家规定的管制器具；

5、未经公司批准的活体动物；

6、野生动物及其制品；

7、中华人民共和国或者运输过程中有关国家法律规定禁止出境、入境或者过境的物品；

8、包装、形状、重量、体积或者性质不适宜运输的物品；

9、容易污损飞机的其他物品。

#### **五、不允许作为托运行李或夹入行李内托运的物品**

1、重要文件和资料、机要文件、商业文件或外交信袋；

2、旅行证件；

3、有价票证或证券、货币、汇票等；

4、珠宝、贵重金属（金、银等）及其制品、古玩字画等各类艺术品；

5、易碎和易损坏物品、易腐物品、样品；

6、服务犬；

7、其他需要专人照管的物品。

#### **六、行李包装**



您的托运行李应包装完善、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。对包装不符合要求和国家规定的行李，我们可拒绝收运或不承担损坏、破损的赔偿责任。

## 七、遗失物品

若您不慎将随身携带物品遗留在机舱内，可通过致电 95520 客户服务中心或关注吉祥航空官方微信的方式联系我们，我们将尽快给您回复。

依据《中华人民共和国物权法》第一百一十三条：“遗失物自发布招领公告之日起六个月内无人认领的，归国家所有，将依法上缴国库。”请您尽快与我们联系。

## 八、温馨提示

（一）根据中国民用航空局的规定，旅客不得随身携带或在手提行李、托运行李中运输打火机、火柴。如您随身携带或在手提行李、托运行李中有打火机火柴的，请您取出并自行处置。否则，您可能面临公安机关 5000 元以下罚款、拘留等行政处罚。

（二）根据中国民用航空局规定，内含锂或锂离子电池芯或电池的便携式电子装置（充电宝、手表、计算器、照相机、手机手提电脑、便携式摄像机等）应作为随身手提行李携带登机。金属电池的锂含量不得超过 2 克，锂离子电池的额定能量值不得超过 100Wh（瓦特小时）；超过 100Wh 但不超过 160Wh 的，须经我们批准后方可作为随身物品携带；超过 160Wh 的锂电池严禁携带。

（三）为避免航空运输过程中可能出现的安全风险，切实维护航



班运行和旅客人身、财产安全，根据中国民用航空局最新安全警示，旅客禁止携带三星 Galaxy Note 7 手机乘机，且不得将三星 Galaxy Note 7 手机放入托运行李中托运。

（四）根据《中华人民共和国野生动物保护法》、《濒危野生动植物种国际贸易公约》、《中华人民共和国濒危野生动植物进出口管理条例》及中国民用航空局的要求，旅客严禁携带、托运非法的野生动物或其产品乘机。



## 第八章 客舱服务

### 一、客舱广播

我们在飞行过程中为您提供中英文广播服务。为了让您获得良好的乘机体验，我们将在广播中适时地为您提供飞行的时间、航线、目的地的天气情况等各项信息指引。

### 二、客舱安全

飞行安全永远是第一位的，我们在飞行过程中会严格履行各项安全规定。安全、舒适的客舱环境需要您和我们的共同努力，我们希望您在乘机前了解以下内容并遵照执行：

#### （一）安全演示

我们将在客舱广播中提醒您所需要遵守的安全规定。因此，当我们的客舱乘务员为您做安全演示，讲解安全规定时，请您注意聆听乘务员的讲解并按照《安全须知》、《出口座位<sup>【16】</sup>旅客须知》的要求执行。

#### （二）电子设备的禁用规定

飞行过程中，请您遵守下列电子设备的使用要求：

- 1、空中禁止打开电子设备的蜂窝移动通信功能（语音和数据）。

注：“空中”指飞机为开始飞行而进入跑道时刻起，至结束飞行滑出跑道时刻止。

- 2、飞行全程禁止使用锂电池移动电源（充电宝）为便携式电子设备充电。



3、空中禁止使用的便携式电子设备，包括但不限于：

- (1) 不具备飞行模式的移动电话（仅具备蜂窝移动通信功能(语音和数据)的设备，包括有移动电话功能的手表等）；
- (2) 对讲机；
- (3) 遥控设备(遥控玩具及其它带遥控装置的电子设备)；



4、在飞机滑行、起飞、下降和着陆等飞行关键阶段禁止使用外形尺寸长宽高三边之和大于 31 厘米的大型便携式电子设备(如：便携式电脑、PAD 等)，但在飞机巡航阶段允许使用。

