



中华人民共和国民用航空行业标准

MH/T 1038—2011

公共航空行李运输服务规范

Specification of public air baggage transport service

2011-10-17 发布

2012-01-01 实施

中国民用航空局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国民用航空局运输司提出。

本标准由中国民用航空局航空器适航审定司批准立项。

本标准由中国民航科学技术研究院归口。

本标准起草单位：中国航空运输协会。

本标准主要起草人：史博利、张英、徐青、郝玉萍、杨涛、杨芳、黎京霞、李爱青。

本标准由中国航空运输协会负责解释。

公共航空行李运输服务规范

1 范围

本标准规定了公共航空行李运输服务的基本要求、行李计费、行李声明价值、行李运输信息告知、行李的运输、行李不正常运输的处理及行李损失赔偿的要求。

本标准适用于公共航空行李运输服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

- GB/T 16177 公共航空运输服务质量
- GB/T 18764 民用航空旅客运输术语
- MH/T 1020 锂电池航空运输规范
- MH/T 1030 旅客和机组携带危险品的航空运输规范
- MH/T 5104 民用机场服务质量
- MH/T 5106 民用机场航站楼行李处理系统检测验收规范
- 中国民用航空局 1888 号文件 《关于加强旅客行李中锂电池安全航空运输管理的通知》

3 术语和定义

GB/T 18764 中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

行李 baggage
旅客在旅行中携带的符合承运人运输要求的物品。
注: 改写 GB/T 18764—2002,定义 11.1。

3.2

无牌行李 tag-off baggage
由于脱落、漏挂等原因造成无行李牌的托运行李。

3.3

联程行李牌 on-line or interline tag
拴挂或粘贴在需要继续运输的中转行李上的行李识别标签。
注: 改写 GB/T 18764—2002,定义 11.2.3。

4 基本要求

4.1 托运行李

4.1.1 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,能在正常的操作条件下安全装卸和运输,并应符合下列条件:

- a) 行李内、外应有旅客的姓名、联系方式和详细地址;
- b) 两件(含)以上物品不应捆为一件行李托运;
- c) 行李上不应附插(带)其他物品。

4.1.2 国内运输每件行李的重量应不超过 50 kg,体积应不超过 100 cm × 60 cm × 40 cm。

4.1.3 国际运输托运行李的件数及体积和重量按承运人规定。

4.2 非托运行李

非托运行李应能置于前排座位下或者能放置于客舱的密闭存放部位。超过承运人规定的重量或尺寸的物品应作为托运行李运输。

4.3 不应作为行李运输的物品

4.3.1 危险品

包括中国民用航空局《危险物品运输操作手册》中列明禁止运输的物品以及爆炸品、压缩气体、腐蚀性物质、氧化物、放射性或者磁化物、易燃、有毒、有威胁性或刺激性物质等。

4.3.2 枪支、弹药、军用或警用械具

包括枪支、弹药、军用或警用械具(含主要零部件)和此类物品的仿制品。

4.3.3 管制刀具

指 1983 年经国务院批准由公安部颁布实施的《对部分刀具实行管制的暂行规定》中所列出的刀具,包括匕首、三棱刀(包括机械加工用的三棱刮刀)、带有自锁装置的刀具和形似匕首但长度超过匕首的单刃刀、双刃刀以及其他类似的单刃、双刃、三棱尖刀等。

4.3.4 其他物品

其他物品包括:

- a) 活体动物,小动物除外;
- b) 带有明显异味的鲜活易腐物品(如海鲜、榴莲等);
- c) 禁止出境、入境或者过境的物品;
- d) 包装、形状、重量、体积或性质不适合运输的物品;
- e) 承运人规定不宜作为行李运输的其他物品。

4.4 不应放入托运行李内运输的物品

4.4.1 下列需要专人照管的物品,不应作为托运行李或夹入托运行李内运输,可作为非托运行李带入客舱由旅客自行照管,承运人对此类物品的遗失、损坏承担一般托运行李的责任:

