

# 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 .....	5
第四章 退票、客票变更与签转 .....	8
第五章 航班超售 .....	10
第六章 办理乘机手续 .....	11
第七章 行李运输 .....	13
第八章 客舱服务 .....	18
第九章 旅客特殊服务 .....	23
第十章 “如意俱乐部”会员服务 .....	27
第十一章 不正常航班服务 .....	30
第十二章 旅客意见及建议受理 .....	32
第十三章 生效与修改 .....	33
附录：术语定义 .....	34

## 第一章 适用范围

一、本《旅客须知》适用中华人民共和国法律法规。如《旅客须知》中条款与相关法律规定不一致时，以法律规定为准。除不一致的条款外，《旅客须知》的其余条款仍然有效。

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国内航空运输。

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”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，您可以拨打吉祥航空 24 小时销售服务热线 95520，查询航班信息、预定国内客票<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）若您预定的是国内中转航班，您在定座时须遵守航班衔接最短时间不得少于 2 小时的规定；若您预定的是国内+国际中转航班则不得少于 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、座位预留

我们在上海虹桥、浦东机场出港的航线上提供机上座位预留服务。购票后请您于航班起飞前 48 小时通过拨打我们的销售服务热线 95520、直属售票处<sup>【4】</sup>预留机上座位。

我们将尽力满足您对机上座位的需求，但出于飞行安全的需要，我们可能会重新分配机上座位。

#### 四、特别提醒

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身份证件<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特殊照顾，如无成人陪伴儿童<sup>【6】</sup>、残障者、孕妇、患病者等，我们建议您在定座前致电销售服务热线 95520 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>【7】</sup>、婴儿<sup>【8】</sup>的有效证明材料（出生证/身份证/户口簿等）。

儿童票价：按照成人适用普通票价的 50% 购买。

婴儿票价：按照成人适用票价的 10% 购买。

每一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。请携带两名婴儿乘机的旅客，在购票前向吉祥航空提出申请，以便我们能更好的为您提供机上服务。

### 三、购买革命伤残军人及因公致残的人民警察客票规定

我们对革命伤残军人、因公致残的人民警察提供优惠票价，您可凭民政部颁发的《中华人民共和国革命伤残军人证》或《中华人民共和国人民警察伤残抚恤证》，按国内经济舱全票价的 50% 购票。

### 四、购买担架客票的规定

购买担架客票，应提供县级以上医疗单位出具适宜乘机的医疗证

明<sup>[9]</sup>，并经医生签字、医疗单位盖章。

您可致电销售服务热线 95520 办理服务申请和订票咨询。

## 五、团队旅客<sup>[10]</sup>购票

您可通过销售服务热线 95520 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。

## 六、支付方式

（一）吉祥航空的直属售票处接受现金或银行卡、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）吉祥航空销售服务热线 95520 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销售服务热线 95520。

## 七、特别提醒

（一）所有客票售出后，如遇运价调整，原票款不作变动。

（二）您需注意身份证件的有效期，以防无法乘机。

(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。

(五) 我们暂不受理特殊旅客网上购票的申请，如有需求请拨打销售服务热线 95520，或前往吉祥航空直属售票处办理。

## 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>[11]</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，您需持本人有效身份证件及客票（纸质客票或电子客票行程单）至原购票处办理退票手续。

2、您自愿退票时，我们将按照吉祥航空现行《国内票价级别及使用规定(退票)》(详情参阅吉祥航空官方网站 [www.juneyaoair.com](http://www.juneyaoair.com))规定办理。

3、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。

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、由于您自身的原因在航班经停地终止旅行，该航班未使用航段的票款不予退还。

#### （二）旅客非自愿退票

##### 1、退票地点



办理非自愿退票时，您需持本人有效身份证件及客票（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。您也办理微信退票（仅限不正常航班）。

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>【12】</sup>与签转<sup>【13】</sup>

### 1、自愿变更或签转客票

（1）旅客自愿变更、签转，请参照现行《国内票价级别及使用规定（变更）》规定办理。（详情参阅吉祥航空官方网站 [www.juneyaoair.com](http://www.juneyaoair.com)）。

（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进行适当的超售。

我们将在您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身份证件，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、虹桥机场的国内航班截止办理手续时间为客票列明离站时间前 **45 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些差异，为避免误机，您可通过拨打我们的销售服务热线 95520 查询。