小型 PED 设备(如：电子书、移动电话、视/音频播放机等)可以全程使用，但在飞机滑行、起飞、下降和着陆等飞行关键阶段不允许连接配件(如耳机、充电线)。

5、全程允许使用的电子设备，包括但不限于：

- (1) 便携式录音机；
- (2) 助听器；
- (3) 心脏起搏器；
- (4) 电动剃须刀；
- (5) 不会影响飞机导航和通讯系统的用于维持生命的电子设备



(装置)。

#### 6、可用/禁用的模式

(1) 我司飞机暂未安装机上 WIFI，具有飞行模式的移动电话(智能手机)应打开飞行模式(即关闭蜂窝移动通信功能)，同时确认 WIFI 已关闭；

(2) 蓝牙和紫蜂 (Zigbee) 功能可以全程开启。

7、随身携带行李、行李架中的便携式电子设备应关闭电源。

8、在此，我们要特别提醒您，当您接到飞行组的通知要求关闭所有便携式电子设备，为了您和他人生命、财产安全，请您配合我们的工作。

#### (三) 安全带

为了确保您的旅途安全，请您在飞行途中全程系好安全带。婴儿专用安全带需要结合成人安全带一起使用，它能够在飞机起飞和落地以及遇到颠簸时更好地保护婴儿。

#### (四) 颠簸

在飞行途中，如遇有气流时会发生短暂或持续性的颠簸，为了确保您的人身安全，防止因各种原因导致的受伤，请您系好安全带，不要离开座位。

#### (五) 禁烟

为了飞行安全和良好的客舱环境，我们航班的所有区域全程禁止吸烟，同时请您不要触动或破坏机上洗手间内的烟雾探测器，可能会威胁到飞行安全。



（六）为了保障飞行安全，我们的乘务员会对坐在飞机出口座位的旅客进行评估，并视情况进行调整。请出口座位的旅客认真阅读《出口座位旅客须知》并遵守相关要求。

#### （七）自理行李及随身携带物品

吉祥航空关注每位旅客的乘机感受，登机时我们会主动为旅客提供适当的帮助。您的自理行李和随身携带物品可放置在行李架内。为了您的飞行安全，请您不要在过道、出口座位等放置任何行李及物品。

飞机在地面滑行、起飞和降落时，请您不要急于打开行李架，以免行李滑落发生意外。因客舱空间有限，请您遵守行李重量、体积的限制规定，以确保旅途的安全和舒适。

#### （八）安全须知

我们所有的飞机上都有配备与机型相符，且带有图示的《安全须知》，《出口座位旅客须知》含有出口示意图、使用方法及应急设备的使用说明等内容，这些卡片放置在您前方座椅背后的口袋内，请您登机后认真阅读。

#### （九）各类出入境申报单的发放

我们所有地区、国际航班上都会为旅客发放目的地所需填写的各类出入境申报单，包括出入境卡、海关申报单、健康问卷调查表等。乘务员将会在航程中为您发放所需表单，并为有需要的旅客提供填写说明。

### 三、餐饮服务



为满足您的用餐需求，我们为您提供了多种优质美食。同时，我们力求为每位旅客提供细致、个性化的服务，您可以在航班起飞前 24 小时致电 95520 客户服务中心提出特殊餐食申请，目前仅在上海始发航班上提供该项服务。

除此以外，我们也会在传统佳节为您提供具有节日特色的餐食，营造浓厚的节日气氛。吉祥航空力求通过这些富有特色的餐饮服务，竭诚为广大旅客提供“如意到家”的服务。

#### 四、报刊杂志

我们在航班上为您准备了多种航机杂志和报纸，为您的旅途增添乐趣。



## 第九章 关爱旅客服务

### 一、婴儿旅客

出生 14 天未满 2 周岁的婴儿乘坐飞机时应有成人旅客<sup>【17】</sup>陪伴同行。

每名成人旅客可携带两名婴儿乘机。定票时您可通过直属售票处、95520 客户服务中心预订婴儿摇篮，我们要特别提醒您，申请婴儿摇篮的婴儿身長不得超过 75 厘米，体重不得超过 11 公斤。

当您携带两名婴儿乘机时，定票后请您于航班起飞前 24 小时向我司 95520 客户服务中心提出服务申请，我们将为您提供相应的服务。

出于旅客安全的考虑，我们不承运出生不足 14 天的婴儿和出生不足 90 天的早产婴儿。

### 二、无成人陪伴儿童<sup>【18】</sup>

如果儿童的年龄已满 5 周岁未满 12 周岁且计划独自乘机旅行，或者儿童与成人一起旅行时，所乘坐的飞机物理舱位<sup>【19】</sup>不同，我们可为他/她提供无成人陪伴儿童服务。为确保无成人陪伴儿童安全、顺利乘机，请旅客的父母或监护人至少在航班起飞前 12 小时向客户服务中心 95520 提出无成人陪伴儿童服务申请，提供接送人姓名、地址和联系电话等信息。登机后，地面工作人员会将无成人陪伴儿童及相关资料亲自交给客舱乘务员，客舱乘务员将全程悉心照顾您的孩子，陪伴他/她度过一段愉快的空中旅程。航班到达目的地后，我们将有地面工作人员迎接您的孩子，并在确认接机人信息无误后，与接机人