- a) 重要文件、旅行证件和资料、有价票证、证券、货币、可转让票据;
- b) 珠宝、贵重金属及其制品、古玩字画等贵重物品;
- c) 易碎物品、易腐物品、样品;
- d) 绝版印刷品或手稿;

- e) 电子及数码产品；
- f) 需定时服用的处方药。

4.4.2 旅客携带物品超过承运人限制规定需要带入客舱的，应按占座行李办理。

4.5 限制运输的物品

经承运人同意后下列物品可作为行李运输：

- a) 精密仪器、电器类物品；
- b) 猎枪、体育运动用枪支和子弹、超标体育运动用品及乐器；
- c) 服务犬及小动物；
- d) 机要文件、外交信袋、无人押运的公邮袋等；
- e) 旅行途中所使用的电动轮椅；
- f) 管制刀具以外并符合承运人规定的利器、钝器，例如菜刀、剪刀等；
- g) 干冰、液态饮品、含酒精类的化妆品等；
- h) 骨灰；
- i) 承运人限制运输的其他物品。

5 行李计费

5.1 免费行李额

5.1.1 计重制

5.1.1.1 持成人或儿童客票每名旅客免费行李额为：

- 头等舱：40 kg；
- 公务舱：30 kg；
- 经济舱：20 kg。

5.1.1.2 持婴儿客票的旅客无免费行李额。

5.1.2 计件制

5.1.2.1 旅客可免费托运行李的件数按承运人规定办理。

5.1.2.2 头等舱、公务舱旅客每件托运行李的三边之和应不超过 158 cm，每件托运行李的重量应不超过 32 kg。

5.1.2.3 经济舱旅客每件托运行李的三边之和应不超过 158 cm，两件托运行李的三边总和应不超过 273 cm，每件托运行李的重量应不超过 23 kg。

5.1.2.4 持婴儿客票的旅客每件托运行李的三边之和应不超过 115 cm、重量应不超过 23 kg。

5.1.3 免费行李额合并计算

搭乘同一航班前往同一目的地的两个(含)以上同行旅客，如在同一时间、同一地点办理行李托运手续，其免费行李限额可按各自的舱位等级标准合并计算。

5.1.4 国际和地区运输国内段

构成国际和地区运输的国内航段时，每名旅客应按适用的国际航线免费行李额计算。

5.1.5 混合舱位等级

混合舱位等级旅行的免费行李额,应按每一航段所付票价的舱位服务等级计算。

5.1.6 其他免费行李额的计算

5.1.6.1 旅客自愿提高或降低舱位等级,应按改变后的舱位等级所规定的免费行李额办理。

5.1.6.2 旅客非自愿提高或降低舱位等级,应享受原客票舱位等级所规定的免费行李额。

5.1.7 计重制与计件制混合航线的免费行李额

持联程客票的旅客中途不分程,行李直接联运至目的地时,宜按计件制享受免费行李额。

5.2 逾重行李费

5.2.1 支付逾重行李费

旅客托运行李超过免费额的部分应按承运人规定支付逾重行李费。

5.2.2 逾重行李费率

5.2.2.1 计重制

应按公布的直达、单程、成人、经济舱运价的1.5%计算逾重行李费。

5.2.2.2 计件制

应按填开逾重行李票当日所适用的费率计算逾重行李费。

5.2.3 逾重行李费计算

5.2.3.1 计重制

逾重行李费等于托运行李的重量减去适用的免费行李额后,乘以适用的逾重行李费率。

5.2.3.2 计件制

逾重行李费等于托运行李的总件数减去适用的免费行李件数后,乘以适用的逾重行李费率。

5.2.4 混合等级逾重行李费

应按各航段票价的舱位服务等级所适用的免费行李额分别计算。

5.2.5 联程运输逾重行李费

5.2.5.1 计重制

应按始发站至目的地公布直达、单程、成人、经济舱公布票价计算出的费率收取;没有公布直达运价的,可按分段相加的方法计收。

5.2.5.2 计件制

应按始发站至目的站公布的标准费率计收。

5.2.5.3 计重制与计件制混合航线

应按计件制标准计算免费行李额,超出部分宜按计件制收取逾重行李费。

5.2.6 逾重行李费收取

收取逾重行李费应遵守下列原则:

