

昆明航空有限公司

# 顾客服务指南



昆明航空  
**Kunming Airlines**

## 前 言

昆明航空有限公司（以下简称“昆明航”）于2015年12月10日郑重向社会公布《顾客服务指南》（试行），并定期向社会推出新版《顾客服务指南》。《顾客服务指南》的制定和执行，充分表明了昆明航在确保安全的前提下，以清晰精简的服务流程，准确快速的服务响应，向顾客提供优质、特色的服务的决心。

面对民航广阔的市场空间，昆明航将持续以“一百减一等于零”为服务准则，尽最大的努力满足顾客的合理要求，为顾客提供特色的、优质的服务。昆明航在持续关注质量改进的同时对《顾客服务指南》进行制定，力求适应中国民航改革步伐，适应旅客需求的变化，赢得顾客的满意和认同，同时建立一个员工热爱的、股东信任的、顾客认可的公司，为构建和谐社会贡献应有的力量。

昆明航遵循“安全为基础，市场为导向，旅客为中心，差异化方向”的经营准则，“安全源于文化，文化铸就安全”的安全准则，承诺在任何时刻、任何地点为顾客提供绝对安全的服务。昆明航专注于创造特色服务，以适应行业的发展，促进民族航空的共同进步。

## 目 录

前 言.....	I
目 录.....	II
第一章 适用范围.....	1
第二章 信息查询与定座.....	2
第三章 购票与取票.....	4
第四章 退票、客票变更与签转.....	9
第五章 客票遗失处理.....	10
第六章 航班超售处理.....	11
第七章 办理乘机手续.....	13
第八章 值机相关流程.....	15
第九章 行李运输.....	16
第十章 客舱服务.....	27
第十一章 不正常航班服务.....	31
第十二章 特殊服务.....	35
第十三章 尊享俱乐部会员服务.....	42
第十四章 旅客人身意外伤害赔偿.....	45
第十五章 顾客意见受理.....	46
第十六章 生效与修改.....	47
附录 术语定义.....	48

## 第一章 适用范围

- 一、除本章第二、三、四、五条中另有规定外，《指南》适用于昆明航以飞机运送旅客、行李、货物而收取报酬的国内航空运输。
- 二、除免费运输条件、合同、票证另有规定外，《指南》亦适用于免费运输。
- 三、在《指南》中如果含有与国家法律、政府规章、命令或要求不一致的条款，除不一致的条款外，《指南》的其余条款仍然有效。
- 四、本《指南》和有效的昆明航客票/货运单，共同构成昆明航与顾客的运输服务合同。
- 五、本《指南》不适用于航空邮件运输。

## 第二章 信息查询与定座

### 一、查询航班<sup>1</sup>和票务信息

(一) 您可以拨打昆明航服务热线 0871—96598，获得航班信息查询、国内客票<sup>2</sup>预订、客票变更、网站订票咨询等服务。

(二) 您可以登陆昆明航官方网站“[www.airkunming.com](http://www.airkunming.com)”进行昆明航航班信息的查询与定座。

(三) 您可以关注昆明航空微信服务号，进行航班信息查询、机票预订和其他相关服务。

### 二、定座<sup>3</sup>要求

(一) 定座只有在您按照昆航规定的手续和购票时限内交付票款，经昆航或其授权销售代理人确认后，方能认为座位已经定妥和有效；未经昆航或其授权销售代理人记录认可，不得认为定座已确认。

(二) 按照昆航规定，某些折扣票价附有限制或排除旅客变更、签转、退票、取消定座等权利的条件。

(三) 合同单位定座：合同单位应按照合同的约定定座。

---

1 航班：指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。

2 客票：指由承运人或代表承运人所填开的被称为“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。

3 定座：指对旅客预订的座位、舱位等级和对行李的重量、体积的预留。

### 有帮助的建议：

- 无论您在何处、通过何种方式定座或购票<sup>4</sup>，都请您留下准确并可随时联系到您的电话，以便在需要告知您有关票务或乘机事宜能及时联络到您。
- 如果旅客提供了错误的个人资料，导致无法乘机的一切后果均由旅客本人承担。
- 请您在与我们约定的时限内购票并支付票款，若您需要延长对客票的保留时限，请提前与我们联系，我们将视具体情况与您约定新时限。

---

4 中国旅客购票，须凭本人第二代《居民身份证》或公安机关出具的其它有效身份证件，并填写《旅客定座单》，外国旅客、华侨、港、澳、台胞购票，须凭有效护照、回乡证、台胞证或公安机关出具的其它有效身份证件等，并填写《旅客定座单》。

## 第三章 购票与取票

您选择购买昆明航航班客票，有以下规定：

一、您可在昆明航直属销售渠道<sup>5</sup>或其昆明航授权代理人<sup>6</sup>的销售渠道购票，也可拨打昆明航服务热线 0871—96598 或者在昆明航网站上网订票，除此之外，还能够通过昆明航空微信服务号进行机票预订。在售票处购票时，需出示旅客本人有效身份证件<sup>7</sup>或公安机关出具的其他身份证件，并填写<<旅客定座单>><sup>8</sup>；购买儿童<sup>9</sup>票、婴儿<sup>10</sup>票，应提供儿童、婴儿出生日期的有效证明。

---

5 昆明航直属销售渠道：目前有 2 个，分别位于经开区经开路三号时代创富大厦 B 座 401 及长水国际机场 F3 层 C 区。

6 授权销售代理人：指经承运人授权为其航班提供销售业务的代理人。

7 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：第二代居民身份证、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，16 周岁以下未成年人的户口簿、出生证等证件。

8 旅客定座单：指旅客购票前必须填写的供承运人或其授权销售代理人据以办理定座和填开客票的业务单据。

9 儿童：指开始运输之日年龄已满两周岁但未满十二周岁的人。

10 婴儿：指开始运输之日年龄未满两周岁的人。

二、儿童、婴儿票价：儿童按公务舱和经济舱对应正常票价<sup>11</sup>的50%购票，提供座位；婴儿按公务舱和经济舱对应正常票价的10%购票，不提供座位，如需要单独占用座位时，应购买儿童票；每一成人旅客最多可携带两名婴儿，婴儿超过一名时，超出的人数应购买儿童票。