办理孩子的交接手续。

### 温馨提示：

有些国家为入境儿童签发需陪同儿童签证（例如：C - VISIT-CHILD ACCOMPANIED），说明签证要求必须由指定成人陪同儿童入境，儿童不能独自入境。如果您的孩子需要持此类签证乘机，我们将不能为您办理无成人陪同儿童服务。

## 三、孕产妇旅客

由于飞行会引起高空缺氧，我们建议“准妈妈”们在计划旅行前，针对自身的身体状况咨询产科医生是否适宜乘机。为了充分保障孕、产妇旅客的安全与健康，怀孕超过 35 周(含)以上的孕妇<sup>【21】</sup>及产后不满 7 天（含）的产妇<sup>【22】</sup>，我们将不予承运。怀孕超过 32 周不足 35 周的孕妇乘机，请您在购票及乘机时向我们提供乘机前 48 小时内国家二级及以上医院（境外含诊所、医疗中心及医院等）医生填写并签字(可盖签字章)的适宜乘机医疗证明。

孕妇旅客到达登机口可优先登机，我们会尽量将您的座位安排在较宽敞和便于乘务员照顾的位置（出口座位除外），方便您的出行。

## 四、患病旅客<sup>【23】</sup>

飞机高空航行，气压降低，极易诱发或加重一些疾病，很多情况不适宜航空旅行。在此我们建议患病旅客在计划旅行前，针对自身的身体状况咨询主治医生是否适宜乘机，并提供乘机前 48 小时内国家二级及以上医院（境外含诊所、医疗中心及医院等）医生填写并签字



(可盖签字章)的适宜乘机医疗证明。

为确保您在空中飞行的安全，如您有以下情况或行为，我们保留权利在以下情况拒绝让您乘机：

1. 处于濒死状态者；
2. 各种传染病的急性发作期或传染期；
3. 严重贫血，血色素低于标准的 50%，或红细胞低于  $(2.5-3) \times 10^{12}/L$ ；
4. 3 周内发生过心肌梗塞且无并发症、6 周内发生过心肌梗塞且有并发症或严重的充血性心力衰竭；
5. 严重的高血压伴有并发症；
6. 颅内高压，有脑血管意外危险者；
7. 经治疗仍难以控制的癫痫、严重哮喘、肺炎和支气管扩张、急性肺水肿等；
8. 10 天内做过胃肠道手术或 20 天内做过胸腔手术的；
9. 近 2 周内患有自发性气胸的病人或做过人工气胸、气脑造影者；
10. 空洞型肺结核、肺气胸；
11. 胃溃疡出血或咳血未超过 3 周；
12. 肠梗阻及有可能发生绞窄性疝气者；
13. 严重的中耳炎和副鼻窦炎影响咽鼓管通气功能者，中耳炎手术未愈者；
14. 需进行手术的四肢开放性损伤，但未手术也未实施包扎的；
15. 未实施包扎的皮外伤手术缝合；
16. 经公司评估不适宜乘机的高风险骨折患者  
如：椎骨骨折(腰椎、腰椎以下)未固定或已固定未拆线；



锁骨骨折手术后不足 7 天；

髌骨骨折（膝关节）恢复期未达到一个月或恢复期达到一个月腿部仍无法弯曲。

17. 乘机过程中, 身体无严重出血、持续呕吐、持续呻吟、呼吸困难、突然摔倒不起等明显不适宜乘机的症状。

18. 其他经公司评估其病情不适宜乘机者。

## 五、温馨提示

（一）在此，我们特别提醒刚做完整容整形或其他医疗美容手术的旅客，因机舱内气压较低，容易引起血压波动，导致伤口出血；术后遵循医嘱并进行充分的休息和观察，可以使术后恢复良好，减少术后病症发生的风险。为了您的飞行安全，我们建议您术后延缓乘机，在办理值机手续时出具适宜乘机医疗证明。