上海两场始发航班值机区域：虹桥国际机场 T2 航站楼：E 岛值机区域；浦东国际机场 T2 航站楼：J 岛值机区域

如果您没有托运行李，为缩短办理乘机手续的等候时间，您可以通过以下三种方式办理：

（一）您可以通过我们设置在上海浦东、虹桥国际机场的自助值机设备自行办理乘机手续。

办理程序：在设备上阅读航空公司对行李的“安全提示”→选择“有效证件类型”→按提示在指定位置扫描有效证件→确认显示的航班信息→选择“可用的座位”→打印登机牌。

（二）您也可以通过我们的网站自行办理乘机手续。

办理程序：登陆 [www.juneyaoair.com](http://www.juneyaoair.com)→选择“机票”→选择“网上值机”→输入旅客姓名、凭证号码（票号/身份证/护照/外国人永久居留身份证）、手机号码、出发城市→选择座位→值机成功→打印网上值机登机牌。

(三) 您还可以通过“吉祥航空”官方微信自行办理乘机手续。

办理程序：关注“吉祥航空”微信公众号→选择“机票·旅游”→选择“手机值机”→输入旅客姓名、凭证号码（票号/身份证/护照/外国人永久居留身份证）、乘机人手机号码→选择座位→值机成功→生成电子登机牌（二维码）。

## 二、特别提醒

(一) 携带婴儿或儿童的成人旅客和特殊旅客，请您前往现场办理值机手续。

(二) 当您通过自助值机、网上值机、微信值机办理值机手续时，如登机牌未能正常打印或仍需托运行李，请至值机柜台办理。

(三) 在上海浦东国际机场乘机的旅客请持有效身份证件和电子登机牌（二维码）在 14、1、2 号安检口过安检；虹桥国际机场无特别要求。

(四) 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。

(五) 请您关注登机牌上登机口及登机时间等信息，避免由于安检排队时间过长而导致误机，给您的旅程带来不便。

(六) 如果您遇到自助值机方面的问题，请与我们的地面工作人员联系。

## 第七章 行李运输

### 一、托运行李<sup>【15】</sup>

#### (一) 成人和儿童免费行李额

航班	搭乘舱位	数量 (件)	重量 (每件)	物品体积
国内航班	公务舱	1	40KG	每件行李体积不超过 100×60×40CM (长× 宽×高)
	经济舱	1	20KG	

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。

(二) 国内航线每件托运行李重量不得超过 50KG，长宽高限制为 100×60×40 厘米。

#### (三) 婴儿免费行李额：

购买国内航班婴儿票的旅客不享受免费行李额，但可免费托运全折叠式或轻便婴儿手推车一辆。

(四) 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>【16】</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	10KG (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	20×55×40CM (长×宽×高)

对于托运行李和随身携带物品的有关规定，构成国际运输的国内航段，每位乘客的免费行李额按国际航线的有关规定适用。

### 三、特殊行李

#### （一）液态物品

乘坐国内航班的旅客一律禁止随身携带液态物品，但可办理托运，且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>【17】</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。每件占座行李重量不应超过 75KG，体积不应超过 40×60×100 CM，且必须在客舱座位上能安全放置。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

枪支、弹药、管制刀具及其他类似物品；爆炸品、易燃、易爆物品、毒害品、腐蚀性物品；放射性等危险品；其他危害飞行安全的物品以及法律、法规、政府命令禁止运输的物品；活体动物（本条第九款规定的动物除外）；带有明显异味的鲜活易腐物品，如榴莲等；包装、形状、重量、体积或者性质不适宜运输的物品。详情请登录我们的网站或致电我们的销售服务热线 95520 查询。

### 五、不允许作为托运行李或夹入行李内托运的物品

- 1、易碎、易损坏、易腐物品；
- 2、锂电池；
- 3、充电宝；
- 4、便携式电子装置的备用电池必须单个做好保护以防短路，并且仅能随身携带。备用电池每人限带 2 个。

## **六、不建议作为托运行李或夹入行李内托运的物品**

现金、有价证券、珠宝、贵金属及其制品、古玩字画、电脑、个人电子设备等贵重物品<sup>【14】</sup>；重要文件和资料、旅行证件以及个人需定时服用的处方药等物品。