使用各优惠舱位销售儿童、婴儿客票，票价选择成人适用运价的，按该运价成人同等适用条件执行；票价选择儿童、婴儿正常使用运价的（即50%和10%优惠票价），按该运价原对应订座舱位（C/Y舱）的使用条件执行。

购买成人正常票价50%的无陪儿童按Y舱适用的使用条件执行

三、革命伤残军人、因公致残人民警察、儿童、婴儿票价。

（一）革命伤残军人和因公致残人民警察分别凭《中华人民共和国革命伤残军人证》和《中华人民共和国人民警察伤残抚恤证》，按同一航班成人适用正常票价的50%购票。

（二）儿童按同一航班成人适用正常票价的50%购买儿童票，提供座位。

（三）婴儿按同一航班成人适用正常票价的10%购买婴儿票，不提供座位；如需要单独占用座位时，应购买儿童票。每一成

---

<sup>11</sup> 正常票价：指在票价适用期内的公务、经济各舱位等级的销售票价中的最高票价。包括按成人适用正常票价50%付费的儿童票价和按成人适用正常票价10%付费的婴儿票价。

人旅客携带婴儿超过一名时，超过人数的婴儿应支付儿童票价。

#### 四、团体旅客<sup>12</sup>购票

##### （一）团体旅客定座购票

您可以在昆明航直属销售渠道或昆明航授权代理的销售渠道及旅行社处进行定座购票。

##### （二）团体旅客购票时限

您如果预定团队座位，请在昆明航规定或预先与您约定的时限内购票并支付票款。如果超出时限，所定座位将不会为您保留。

五、客票售出后，若遇运价调整时，票款不作变动。

特色服务：

- 多种支付方式可供选择

昆明航的直属售票处接受现金或银行卡两种付款方式。官网订票可以使用网上支付方式，网上支付支持：建设银行、交通银行两家直连银行，易宝、支付宝两家第三方支付平台。具体信息请您留意昆明航官方网站或咨询 0871—96598，其他银行的网上支付功能将陆续开通。

- 客票核对

您预订客票时，我们的工作人员会为您提供各项航班信息。

---

12 团体旅客：指统一组织的人数在 10 以上人（含 10 人），航程、乘机日期和航班相同的旅客。

请您提供准确的乘机旅客资料，我们会按您的要求为您定座，并请您核对您所预订航班的各项内容。

### 有帮助的建议：

- 特殊旅客服务申请可在昆明航直属售票处申请。如您需要申请，请提前向昆明航直属售票处、昆明航服务热线 0871—96598 或网站咨询。请您或您在为特殊旅客<sup>13</sup>订票时将相关信息及时告知工作人员，以便我们做好特殊旅客的服务保障工作。
- 请您或您在为重要旅客<sup>14</sup>订票时出示相关证件，以便工作人员将信息转告我们，做好重要旅客的服务保障工作。
- 如因特殊任务需携带武器乘机，请您在购票前向工作人员详细了解有关规定。
- 子舱位票价<sup>15</sup>的客票附有相应的限制条件，为避免给您带来不便，请您在购票前向工作人员详细了解。
- 为使您顺利成行，请在收到客票时仔细核对客票上的各项内容。
- 您购买的电子客票<sup>16</sup>，请务必打印电子客票报销凭证行程单<sup>17</sup>，行程单不

---

13 特殊旅客：指需要工作人员协助，给予特殊照料的旅客，包括重要旅客、无成人陪伴儿童、轮椅旅客、孕妇、担架旅客，病残旅客、盲人、聋哑旅客等。

14 重要旅客：指因其身份或社会地位的需要应予以特别礼遇和照料的旅客。

15 子舱位票价：指公布票价里除正常运价（C/G/Y）之外其他舱位票价。

16 电子客票：是普通纸质客票的一种电子映像，是传统客票的一种替代品，可以实现客票的无纸化存储，电子化的订票、出票、办理乘机手续、登机、结算等过程。

17 电子客票报销凭证行程单：由国家税务总局监制，与民航总局联合发文批准的记录电子客行程、运价信息的单据，用作旅客报销凭证，不作为通过机场安检以及登机的凭证。电子客票行程单遗失不补。



仅作为客票报销凭证，同时也是退票、改期、签转的必要依据。请最晚于乘机后 7 天内到原售票处打印，且每张客票只提供一张报销凭证行程单，若遗失或毁损均不得补开，请您妥善保管。

- 若您对餐食有特殊要求（我们可以提供素食餐、儿童餐、清真餐等），为确保特殊餐食能及时装机，请您在订票时或订票后航班离站前 24 小时（含）提前预订您所需要的特殊餐食。

## 第四章 退票、客票变更与签转

### 一、退票

如果您是通过昆明航空官网、昆明航空柜台或者昆明航空旗舰店购买的客票，并且想要办理退票手续，您可以拨打昆明航空顾客服务热线 0871—96598-1#进行咨询。

如果您不是通过以上途径购买的昆明航空客票，请您向原购票处了解对应退票手续的具体办理流程。

### 二、客票变更

如果您购买了昆明航空有限公司的客票，并且想要办理客票变更业务，您可以拨打昆明航空顾客服务热线 0871—96598—1#或者在昆明航空售票柜台进行手续办理。

### 三、客票签转

昆明航空有限公司所售出客票均不允许**自愿**签转，具体情况请拨打昆明航空顾客服务热线 0871—96598—1#进行咨询。

#### **有帮助的建议：**

- 退改签规定

关于昆明航空客票销售改期及退票规定相关信息您可以登录昆明航空官网自行查阅、拨打昆明航空顾客服务热线转 0871—96598—1#或者向昆明航空售票柜台进行咨询了解。

## 第五章 客票遗失处理

- 一、如果您的纸质客票全部或部分遗失，您需要提供身份证复印件并以书面形式及时向原购票处申请挂失，获取挂失证明。如查证申请挂失前该客票已被冒用或冒退，该客票不能挂失及退款。
- 二、经查证，若该纸质客票未被冒用或冒退，在客票一年有效期满后 30 日内，您凭挂失证明到原购票处申办退款手续。
- 三、在旅客申请挂失前，客票如全部或部分已被冒用或冒退，昆明航不承担责任。