- a) 逾重行李费应在旅客登机前收取;
- b) 收取逾重行李费,承运人或地面服务代理人应填开逾重行李票;
- c) 逾重行李费收取应自行李的托运地点至下一个中途分程地点,或行李联运目的地点;
- d) 如果旅客中途增加逾重行李,应收取自增加逾重行李的地点至下一个中途分程地点或行李联运的目的地点的逾重行李费,增加逾重行李的航程应单独填开逾重行李票;
- e) 如果旅客中途减少行李,已付的逾重行李费差额不退。

5.2.7 逾重行李票

5.2.7.1 逾重行李票是旅客支付逾重行李费的凭证,也是逾重行李的运输凭证,由财务联、存根联、承运人联、旅客联组成。

5.2.7.2 逾重行李票各联的作用如下:

- a) 财务联用于财务做帐、审核、结算;
- b) 存根联由出票人留储备查;
- c) 承运人联又称运输联,作为逾重行李的运输凭证,是承运人间的结算凭证和依据;
- d) 旅客联由旅客收执,作为已付逾重行李费的凭证。

5.2.7.3 逾重行李票的使用规定如下:

- a) 逾重行李票不应涂改,涂改的逾重行李票无效;
- b) 逾重行李票应与客票同时使用方为有效。

6 行李声明价值

6.1 承运人应向旅客提供办理行李声明价值的服务。

6.2 承运人应规定旅客声明价值的最高限额。承运人未规定的按下列规则:

- a) 国内航线每名旅客声明价值的最高限额为人民币 8 000 元;
- b) 国际和地区航线每名旅客的行李声明价值最高限额为 2 500 美元。

6.3 承运人应按旅客声明价值中超过免费限额的部分收取声明价值附加费。

6.4 托运行李价值超过赔偿限额时,旅客可自愿办理行李声明价值。

6.5 托运行李的声明价值不应超过行李自身的实际价值。

6.6 声明价值超过承运人规定的最高限额时,承运人可拒绝收运。

6.7 对旅客声明的行李价值有异议时,承运人可要求旅客提供相关证据。旅客不能提供有效证据或承运人认为旅客提供的证据不完整时,承运人可不为其办理行李声明价值。

6.8 承运人不对行李中的任何单个物品办理行李声明价值,只办理整件行李的声明价值。

6.9 旅客申报声明价值的物品应符合行李的定义,否则承运人可不予办理声明价值。4.5 中所列物品不应办理声明价值。

6.10 行李声明价值只适用于同一承运人的航班。

6.11 旅客办理行李声明价值,应支付声明价值附加费。声明价值附加费应按旅客声明价值中超过限额部分的 5‰收取。

- 6.12 承运人收取声明价值附加费,应填开逾重行李票。
- 6.13 旅客可对价值高的行李向保险公司申购商业保险。
- 6.14 非托运行李不应办理行李声明价值。

7 行李运输信息告知

- 7.1 承运人和销售代理人应以适当方式在旅客购买机票时告知行李运输规定。
- 7.2 收运行李场所应有行李运输有关规定的业务通告。
- 7.3 承运人应告知旅客托运行李价值超过赔偿限额时,可办理行李声明价值。
- 7.4 承运人应在登机口以适当方式告知非托运行李的相关规定。