## **七、限制运输的物品**

精密仪器、电器、体育运动用器械，旅客旅行中使用的折叠轮椅、电动轮椅等，以及服务犬、干冰、含有酒精的饮料，上述物品只有在符合我们运输条件，并经我们同意后方可运输。具体规定您可致电销售服务热线 95520 查询。

## **八、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。

## **九、遗失物品**

若您不慎将随身携带物品遗留在机舱内，可通过拨打吉祥航空销售服务热线 95520 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。

各类物品保管时间规定：

物品类别	处理方式
食物等易腐易烂物	24 小时后处理
易燃、异味等物品（如：火机类、气体类、榴莲）	没有储存这类物品的条件，不接受此类物品的储存和保管
武器类物品	上交公安部门
文物类物品	上交国家
牙刷、毛巾、水杯等生活日用品	至少保管一个月
服饰、箱包类物品	至少保管六个月
移动电话、电子书等电子产品	至少保管两年
其他	至少保管六个月

## 十、特别提醒

（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《旅客安全须知卡》、《应急出口<sup>【18】</sup>旅客须知卡》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 31cm 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，我们的航班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应急出口

座位的旅客进行评估，并视情况进行调整。请应急出口座位的旅客认真阅读《应急出口旅客须知卡》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、应急出口放置任何行李物品。

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）旅客安全须知卡

我们所有的飞机上都有配备与机型相符带有图示的《旅客安全须知卡》，《旅客安全须知卡》含有应急出口示意图、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，请您上机后认真阅读。

### 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。考虑到少数民族的饮食习惯，我们在乌鲁木齐航线上全程配备清真餐食。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小时拨打销售服务热线95520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，每逢传统佳节我们也会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

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。

#### **五、机上特色活动**

时逢元旦、春节、元宵节等喜庆祥和的日子，我们都会在指定航班上策划特色活动，如机上抽奖、有奖问答、特色节目等，为您营造节日气氛，让您轻松度过旅途时光。

## 第九章 旅客特殊服务

### 一、婴儿旅客

出生 14 天未滿 2 周岁的婴儿乘坐飞机时应有成人旅客<sup>【19】</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或拨打销售服务热线 95520 预订婴儿摇篮，我们要特别提醒您，申请婴儿摇篮的婴儿身长不得超过 75CM，体重不得超过 11kg。

当您携带两名婴儿乘机时，定票后请您于航班起飞前 24 小时向均瑶国际广场售票处、销售服务热线 95520 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

如果儿童的年龄已滿 5 周岁未滿 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>【20】</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 小时拨打销售服务热线 95520 提出无成人陪伴儿童服务申请，填写《无成人陪伴儿童乘机申请书》，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。

### 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有效的医疗证明，医疗证明应在乘机前 72 小时以内填开。

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（应急出口除外），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。为确保患病旅客的出行安全，请您在购票及乘机时向我们提供有效的医疗证明，所提供的医疗证明应在航班起飞前 96 小时内填开；病情较严重的旅客，医疗证明应在航班起飞前 48 小时内填开；患重病（心血管、癌症、急性外伤等）的旅客则应在航班起飞前 24 小时内填开。

航行途中如需要使用医用氧气装置，请提前 48 小时拨打销售服务热线 95520 提出申请，紧急特殊情况下不得少于 24 小时。



## 五、盲人及聋哑旅客

为确保旅客的出行安全，未满 12 周岁的盲人及聋哑旅客乘机时应有成人陪伴同行。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（应急出口除外），方便您的出行。盲人或聋哑旅客所携带并经过专门训练的导盲或助听犬类，在符合吉祥航空运输规定并经我们允许的情况下可带入客舱。

## 六、轮椅旅客

旅客身体状况适宜乘机，但因行动不便，需要轮椅代步，可申请轮椅服务。轮椅服务包括以下三类：

（一）地面轮椅服务：为能够自行上下飞机，在客舱内能自己走回座位处，仅在航站楼、停机坪与飞机之间需要协助的旅客提供的轮椅服务。

（二）登机轮椅服务：为不能自行上下飞机，但在客舱内能自己走回座位处的旅客提供的轮椅服务。

（三）机上轮椅服务：为完全无行走能力，须他人协助才能进入客舱座位的旅客提供的轮椅服务。

申请登机轮椅服务、机上轮椅服务的患病、残疾旅客，请您于航班起飞前 48 小时拨打销售服务热线 95520 提出特殊服务申请。患病旅客须在购票及乘机时向我们提供有效的医疗证明，所提供的医疗证明应在航班起飞前 96 小时内填开；病情较严重的旅客，医疗证明应在航班起飞前 48 小时内填开；患重病（心血管、癌症、急性外伤等）的旅客则应在航班起飞前 24 小时内填开。