### 有帮助的建议：

- 为保障旅客的权益，纸质客票遗失手续须为旅客本人亲自办理，同时请您办理遗失手续时出示有效身份证原件。如申请挂失者不是旅客本人，需出示旅客本人和挂失人的有效身份证件原件及授权委托书，并提供原购票日期、地点以及足以证实该客票遗失的其它资料或证明。若提供材料不齐全，昆明航有权拒绝为旅客办理。

## 第六章 航班超售处理

- 一、经常会出现旅客预定票后并未支付票款或购票后在不通知航空公司的情况下放弃旅行，从而造成航班座位虚耗。为了满足更多旅客的出行需要，我们会在部分容易出现虚耗的航班上，进行适当超售<sup>18</sup>。这种做法对旅客和航空公司都有益。
- 二、超售并不一定意味着已购票的旅客无法乘机，对于超售的航班，持有定妥座位的有效客票的旅客，在绝大多数情况下都能够成行。
- 三、超售处理

若您已定妥座位并已购票，在航班截止办理乘机手续以前来到办理柜台，且旅行证件符合规定，因航班超售造成您未能如期成行，在客票有效期内可进行一次免费改期或全额退票，我们将优先安排您乘坐后续航班，票款差额多退少不补。同时，如果后续航班的规定离站时间与您所持客票航班的规定离站时间间隔在四小时（含）以内，我们将给予您所持票面价格 30% 的补偿；在四小时以上八小时（含）以内，我们将给予您所持票面价格 60% 的补偿；八小时以上给予您所持票面价格 100% 的补偿。另外在补偿金额低于 200 元时，我们将按照 200 元的标准做出补偿。在等待后续航班时，我们

---

<sup>18</sup> 超售：指超过航班最大允许座位数的销售。



还将按照昆明航不正常航班<sup>19</sup>的食宿服务标准为您提供服务。

---

<sup>19</sup> 不正常航班：指由于航空管制、天气、机械故障等原因造成的不能按公布的时间正常飞行的航班。

## 第七章 办理乘机手续

旅客凭已定妥航班、日期、时间、座位的客票及本人有效身份证件（订票时使用的证件），于乘机当日到机场办理乘机手续（分配座位、托运行李、领取登机牌）。昆明航国内航班<sup>20</sup>开始办理乘机手续时间为客票上列明离站时间前五小时，截止办理时间一般为客票列明离站时间前45分钟或以当地机场截止办理时间为准。

请您正常换完登机牌后，尽快到安检处排队接受安全检查。若在正点航班客票上列明离站时间前20分钟您还在排队等待安检，为避免影响您按时登机，请申请优先安检。

在乘机前，旅客及其行李<sup>21</sup>必须经过安全检查。

截止登机时间为客票上列明离站时间前15分钟。为了您能顺利成行，请及时到达机场并按时登机。

### 有帮助的建议：

- 请您预留可能出现的交通堵塞及停车所需要的时间，以保证有充足的时间办理乘机手续。
- 请您正常换完登机牌后，尽快到安检处排队接受安全检查。若在正点航

---

20 国内航班：指在国内航线上飞行的航班。

21 行李：指旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或便利而携带的必要或适量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自理行李。



班客票上列明离站时间前 20 分钟您还在排队等待安检，为避免影响您按时登机，请申请优先安检。

## 第八章 值机相关流程

旅客可以通过我昆明航官方网站进行网上值机，也可通过微信服务号中航班服务的微信值机功能进行值机，还可通过机场昆明航柜台<sup>22</sup>进行值机和通过机场昆明航自助值机设备进行自助值机，当然您也可以于起飞前一天晚上 18:00 点之后，通过拨打我们的服务热线 0871—96598 进行热线值机。

---

28: 昆明航柜台：指昆明航空有限公司在机场设立，为旅客提供昆明航空值机服务的柜台。在无昆明航柜台的站点，深圳航空柜台能够提供同样的服务。

## 第九章 行李运输

### 一、随身携带物品<sup>23</sup>

(1) 若您为持公务舱客票的旅客，您可随身携带两件行李登机，每件行李以 8 千克为限。若您为持其他舱位等级客票的旅客，您只能随身携带一件行李登机，带入客舱的行李每件的重量不能超过 5 千克。体积不得超过 20×40×55 厘米。

(2) 昆明航禁止旅客随身携带打火机、火柴等物品乘坐飞机，请您遵守。

(3) 若您乘坐昆明航国际航班，请您务必不要随身携带任何液态物品，但可办理托运。少量旅行自用化妆品允许托运，每种化妆品限带一件，其容积不超过 100 毫升并置于独立袋内，并需接受开瓶检查。

---

<sup>23</sup> 随身携带物品：指经承运人同意在规定的行李品种、数量、重量和体积范围内由旅客自行携带乘机并自行负责照管的行李物品。

(4) 若您乘坐从中国境内机场始发的国际、地区航班的旅客, 随身携带的液态物品每件体积不得超过 100 毫升, 应置于最大容积不超过 1 升、可重复封口的透明塑料袋中, 且每次仅允许携带一个透明塑料袋。

(5) 您自用的内含锂电池芯或锂电池的便携式电子装置 (如充电宝、手表、计算器、照相机、手机、手提电脑、便携式摄像机等) 应符合国际民航组织《危险物品安全航空运输技术细则》及民航局规定。充电宝只能在手提行李中携带或随身携带, 严禁在托运行李中携带, 且不得在飞行过程中使用充电宝给电子设备充电。对于有启动开关的充电宝, 在飞行过程中应始终充电宝处于关闭状态。

## 二、占座行李

如果您的物品经昆明航评估不适宜在航空器货舱内运输, 并且不符合托运行李或随身携带物品运输规定, 在取得昆明航的许可后, 可作为占座行李带入客舱, 且占用每

一座位的行李重量不超过 75 千克，长、宽、高三边分别不超过 100 厘米、60 厘米、40 厘米。此类物品需单独付费并由您自行保管。

### 三、托运行李<sup>24</sup>

#### (1) 公务舱旅客

若您为持成人或儿童客票的公务舱旅客可免费托运的行李额为两件，每件行李的重量限额为 32 千克（70 磅），每件行李的三边之和不得超过 158 厘米（62 英寸）。