（二）由于身体原因, 部分老年人对于飞行的适应性和耐受性会较弱, 为保障老年旅客的健康、安全，请患有冠心病、高血压、糖尿病、心脑血管病、哮喘等病症及其它不适于乘机的老年旅客，在购票及乘机时向我们提供适宜乘机医疗证明，并前往我们的值机柜台，办理相关手续。此外，我司对于年满 65 周岁单独乘机且需要协助的老年旅客，可免费提供“无陪老人”服务，您可以致电 95520 客户服务中心, 或者前往我司值机柜台申请相关服务。

（三）需要申请关爱服务的旅客，请您在定座前致电 95520 客户服务中心，我们将竭诚为您服务。



---

（四）部分国家为入境儿童签发需陪同儿童签证（例如：  
C - VISIT-CHILD ACCOMPANIED），说明签证要求必须由指定成人陪同  
儿童入境，儿童不能独自入境。如果您的孩子需要持此类签证乘机，  
我们将不能为您办理无成人陪同儿童服务。



## 第十章 “如意俱乐部”会员服务

“如意俱乐部”是吉祥航空为回馈常旅客而专门设立的一项积分奖励计划。“如意俱乐部”联合众多合作伙伴，为您提供多种积分累积途径和可供兑换的奖励品。

您可以通过登陆吉祥航空官网、关注吉祥航空官方微信、拨打吉祥航空会员服务专线 4007006000 等多种方式免费申请成为吉祥航空“如意俱乐部”的会员，享受我们为您精心打造的会员服务。

### 一、积分累积

我们为“如意俱乐部”会员提供了更为广阔的积分累积渠道，使您能享受更多的增值服务及积分奖励。无论您是搭乘吉祥航空航班、星空联盟合作伙伴航司航班、使用吉祥航空联名信用卡还是在签约合作伙伴处消费，均可累积积分。

### 二、积分补登

积分补登申请可在航班起飞 4 日后提出，补登积分时限为乘机之日或在合作伙伴处消费之日起 6 个月内。超出补登期限则视为自动放弃。

补登在合作伙伴处消费获得的积分，请直接与合作伙伴联系，建议您保留消费凭证并及时操作积分补登。

会员搭乘星空联盟伙伴航司航班后，申请办理吉祥积分补登，需提供乘机人姓名、航段、乘机日期、航班号及票号信息。补登申请需在航班起飞后的 6 个月内提出，逾期将无法受理。



### 三、积分兑换

您可登陆吉祥航空官网，致电会员服务专线 4007006000，或前往吉祥航空直属售票处兑换奖励机票，也可登陆吉祥航空“如意购空中商城”，兑换精美礼品。

如需了解积分累积及兑换规则，请参阅《如意俱乐部会员手册》。

### 四、贵宾会员级别及权益

“如意俱乐部”贵宾会员分为三个等级：白金卡会员、金卡会员、银卡会员。如需了解服务内容细则，请参阅《如意俱乐部会员手册》。

### 五、会员奖励机票退票和变更规定

请参阅《如意俱乐部会员手册》。

### 六、会员咨询渠道

#### （一）吉祥航空官方网站

您可通过浏览 <http://www.juneyaoair.com> 获取“如意俱乐部”最新消息和优惠信息。

#### （二）吉祥航空官方微信

请您关注吉祥航空官方微信并绑定会员账号，查询会员账户信息与最新优惠信息。

#### （三）会员服务专线

欢迎随时致电吉祥航空会员服务专线（4007006000）了解您账户的积分情况和优惠信息。



## 第十一章 不正常航班服务

航班正点是旅客的基本服务要求，但由于天气、飞机故障、空中交通管制等诸多因素会造成航班不正常的情况发生。

### 一、信息传递

当遇到航班延误、取消或更改航程时，我们会及时告知您航班变动的信息，并按照现场的情况尽可能的为您解决后续问题（包括改期、退票、签转等）。我们会通过您购票时留下的电话号码与您取得联系，如果您是向代理商订够的客票，我们会通知代理商或旅行社转告您。

航班临时变动，我们会在值机柜台、登机口、贵宾室等区域，通过机场广播、航显、告示牌等形式，向您通报相关信息。您也可致电 95520 客户服务中心获得航班延误或取消的最新信息。

**温馨提示：**请您在订座时留下您的有效联系方式，以便我们尽快通知您航班变动的相关信息。

### 二、办理退票、变更和签转客票

若您自愿弃乘，我们会依照规定优先安排最早可利用的航班让您尽快成行，或为您办理退票。

### 三、食宿安排

#### （一）承运人原因<sup>【24】</sup>

因吉祥航空原因（工程机务、公司计划、空勤人员、运输服务等原因）造成的航班延误或取消，我们将视情况为您提供食宿等服务。



---

## （二）非承运人原因<sup>【25】</sup>

非吉祥航空原因（天气、突发事件、空中交通管制、安全检查、旅客或公共安全等原因）造成的航班延误或取消，我们将协助您办理食宿等相关手续，并按照吉祥航空现行《航班延误补偿标准》（详情参阅吉祥航空官方网站 [www.juneyaoair.com](http://www.juneyaoair.com)）规定办理。