8 行李的运输

8.1 收运

8.1.1 基本要求

- 8.1.1.1 旅客应凭有效客票,在承运人指定的地点和时间内办理托运行李手续。
- 8.1.1.2 收运行李时,应向旅客出示禁运危险物品标识,并询问旅客行李中是否有禁运的危险物品、是否帮他人托带行李和行李是否曾离开本人视线范围。旅客帮他人托带行李,或托运行李中有禁运的危险物品,应拒绝收运。离开过旅客本人视线的托运行李应经旅客本人开包检查并确认后方可收运。
- 8.1.1.3 应将旅客的托运行李准确称重,超出免费行李限额范围的行李应收取逾重行李费并向旅客明确告知逾重行李的重量或体积、件数。
- 8.1.1.4 应对每件托运行李拴挂行李牌和相应的行李标识牌,并将行李牌识别联交付旅客作为领取行李的凭证。
- 8.1.1.5 联程托运的行李应拴挂联程行李牌。
- 8.1.1.6 对易碎、包装不符、易腐、旅客晚交运行李,超过客舱运行尺寸、重量和交运时有破损的行李应拴挂免除责任行李牌,以免除承运人的相应赔偿责任,同时:
 - a) 应明确告知旅客所免除责任的项目;
 - b) 应在所免除责任的项目上做标记;
 - c) 旅客应在“旅客签字”栏内签字。
- 8.1.1.7 承运人应明确告知旅客行李托运的地点。
- 8.1.1.8 联运的行李应符合各联运承运人的相关规定。
- 8.1.1.9 应按规定对每件行李进行安全检查。必要时,旅客应配合承运人或地面服务代理人对行李进行开箱检查。
- 8.1.1.10 乘坐国际或地区航班旅客的行李应符合相关国家或地区的法律及海关规定。
- 8.1.1.11 如果旅客拒绝接受检查,承运人或地面服务代理人可拒绝收运该行李。

8.1.2 非托运行李限制

- 8.1.2.1 承运人或地面服务代理人应在乘机登记柜台、旅客安检口、登机口等地以设点检查的方式,对非托运行李进行控制。
- 8.1.2.2 应在非托运行李控制点设置非托运行李标准尺寸框架。
- 8.1.2.3 在登机口发现超过限制的非托运行李,应拴挂免除责任行李牌后,作为托运行李办理。

8.1.3 拒绝收运的行李

8.1.3.1 收运行李前或在运输过程中,如果发现旅客的托运行李中有不应作为行李或放入行李内运输的物品,承运人或地面服务代理人可拒绝收运或随时终止运输。

8.1.3.2 旅客携带 4.5 中所列物品,如拒绝遵守承运人的限制运输条件,承运人可拒绝收运该物品。

8.1.3.3 收运行李时如发现旅客的托运行李因其形态、包装、体积、重量或特性等原因不符合承运人运输条件,应请旅客加以改善。如果旅客拒绝改善,承运人或地面服务代理人可拒绝收运该行李。

8.2 分拣

8.2.1 应按照行李牌标明的经停站、中转站或目的站准确对行李进行分拣。

8.2.2 行李分拣完好率应符合 GB/T 16177 的规定。

8.2.3 行李分拣处理系统应符合 MH/T 5106 的规定。

8.3 装卸

8.3.1 装卸行李应轻拿轻放,做到大不压小、重不压轻、硬不压软。

8.3.2 头等舱、公务舱行李和轮椅、婴儿推车等特殊行李应后装先卸。

8.3.3 装卸行李时应有专人在现场监装、监卸。

8.3.4 行李的装卸和保管应有防护掉落、滑落和防雨措施。

8.3.5 托运行李应与旅客同机运送。如因旅客原因未能乘机或取消旅行,应卸下该旅客的托运行李。

8.3.6 托运行李因承运人或地面服务代理人原因不能与旅客同机运送时,应向旅客说明,并优先安排运送。

8.3.7 应对当日不能运出的行李进行妥善保管。

8.4 交付

8.4.1 行李交付应准确、迅速,航班到达后行李传送应符合 GB/T 16177 的规定。

8.4.2 拴挂有重要旅客和优先行李标识牌的行李应先于其他行李交付。

8.4.3 应凭行李牌识别联或客票向旅客交付行李。对于行李领取人是否为旅客本人以及由此造成的损失及费用,承运人不承担责任。

8.4.4 旅客要求在始发地或中途经停地领取行李,可视情况办理。

8.4.5 旅客不能交验行李牌提取联或客票,要求领取行李时,应提供承运人满意的证明。

8.4.6 延误的行李到达后,承运人或地面服务代理人应立即通知旅客提取。因承运人原因造成的行李延误,承运人或地面服务代理人应将行李免费送达与旅客约定的地点。

8.4.7 旅客在领取行李时未提出异议,可认为该托运行李已经按照运输合同完好交付。

8.5 特殊行李

8.5.1 可作为行李运输的限制物品和危险物品

8.5.1.1 作为行李运输的危险物品应符合 MH/T 1030 的规定,需经承运人同意的,旅客应在定座或购票时提出。作为行李运输的危险物品的联运应符合各联运承运人的规定。