#### (2) 经济舱旅客

若您为持成人或儿童客票的经济舱旅客可免费托运的行李额为一件，每件行李的重量限额为 23 千克（50 磅），每件行李的三边之和不得超过 158 厘米（62 英寸）。

#### (3) 婴儿客票旅客

持婴儿客票的旅客可免费托运的行李额为一件，每件行李的重量限额为 23 千克（50 磅），但三边之和不得超

---

<sup>24</sup> 托运行李：指旅客交由承运人负责照管和运输的行李。

过 115 厘米（45 英寸），另可免费托运一辆折叠式婴儿车或摇篮。

（4）担架旅客计件制航线普通行李免费额为 3 件，每件不得超过 23 千克（50 磅），每件普通行李的三边之和不得超过 158 厘米（62 英寸）。

（5）若您非自愿改变舱位等级，应按原客票价等级享受免费行李额；

（6）构成国际运输的国内航段，您的免费行李额应按适用的国际航线免费行李额计算；

（7）若您有额外占座普通行李，免费托运额应按其所占座位票价舱位服务等级和所占座位数量确定；

（8）高尔夫球具、滑雪/滑水用具（不包括雪橇/水橇）、保龄球用具、自行车、轮滑/滑板用具、睡袋、背包、潜水用具、射箭用具、曲棍球用具、野营用具、降落伞（包括滑翔伞）、网球用具、登山用具、渔具、乐器、辅助设备（指健康人托运的轮椅）、可折叠婴儿床、可折叠婴儿车



或摇篮可计入免费行李额，超出部分按实际收取逾重行李费。

### 有帮助的建议：

您的托运行李必须包装完善、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，并应符合下列条件：

(1) 旅行箱、旅行袋和手提包等必须加锁；

(2) 两件以上的包件，不能捆为一件；

(3) 行李上不能附插其他物品；

(4) 竹篮、网兜、草绳、草袋、塑料袋等不能作为行李的外包装物。

#### 四、逾重行李收费标准

(1) 当您的行李不符合免费行李政策或重量、尺寸或件数超过行李免费托运额标准时，您须支付逾重行李费或特殊行李费。行李超重、超尺寸、超件费，须根据旅客托运行李运输段的始发地和目的地进行计算；

(2) 国际航线的普通行李逾重行李费实行计件制收费标准，境外非美元销售单位在收取超限额行李费时，应按当日汇率将美元转换成当地货币收取。

#### 五、外交信袋，机要文件

外交信袋应当由外交信使随身携带，自行照管。根据外交信使的要求，昆明航也可以按照托运行李办理，但昆明航只承担一般托运行李的责任。外交信使携带的外交信袋和行李，可以合并计重，超过免费行李额部分，按照逾重行李的规定办理。

外交信袋运输需占用座位时，旅客必须在定座时提出，经昆明航和有关承运人同意，方可予以运输。占用每一座位的外交信袋的重量不得超过 75 千克，体积不得超过

40×60×100 厘米。占用座位的外交信袋没有免费行李额，运费按下列两种办法计算，取其高者：

(1) 根据占用座位的外交信袋实际重量，按照逾重行李费率计算运费；

(2) 根据外交信袋占用的座位数，按照运输起讫地点之间，与该外交信使所持客票票价等级相同的票价计算运费。

## 六、小动物

(1) 小动物是指家庭驯养的狗、猫。野生动物和具有怪形体或可能伤人等特性的动物如蛇等，不属于小动物范围。

(2) 托运小动物必须在定座时提出，并提供动物检疫证明，经昆明航同意后方可托运；旅客应在乘机的当日，按昆明航指定的时间，将小动物自行运至机场办理托运手续。

(3) 装运小动物的容器应符合下列要求：

能防止小动物破坏、逃逸和将身体某一部分伸出容器以外损伤人、行李、货物或飞机；

能容小动物站立和适当活动，保证空气流通，不致使小动物窒息；

能防止粪便渗溢、污染飞机、机上设备及其他物品。

(4) 小动物必须装在货舱内运输。小动物及其容器和携带的食物的重量，按照逾重行李费率计费。小动物运输不能办理声明价值。旅客应对所托运的小动物承担全部责任，除昆明航原因外，运输中出现的小动物患病、受伤和死亡，昆明航不承担责任。

(5) 导盲犬、助听犬的运输，适用本条规定。导盲犬、助听犬在符合昆明航运输条件的情况下可由有视/听残疾旅客本人带入客舱运输。导盲犬、助听犬连同其容器和食物可以免费运输且不计算在免费行李额内。旅客应对其携带的导盲犬、助听犬可能对其他旅客或昆明航造成的所有损害或伤害承担全部责任。

## 七、行李的领取和交付

(1)您应在航班到达后立即在机场凭行李牌识别联领取行李。必要时，应交验客票；

(2)昆明航凭行李牌识别联对您交付行李，对于领取行李的人是否确系您本人，以及由此造成的损失及发生的费用，不承担责任；

(3)您收受行李而未提出异议，即为该行李已按运输合同完好交付的初步证据；

(4)您的托运行李将尽可能与旅客同机运输，除非出于运行、安全或安保方面的原因而由其它航班运输。如果您的托运行李是因昆明航的原因改由后续航班运输，将由昆明航交付与您。对于因上述原因发生延误的行李，昆明航不收取保管费。

### 有帮助的建议：

1. 因昆明航原因使您的托运行李未能当天同机到达，造成您旅途生活的不便，昆明航会适当给予您临时生活用品补偿费；

2. 如行李在运输过程中发生延误、遗失损坏或毁灭，您应在事件发生地点的昆明航或其授权地面服务代理人处第一时间申报并办理相关手续，如行李遗失，可致电昆明航客服热线：0871-96598 询问行李下落。



## 八、行李声明价值

(1)您的托运行李,每千克价值超过人民币 100 元时,可办理行李的声明价值。

(2)托运行李的声明价值不能超过行李本身的实际价值。每一旅客的行李声明价值最高限额为人民币 8,000 元。如昆明航对声明价值有异议而您又拒绝接受检查时,昆明航有权拒绝收运。