## 四、代码共享<sup>【26】</sup>航班

代码共享航班在出现航班不正常情况下，不正常航班服务按照客票上列明的承运人的相关规定办理。



## 第十二章 旅客意见及建议受理

一切服务以旅客满意为目标，服务质量的提升离不开您的支持。我们对您的意见和感受尤为重视，因此为您提供多种旅客意见、建议及表扬的反馈渠道。您可以通过登陆我们的官方网站、官方微信、致电 95520 客户服务中心及发送邮件等方式反馈您的宝贵意见和建议。

- 吉祥航空官网：<http://www.juneyaoair.com>
- E-mail: [customercare@juneyaoair.com](mailto:customercare@juneyaoair.com)
- 客户服务中心：95520
- 微信二维码：





## 第十三章 生效与修改

一、本《旅客须知》自发布之日起生效。

二、吉祥航空有权根据相关法律法规、政策的生效和变更，适时地调整本《旅客须知》的有关内容。

三、吉祥航空的雇员、代理商或代表均无权改动《旅客须知》中的任何条款。



## 附录：术语定义

【1】客票：指承运人或者承运人的授权代理商填开的被称为“客票及行李票”的凭证或者电子客票, 包括合同条款、声明和票联。

【2】定座：对旅客预定的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。

【3】不定期客票：指未列明航班、乘机日期或未定妥座位的客票。

【4】直属售票处：上海虹桥、浦东机场吉祥航空售票处。

【5】有效证件：护照（内含有效签注）、大陆居民往来台湾地区通行证、中华人民共和国往来港澳通行证。

【6】儿童：指年龄满 2 周岁（含）但不满 12 周岁的人。

【7】婴儿：指年龄不满 2 周岁的人。

【8】团队旅客：指统一组织的人数在 10 人（含）以上，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。

【9】客票的有效期：普通票价客票有效期自首次旅行开始之日起，一年内运输有效；如果客票全部未使用，则从客票填开之日起，一年内运输有效。特种票价客票有效期，按照我们规定的该特种票价的有效期计算。

【10】客票变更：指由于旅客自愿或非自愿原因，承运人对其未使用客票的航班、起飞时间、舱位所做的更改。

【11】客票签转：指一个承运人将其运输票证转让给另一承运人的书面授权。



【12】贵重物品：是指黄金、白金等稀贵金属及其制品；各类宝石、玉器、钻石、珍珠及其制品；珍贵文物（包括书、画、古玩等）；现钞、有价证券以及毛重每公斤价值在人民币 2 0 0 0 元以上的物品等。

【13】托运行李：指旅客交由承运人负责照管和运输并填开行李票的行李。

【14】随身携带物品：指在承运人限定的品种和数量范围内并经承运人同意免费由旅客自行携带乘机的零星小件物品。

【15】占座行李：旅客在客舱中占用座位放置行李（如易碎、贵重物品等）为占座行李，每一座位放置行李的重量不得超过 75 公斤，并且无免费行李额。

【16】出口座位：飞机发生意外事故时供机上人员紧急离机的出口。

【17】成人旅客：指年满 18 周岁并具备完全民事行为能力的成年旅客。

【18】无成人陪伴儿童：又称无人陪伴儿童或无伴儿童，指年龄满 5 周岁但不满 12 周岁，没有年满 18 周岁且具有民事行为能力的成年人陪伴乘机的儿童。

【19】物理舱位：特指公务舱、经济舱。

【20】孕妇旅客：是指在预产期前 5 周乘坐飞机的怀孕旅客。

【21】产妇旅客：指在分娩期后和产褥期中的女性旅客。

【22】适宜乘机医疗证明：由国家二级及以上医院（境外含诊所、



医疗中心及医院等) 医生填写并签字(可盖签字章)。

【23】患病旅客：指患有疾病、受伤，乘坐飞机时可能出现健康风险的旅客。

【24】承运人原因：由于机务维护、航班调配、商务、机组等原因，造成航班在始发地延误或取消。

【25】非承运人原因：由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非承运人原因，造成航班在始发地延误或取消。

【26】代码共享：指一家或多家航空公司通过协议约定允许另一家(或多家)航空公司在已经经营的航班上使用其航空公司航班代号或两家(或多家)航空公司在同一航班上共用一个航空公司航班代号的合作经营形式。