8.5.1.2 体育运动用枪支、子弹的重量不应计算在免费行李额内,应按逾重行李收费。

8.5.1.3 电动轮椅应作为托运行李免费运输,重量不计算在免费行李限额内。

8.5.1.4 携带不必经承运人同意可作为行李运输的危险物品时应符合 MH/T 1030 的规定。

8.5.1.5 含有锂或锂离子电池的电子设备作为行李运输应符合 MH/T 1020 和中国民用航空局 1888

号文件《关于加强旅客行李中锂电池安全航空运输管理的通知》的规定。

8.5.2 占座行李

8.5.2.1 行李占座时,旅客应在定座或购票时提出并经承运人同意后支付相关费用。占座行李没有免费行李额。

8.5.2.2 占座行李应符合行李的包装要求,每件行李的体积和重量按 4.1 执行,每一座位的行李总重不应超过 75 kg。

8.5.3 小动物

8.5.3.1 旅客携带小动物乘机应在定座或购票时提出。

8.5.3.2 所携带小动物应符合出入境和过境规定。

8.5.3.3 承运人可拒绝载运不符合运输条件的小动物。

8.5.3.4 小动物及其容器和携带的食物重量不计算在免费行李限额内,应按逾重行李交付费用。

8.5.3.5 不对小动物办理行李声明价值。

8.5.3.6 小动物的联运应符合各联运承运人的规定。

8.5.4 服务犬

8.5.4.1 旅客携带服务犬乘机应在定座或购票时提出,且不晚于航班离站时间前 72 h。

8.5.4.2 服务犬乘机时应携带有效证件。

8.5.4.3 服务犬可由盲人或聋人旅客本人带入客舱或作为托运行李装入货舱运输。

8.5.4.4 服务犬及其容器和携带的食物应免费运输,不应计入旅客的免费行李额。

8.5.4.5 不对服务犬办理行李声明价值。

8.5.4.6 服务犬的联运应符合各联程承运人的规定。

8.5.5 外交信袋

8.5.5.1 外交信袋应当由外交信使随身携带,自行照管。

8.5.5.2 承运人可根据外交信使的要求按托运行李办理,发生损失时应按 10.3.1 赔偿。

8.5.5.3 外交信使携带的外交信袋和行李可合并计重或计件,超过免费行李限额部分应按逾重行李的规定办理。

8.5.5.4 外交信袋运输需要占用座位时,按 8.5.2 执行。

8.5.5.5 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。

8.5.5.6 根据占用座位的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级别相同的票价计算运费。

8.5.6 轮椅

8.5.6.1 轮椅作为行李运输时,应在定座时提出。

8.5.6.2 作为托运行李的轮椅应免费运输,不计入免费行李额。

8.5.7 体育器材、乐器

8.5.7.1 体育器材、乐器作为行李运输时应符合承运人的规定。

8.5.7.2 体育器材、乐器作为托运行李运输时不应计入免费行李限额,应按逾重行李收费。

8.5.7.3 办理体育器材、乐器托运手续时,按 8.1.1.6 执行。

8.5.8 精密仪器、电器

- 8.5.8.1 精密仪器、电器类物品一般应作为货物运输,经承运人同意后可作为托运行李。
- 8.5.8.2 按托运行李运输时,应有出厂包装或承运人认可的包装。
- 8.5.8.3 精密仪器、电器类物品作为托运行李运输时不应计入免费行李限额,应按逾重行李收费。
- 8.5.8.4 办理精密仪器、电器类物品托运手续时,按 8.1.1.6 执行。