## 七、担架旅客

如需预订担架服务，请您至少在航班起飞前 48 小时拨打销售服务热线 95520 提出申请，在符合吉祥航空运输规定并得到我们确认回复后，我们会为您妥善安排。

在办理担架旅客的运输服务时，您须在购票及乘机时向我们提供有效的医疗证明，所提供的医疗证明应在航班起飞前 96 小时内填开；病情较严重的旅客，医疗证明应在航班起飞前 48 小时内填开；患重病（心血管、癌症、急性外伤等）的旅客则应在航班起飞前 24 小时内填开。

## 八、特别提醒

（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的医疗证明。

（二）需要申请特殊服务的旅客，请您在定座前拨打销售服务热线 95520，我们将竭诚为您服务。

## 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，享受我们为您精心准备的会员服务。

### 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。当贵宾会员出示实体卡后，可享受如下贵宾会员权益。

如需了解服务内容细则，请参阅《如意俱乐部会员手册》。

服务项目	银卡	金卡	白金卡
优先机场候补	√	√	√
贵宾会员配偶、子女可同时享受机场优先候补权益			
额外免费行李额	10公斤或1件	20公斤或1件	30公斤或1件
优先办理值机	—	公务舱柜台	公务舱柜台 (携同行一人)
优先行李托运	—	√	√
贵宾休息室	—	贵宾休息室	贵宾休息室 (携同行一人)
优先登机	—	√	√
专享VIP车	—	—	√
航班停靠远机位时，可享内场VIP车或专用摆渡车服务；本权益受始发航站机场条件或服务能力限制，部分站点可能无法提供。			
遇不正常航班	—	—	享公务舱旅客标准
额外积分奖励	10%	15%	20%
优先保证付费客票座位	√ (起飞前72小时内)	√ (起飞前48小时内)	√ (起飞前48小时内)
优先保证J、Y舱座位，春运及黄金周期间除外			
投诉优先受理	√	√	√
贵宾会员专线	√	√	√

#### 四、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》。

#### 五、会员咨询渠道

##### （一）吉祥航空官方网站

您可以通过浏览 <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）了解自己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（包括改签、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。您也可拨打销售服务热线 95520 获得航班延误或取消的最新信息。

**特别提醒：**请您在定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>【25】</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、拨打 95520 销售服务热线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)
- 24 小时销售服务热线：021-95520
- 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、吉祥航空有权根据国家有关法律法规、有关政策的生效和变更，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、均瑶国际广场（上海徐汇区肇嘉浜路 789 号）一楼。

【5】有效身份证件：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：居民身份证、有效护照、港澳通行证、军官证、警官证、士兵证、文职干部或离退休干部证明等、户口簿、出生证等证件。

【6】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 周岁且具有完全民事行为能力的成年人陪伴乘机的儿童。

【7】儿童：指年龄满 2 周岁（含）但不满 12 周岁的人。

【8】婴儿：指年龄不满 2 周岁的人。

【9】医疗证明：始发地在中国境内的医疗证明应经二级以上医院（含二级医院或相当于该级别的医疗机构）盖章、医生签字；始发地在中国境外的患病旅客，出具相关医疗证明。

【10】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。

**【11】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限计算。

**【12】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。

**【13】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。

**【14】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 KG 价值在人民币 2 0 0 0 元以上的物品等。

**【15】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。

**【16】免费随身物品：**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。

**【17】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 75KG，并且无免费行李额。

**【18】应急出口：**飞机发生意外事故时供机上人员紧急离机的出口。

【19】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。

【20】物理舱位：特指公务舱、经济舱。

【21】孕妇旅客：是指在预产期前 5 周乘坐飞机的怀孕旅客。

【22】产妇旅客：指在分娩期后和产褥期中的女性旅客。

【23】患病旅客：指患有疾病、受伤并能够提供规定的医疗单位出具的适合乘机的诊断证明的旅客。

【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。