(3)昆明航按照旅客声明的价值中超过本条件 7.1 款规定限额部分的价值的 5%收取声明价值附加费。金额以元为单位,尾数四舍五入。

## 第十章 客舱服务

### 一、客舱安全

将旅客安全地送达目的地是我们的责任。在您乘机过程中，我们会严格履行各项安全规定，把您的乘机安全放在首位。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

我们将在广播中细致地提醒您所需要遵守的客舱安全规定或播放安全简介录像以确保您乘机时的自身安全。因此，当我们的客舱乘务员为旅客进行安全演示、讲解安全规定或播放安全简介录像时，请您关注，给予配合，全程遵守机上安全规则。

#### （二）便携式电子设备(Portable Electronic Devices, 简称 PED)的使用和限制

（1）允许飞行全程使用的 PED 设备（注：飞行全程包括飞机滑行、起飞、平飞及下降阶段）

a.可单手掌握的小型 PED 是指：外形尺寸长宽高三边之和小于 31cm（含）的 PED 设备。如选择了“停止传输功能”或“飞行模式”并且关闭移动数据发射功能、WI-FI 功能及蓝牙功能情况下，



可全程使用，但移动电话、电子书、平板电脑（如 MINI IPAD 等）、MP3/MP4、电子游戏机、电子词典、照相机、有移动电话功能的手表等，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（如耳机线、充电线等）。

b.医学辅助用电子设备类:助听器、心脏起搏器等;

c.其他类可全程使用的设备:电动剃须刀、电子计算器、没有无线遥控器的小型电动玩具、便携式随身听（光盘/光碟机、盒式磁带播放机）、便携式语音记录器以及其他不具备无线电发射功能的便携式电子设备。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（如耳机线、充电线等）。

### （2）只可在巡航高度使用的 PED 设备

大型 PED 设备是指：外形尺寸长宽高三边之和大于 31cm 的 PED 设备，如笔记本电脑、IPAD 等。（注：为避免飞行关键阶段设备滑落等原因阻碍应急通道，在滑行、起飞及下降阶段，笔记本电脑或 IPAD 需要收入前排座椅口袋，在平飞阶段方可使用）。

### （3）全程禁用的 PED 设备

无法通过“飞行模式”关闭信号传输功能的移动电话、便携式电视、无线电接收机、无线电发射机、具有无线遥控器的玩具和其他带遥控装置的电子设备、必须开启蓝牙功能的电子设备、充电宝等便携式移动电源、其他能够对飞机系统产生干扰的电子设备。

注：在空中阶段禁止使用电子设备蜂窝移动语音和数据通信功

能。随身携带行李、行李架中的 PED 设备不得处于通电状态。

(三) 昆明航的所有飞机上都配备有《旅客安全须知卡》，放置在您前方座椅背后的口袋内，请您上机后尽早阅读。

(四) 任何显示醉态或在麻醉品影响下的旅客将被禁止登机。

(五) 昆明航的航班上全程禁止吸烟。同时禁止破坏机上设备、损害或毁坏飞机洗手间内的烟雾探测器。

(六) 为了保障安全，就坐在飞机出口座位的旅客必须经由乘务员评估，视情况进行调整，以便在发生紧急情况时能够协助机组成员。

(七) 根据中国民航法规定，旅客在正常情况下禁止触碰舱门手柄。如果正常情况下打开了应急出口，将被依法追究相应法律责任。

## 二、餐饮服务

在昆航航班上我们为您提供饮品和小吃服务，如果正值用餐时间，我们将选择性提供热食。同时，为了满足您的饮食习惯，您可以在航班起飞 24 小时（含）前拨打电话 0871—96598—1# 预定特殊餐食（我们可以提供清真餐、素食餐、儿童餐等），为了确保您能得到特殊餐食的供应，请您在购票时提出订餐申请（机上配备以实物为准）。

## 三、机上娱乐

为满足您在旅途中的娱乐服务需求，我们将定期更新客舱公共视频娱乐节目，包括各类综艺节目、特色视频和电影等。

#### 四、客舱广播

客舱广播是联系旅客和机组的纽带，我们将为您提供中英文两种语言的广播，内容包括安全和服务两个部分。为了您乘机时的舒适和方便，我们将在广播中告知旅客飞行的时间、航线、目的地的天气情况、地面温度等。如果对以上的信息需要进一步了解，请您随时向我们询问，我们非常乐于为您解答。

#### 五、特色服务<sup>25</sup>

在昆明航特定的航班上，我们将安排“阿诗玛”特色优质示范组为您提供热情周到的服务。

“阿诗玛”示范组是伴随昆明航开航而组建的一支云南民族特色的优质示范乘务队伍。她们不仅在机上对客提供特色优质服务，同时也在工作之余热衷社会公益，践行民航精神。

#### 有帮助的建议：

- 我们力求为您创造轻松和谐的客舱氛围，若您在旅途中感到任何的不便时，请告知我们，我们非常乐于为您提供帮助。

---

<sup>25</sup> 特色服务：指在法规规定昆明航的责任之外由我们自愿提供的延伸服务。

## 第十一章 不正常航班服务

### 一、信息传递

遇到航班时刻变更、取消或更改航程时，我们将及时向您通报相关信息。

我们会通过您购票时留下的电话号码，通过短信的方式对您航班变更的信息进行通知。如果您是向代理人或旅行社订的客票，我们会通知代理人或旅行社转告您。

如果航班临时变动，无法事先通知到您，我们会在您抵达机场后通过机场广播、告示牌向您通报相关信息。

### 有帮助的建议：

- 为了您及时得到我们的通知，请在定座和购票时留下便于联络到您的电话。

## 二、办理退票、变更和签转客票

因昆航原因（工程机务、航班计划、运输服务、机组人员）或非昆航原因（天气、突发事件、空中交通管制、安检及您等）造成航班延误或取消，我们会为您安排有可利用座位的后续航班。

若您放弃旅行、要求退票，我们的工作人员将积极为您办理。在始发站按您所持客票票面价格退还票款，在经停地退还您未使用航段的票款（即：经停地至您所持客票上目的地的正常票价乘以您原购票折扣得出的金额），但不超过您原付票款金额。

## 三、航班延误补偿

国内航班若因工程机务、航班计划、运输服务、机组人员四种属昆航原因造成航班延误,昆航将根据航班延误时间的实际情况,向旅客提供经济补偿。如果航班延误超过两小时且正值用餐时间,我们将为您免费提供餐饮服务,延误超过四小时(含)以上不超过八小时,补偿人民币 200 元,延误八小时(含)以上,补偿人民币 400 元。由于航班延误常常由几个原因综合所致,昆航给予延误补偿是以昆航原因造成的延误时间累加为准。

## 四、代码共享<sup>26</sup>航班不正常情况的服务

代码共享航班是昆明航为旅客提供更多航班和时刻选择的服务。当您购买了昆明航的客票,但实际乘坐的是与昆明航代码共享

---

<sup>26</sup> 代码共享:指一家航空公司与另一家航空公司协议允许在其航班上使用自己的代码或两家及多家航空公司在同一航班上使用各自的航班号。



的另一家航空公司班机时，您在客票变更、签转、退票服务方面与乘坐昆明航航班一样；而在地面服务、客舱服务、航班延误、不正常航班补偿方面等享受的服务，则由与昆明航进行代码共享合作的航空公司提供。

若您购买的是与昆明航代码共享的航空公司的客票，但实际乘坐的是昆明航班机，在地面服务、客舱服务、航班延误、不正常航班补偿方面等享受的服务由昆明航提供；而在客票变更、签转、退票服务方面将按照客票上的承运人代码所代表的航空公司的规定办理。

### 有帮助的建议：

- 在您得知航班变动的信息后，请在指定的区域等候消息或找到工作人员办理相关事宜。对已通知预计延误时间的航班，当造成航班延误的因素消除后可能会缩短延误时间。因此，请您密切关注广播和其他通知渠道以免耽误您的行程。



昆明航空  
Kunming Airlines

## 昆明航空顾客服务指南

---

## 第十二章 特殊服务

### 一、无成人<sup>27</sup>陪伴儿童<sup>28</sup>

5岁（含）以上至12岁儿童可以单独乘坐昆明航的直达航班和有经停但无转机航班。昆明航免费提供该项服务，但需要您给予配合：

当您申请无成人陪伴儿童服务时，请于乘机当天在机场填写相关表格，包括家人或联系人的联系方式，以及目的地接机人的姓名、住址及联系电话等，您也可以直接拨打当地昆明航柜台热线或者昆明航服务热线0871—96598—1#进行相关信息的查询及登记。这些信息用来在无成人陪伴儿童到达时辨认接人方，同时也便于我们在需要的时候联系您。

#### 有帮助的建议：

- 请您最迟应于航班起飞前三天（不含起飞当日）申请无成人陪伴服务。若您到机场临时提出申请，由于航班安全需要对特殊旅客人数的限制，有可能无法为您办理。
- 在办理无成人陪伴儿童服务，请您陪伴他们直到办妥乘机手续并在航班起飞15分钟后离开，建议接机人携带有效身份证件于航班抵达前30分

27 成人：本处特指18（含）至69周岁并具有完全民事行为能力的成年人。

28 无成人陪伴儿童：指5岁（含）以上、12岁以下，无成人陪伴同行，单独乘机的儿童。

钟到达机场等待。

- 年龄在 70 岁（含）以上，身体健康，无成人陪伴同行、单独乘机的老年人或年龄超过 60 岁（含）申请按老年旅客接待的旅客，如需帮助，可与昆明航机场工作人员联系。
- 年龄满 16（含）周岁，无成人陪伴同行，单独乘机的盲人（聋哑）旅客，须在购票前提出特殊服务申请。昆明航为无陪伴的盲人旅客订座时，需由家属或其照料人员填写一式两份特殊旅客（无陪伴的盲人）乘机申请书。

## 二、孕产妇

（一）出于旅客安全的考虑，怀孕超过 35 周（含）以上的孕妇及产后不满 14 天（含）的产妇，昆明航将不予承运。

（二）怀孕超过 32 周（含）但不超过 35 周的孕妇，须提供县级以上医院开具的有效的适宜乘机的诊断说明书。诊断说明书须有检查医院的盖章和医生签字、有“XX 日前适宜乘机”字样方为有效。如果您在现场无法提供此项材料，您将无法办理乘机手续，现场工作人员将会协助您进行改签或按自愿退票相关规定为您办理退票。

（三）怀孕不超过 32 周的孕妇，须随身携带医院提供的能证明其孕期的证明材料，如母子保健手册（卡）。如果您无法提供，现场工作人员会要求您填写《风险告知确认书》，并需您在《风险告



持与配合。

(二) 旅客无诊断说明书或拒绝配合航空公司接受机场急救中心检查，但强烈要求成行，现场工作人员会要求您填写《风险告知确认书》。如果在乘机过程中发生意外，您将自行承担责任。

(三) 考虑到紧急情况下撤离和安全疏散的需要，同一架次航班对于没有陪伴的人员但是在紧急撤离时需要他人协助的残疾人人数进行规定。根据昆明航空机型，我们同一架次航班的残疾人数限制为 4 名。残疾人人数超过限制时，按照 1:1 比例增加陪伴人员，残疾人人数最多不得超过 8 人。

### 有帮助的建议

- 基于安全方面的考虑，对于视力或听力障碍并且未满 16 周岁的旅客和智力或精神障碍的旅客，需要有已满 18 岁（含）并且具备完全民事行为能力能力的旅客陪伴同行。
- 如果您有陪同，请在定座时声明陪同关系，并单独出票。陪同人员应有能力在旅行过程中照料残疾人，并在紧急情况下协助其撤离。
- 盲人或聋哑旅客所携带的经过专门训练的能够导盲或助听的犬类，在经过昆明航允许的情况下可带入客舱。年满 16 周岁的携带服务犬的盲人或聋哑旅客可以单独携带服务犬乘机。每个航班仅限收运一只服务犬。



- 如您需要携带服务犬<sup>30</sup>旅行，请您最迟于航班起飞 48 小时（含）之前，向昆明航空客服热线申请。您在购票及乘机时需向我们出示服务犬的身份证明和检疫证明，并请您携带您的服务犬最迟于航班预计起飞时间前 120 分钟到达机场。乘机时请您为您的服务犬带上口套并系牵引绳。

#### 四、担架旅客

（一）您若申请担架旅客的特殊服务，请务必应在航班起飞前 48 小时（含）以上到昆明航指定售票处提出申请，具体办理可以咨询 0871—96598—1#工作人员，或拨打当地昆明航柜台服务热线。航空公司将在 24 小时内给予是否能提供上述服务的答复。

您提出上述需求或登机、离机协助的，请在普通旅客办理乘机手续截止前 120 分钟在机场办理乘机手续。

（二）请在购票时如实填写《特殊旅客（病残）乘机申请单》，并在购票时提供县市级以上医院开具的有效的适宜乘机的诊断说明书，诊断说明书须在离乘机时间 10 日以内开具、有检查医院的盖章和医生签字、有“XX 日前适宜乘机”字样方为有效。

#### 五、轮椅旅客

（一）您若申请轮椅旅客的特殊服务，请务必在航班起飞前 36

---

30 服务犬：为残疾人生活和工作提供协助的特种犬，包括辅助犬、导听犬、导盲犬。服务犬不包括宠物犬。



小时（含）向昆明航直属售票处提出（不含销售代理人），具体办理可以咨询 0871—96598—1#工作人员，或拨打当地昆明航柜台服务热线。

## （二）轮椅服务申请：

1、机下轮椅是指为能够自行上下飞机，在客舱内能自己行走到座位上，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。

申请机下轮椅的旅客，您应在航班起飞时间前 24 小时（含）之前须向昆明航直属售票部门（不含销售代理人），在规定的时限前提出申请。

2、登机轮椅（WCHS）是指不能自行上下飞机，但可以客舱内能自己走到座位上去的旅客使用的轮椅。

申请登机轮椅的旅客，您应在航班起飞时间前 36 小时（含）之前向昆明航直属售票部门（不含销售代理人）提出申请。

3、轮椅旅客数量：同一航班有数量限制。

4、基于安全方面的考虑，您的电动轮椅需要托运，请您在普通旅客办理乘机手续截止前 120 分钟交运。电动轮椅托运需符合民航局相关要求，即最大功率不得大于 300WH，请在托运前准备好产品说明书或电池标量证明。

## 有帮助的建议：



- 残疾人代表团应提前 48 小时（含）之前向昆明航直属售票部门（不含销售代理人）提出申请。

## 六、拒绝运输

为了保证旅客的利益和乘机安全，昆明航有权拒绝行为、年龄、精神或身体状况不适合航空旅行，或对其他旅客可能造成危害的旅客乘机。

### 有帮助的建议

- 出于安全和服务的考虑，昆明航对每一航班限制运输旅客的数量进行相应的控制。您须提前向我们提出申请，我们做出相应安排后，方可予以承运。
- 对于特殊旅客，如果您提前提出申请，我们会在机场安排专门的服务人员协助您乘机。
- 请您尽早到达始发站机场，以留出充足的时间办理相关的手续。如果您办理了担架旅客乘机申请，为了不耽误您的行程，请您乘机当天提前 3 小时到达机场办理相关手续。

## 第十三章 尊享俱乐部会员服务

### 一、入会条件

凡年满2周岁的旅客，均可免费申请成为尊享俱乐部的会员，参加尊享俱乐部会员里程奖励活动。

### 二、入会方式

您可以在昆明航航班上、昆明航直属售票处或拨打客服热线、登陆尊享网站申请加入俱乐部。

### 三、里程累积

(一) 加入俱乐部后，系统可为您的实际乘坐航班按照昆航尊享俱乐部规则自动累计里程。如果里程遗漏，可通过传真、电话、网上自助等方式进行补登。

(二) 国内航线奖励里程<sup>31</sup>累计规则请参阅《尊享俱乐部会员手册》。请保留好登机牌或机票复印件直到里程累计到您的账户。

### 四、服务项目

#### (一) 里程积分用途：

兑换奖励机票：昆明航空及合作伙伴公司实际承运航班兑换奖励升舱、昆明航空积分商城内所有商品。

#### (二) 会员特享服务项目：

---

31 奖励里程：指会员通过贵宾等级额外奖励的里程、各种促销获得的里程、在合作伙伴处消费获得的里程、现金购买的里程等。

1、银卡会员：额外 20%奖励里程累积；额外 10 公斤免费行李额。

2、金卡会员：额外 40%奖励里程累积；额外 20 公斤免费行李额。

3、白金卡员：额外 60%奖励里程累积；额外 30 公斤免费行李额等。

如需了解服务内容细则，请参阅《尊享俱乐部会员手册》。

### （三）享受尊享俱乐部合作伙伴的优惠：

在尊享俱乐部合作伙伴的商户消费，出示您的会员卡，即可享受优惠。不同级别的会员所享受的优惠程度不同。级别越高，享受的优惠越多。

### 有帮助的建议：

- 为确保您的里程累积及时、准确，请您在入会后的 10 个工作日后登陆尊享俱乐部网站查看您的资料，并确认姓名与您每次乘机时所用姓名一致，因为姓名错误会影响到您的里程累积。若会员资料有变化时，请您及时登陆俱乐部网站更新，以便我们能与您保持联系。
- 每个航班提供给会员可兑换的免票数量有限，兑换规则为先到先得，额为限。因此，如果您需要，请尽早申请。
- 会员规则如有变动，以昆明航最新公布的会员手册为准。
- 尊享俱乐部会员服务专线：0871—96598
- 传真：0871-67335817



- 网址: <http://crm.airkunming.com>

## 第十四章 旅客人身意外伤害赔偿

一、因发生在民用航空器上或者在旅客上、下民用航空器过程中的事件，造成旅客人身伤亡的，昆明航承担相关责任；但是，旅客的人身伤亡完全是由于旅客本人的健康状况造成的，昆明航不承担责任。伤亡是由旅客或索赔人的过错造成或者促成的，相应免除或者减轻昆明航的责任。

二、昆航对每名旅客受伤、死亡的赔偿责任限额依照国家相关法律规定执行。

三、旅客应在知道或应知损害发生之日起，一年内向昆明航提供索赔要求，逾期后昆明航不再接受相关索赔请求。

## 第十五章 顾客意见受理

您的问题、意见或建议是我们最宝贵的财富，将成为我们改进服务的重要依据。为此，我们专设意见受理电话，致力于解决未及时、妥善处理的问题，并受理您的表扬和投诉。一般投诉在3个工作日之内致电旅客进行回复；重大投诉1个工作日内回电旅客展开调查，并在5个工作日之内将调查结果回复旅客。

昆明航意见受理电话：0871—96598 转 7 号键；邮箱地址：kmairline@126.com；昆航官方微信公众号：昆明航空；昆明航官网：<http://www.airkunming.com/>以上方式均可进行意见受理。

有帮助的建议：

- 您可以通过填写昆明航旅客机上留言卡、写信或来电等方式，来反映您的意见和建议。
- 如果您需要投诉，请尽可能详尽地说明具体的投诉事实（包括时间、地点、航班号、事情经过，被投诉部门的名称或被投诉人的姓名、工牌号等）和您的要求，并留下您的姓名、联系电话，如有需要，希望您能提供客票、货单等相关证明，以配合我们的调查。

## 第十六章 生效与修改

- 一、本《指南》（试行版）于二〇一五年制定，并于二〇一五年十二月十日起实施。
- 二、昆明航有权根据国家有关法律法规的生效和变更、国家颁布的有关政策以及实际情况的变化，适时地变更和调整本《指南》的有关内容。
- 三、昆明航的雇员、代理人或代表均无权改动或放弃《指南》中的任何条款。
- 四、本《指南》由昆明航空有限责任公司负责解释。
- 五、《指南》内容以昆明航网站“[www.airkunming.com](http://www.airkunming.com)”公布的最新版本为准，所有变动将不另行通知。

## 附录 术语定义

《指南》中的下列用语，除具体条款中有其它要求或另有明确规定外，含义如下：

1. 航班：指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。
2. 客票：指由承运人或代表承运人所填开的被称为“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。
3. 定座：指对旅客预订的座位、舱位等级和对行李的重量、体积的预留。
4. 购票：中国旅客购票，须凭本人第二代《居民身份证》或公安机关出具的其它有效身份证件，并填写《旅客定座单》，外国旅客、华侨、港、澳、台胞购票，须凭有效护照、回乡证、台胞证或公安机关出具的其它有效身份证件等，并填写《旅客定座单》。
5. 销售渠道：指旅客的购买昆航机票的途径，包括：昆航直属售票处、昆航网站、昆航服务热线电话或昆航授权的销售代理人售票处、网站、电话等。
6. 旅客定座单：指旅客购票前必须填写的供承运人或其授权销售代理人据以办理定座和填开客票的业务单据。
7. 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：第二代居民身份证、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，16周岁以下未成年人的户口簿、出生证等证件。

8. 儿童：指开始运输之日年龄已满两周岁但未满十二周岁的人。
9. 婴儿：指开始运输之日年龄未满两周岁的人。
10. 正常票价：指在票价适用期内的公务、经济各舱位等级的销售票价中的最高票价。包括按成人适用正常票价 50%付费的儿童票价和按成人适用正常票价 10%付费的婴儿票价。
11. 团体旅客：指统一组织的人数在 10 以上人（含 10 人），航程、乘机日期和航班相同的
12. 特殊旅客：指需要工作人员协助，给予特殊照料的旅客，包括重要旅客、无成人陪伴儿童、轮椅旅客、孕妇、担架旅客，病残旅客、盲人、聋哑旅客等。
13. 重要旅客：指因其身份或社会地位的需要应予以特别礼遇和照料的旅客。
14. 子舱位票价：指公布票价里除正常运价（C/G/Y）之外其他舱位票价。
15. 电子客票：是普通纸质客票的一种电子映像，是传统客票的一种替代品，可以实现客票的无纸化存储，电子化的订票、出票、办理乘机手续、登机、结算等过程。



16. 电子客票报销凭证行程单：由国家税务总局监制，与民航总局联合发文批准的记录电子客行程、运价信息的单据，用作旅客报销凭证，不作为通过机场安检以及登机的凭证。电子客票行程单遗失不补。
17. 超售：指超过航班最大允许座位数的销售。
18. 不正常航班：指由于航空管制、天气、机械故障等原因造成的不能按公布的时间正常飞行的航班。
19. 国内航班：指在国内航线上飞行的航班。
20. 行李：指旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或便利而携带的必要或适量的物品和其他个人财物。除另有规定者外，包括旅客的托运行李和自理行李。
21. 昆明航柜台：指昆明航空有限公司在机场设立，为旅客提供昆明航空值机服务的柜台。在无昆明航柜台的站点，深圳航空柜台能够提供同样的服务。
22. 随身携带物品：指经承运人同意在规定的行李品种、数量、重量和体积范围内由旅客自行携带乘机并自行负责照管的行李物品。
23. 托运行李：指旅客交由承运人负责照管和运输的行李。
24. 特色服务：指在法规规定昆明航的责任之外由我们自愿提供的延伸服务。
25. 代码共享：指一家航空公司与另一家航空公司协议允许在其航班上使用自己的代码或两家及多家航空公司在同一航班上使用各自的航班号。



26. 成人：本处特指 18（含）至 69 周岁并具有完全民事行为能力的成年人。
27. 无成人陪伴儿童：指 5 岁（含）以上、12 岁以下，无成人陪伴同行，单独乘机的儿童。
28. 病残旅客：指身体或精神上的残疾或在医病人，在上下飞机、飞行途中以及在机场地面服务过程中需要他人予以个别照料或帮助而对其他旅客一般无影响的旅客。
29. 服务犬：为残疾人生活和工作提供协助的特种犬，包括辅助犬、导听犬、导盲犬。服务犬不包括宠物犬。
30. 奖励里程：指会员通过贵宾等级额外奖励的里程、各种促销获得的里程、在合作伙伴处消费获得的里程、现金购买的里程等。