9 行李不正常运输的处理

9.1 违章行李

- 9.1.1 在始发站发现违章行李应拒绝收运。如已收运,应取消运输,或将违章夹带物品取出后方可运输,已收逾重行李费不退。
- 9.1.2 在经停站发现违章行李,应立即停运,已收逾重行李费不退。
- 9.1.3 对违章行李中夹带国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品,应交有关部门处理。

9.2 行李改运

- 9.2.1 旅客改乘其他航班,托运的行李应随旅客作相应的变更,已收逾重行李费退补按承运人规定办理。
- 9.2.2 行李改运,已交付的行李声明价值附加费不退。

9.3 行李退运

- 9.3.1 旅客在始发站行李装机前要求退运,应将行李退还旅客,并退还已收的逾重行李费。
- 9.3.2 旅客不能在非客票上列明的经停地点(航班经停站)退运行李。
- 9.3.3 因旅客原因中断旅行确需退运行李时,未使用航段逾重行李费和行李声明价值附加费不退。
- 9.3.4 因旅客原因在中转站退运行李,时间允许时可予以办理,但未使用航段逾重行李费差额不退。
- 9.3.5 因承运人或承运人无法控制的原因,需退还逾重行李费和行李声明价值附加费的,在出发地点,承运人应退还全部逾重行李费和行李声明价值附加费;在中途经停地点,承运人应退还未运输部分的逾重行李费,不退还行李声明价值附加费。

9.4 无人认领行李的保管和处理

- 9.4.1 承运人或地面代理人应在机场设立存放点并建立登记台帐,妥善保管无人认领行李。
- 9.4.2 行李中鲜活易腐物品的处理如下:
 - a) 对国内航班,应在行李到达 24 h 后进行处理,同时开具“处理通知单”;
 - b) 对国际和地区航班,应在行李到达 72 h 后进行处理,同时开具“处理通知单”。
- 9.4.3 因安全原因限制运输的行李应单独存放保管,并应与其他行李隔离。
- 9.4.4 无人认领行李保管 90 d 后,按无法交付的行李处理,处理方式如下:
 - a) 国内航班的行李应报上级主管部门处理;
 - b) 国际或地区航班的行李应移交海关处理或报上级主管部门处理。

9.5 迟运行李

- 9.5.1 始发站处理迟运行李要求如下:
 - a) 应将迟运行李进行登记并输入行李查询电脑系统;

- b) 旅客到达目的站前,如尚未确定运送行李的后续航班,应以可行的方式将行李迟运信息通知行李目的站,信息内容包括旅客乘坐航班、迟运行李的件数和行李牌号码;
- c) 已确定迟运行李运送航班的,应以可行的方式将信息发送给相关航站;
- d) 迟运行李应按 9.12 的规定运送。

9.5.2 到达站处理迟运行李要求如下:

- a) 收到始发站或经停站迟运行李的信息,应将信息通知旅客;
- b) 收到行李运送信息,但未收到行李,应向始发站或经停站反馈信息;
- c) 未收到始发站或经停站迟运行李信息,但收到行李,应按 9.7 处理。

9.6 少收行李

- 9.6.1 承运人和地面服务代理人应会同旅客填写行李不正常运输记录。
- 9.6.2 临时生活日用品补偿按承运人规定办理。
- 9.6.3 应按 GB/T 16177 的规定及时对相关航站进行查找,并将查找情况及时通报旅客。
- 9.6.4 行李找到后应按与旅客约定的地点尽快交付。
- 9.6.5 航班到达后第 21 d 行李仍未找到,进入行李赔偿程序。

9.7 多收行李

- 9.7.1 多收行李登记后应收入库房保管。
- 9.7.2 应向相关航站发送多收行李信息。
- 9.7.3 核对本站的少收记录,确认为本站的少收行李后应尽快交付旅客。
- 9.7.4 核对外站少收行李查询信息,确认为外站的少收行李,应尽快运送或交付行李。
- 9.7.5 多收行李超过 90 d 无人认领,应按 9.4 处理。
- 9.7.6 因旅客原因不提取的行李,保管时间超过 72 h,应收取行李保管费。

9.8 掉牌行李

- 9.8.1 掉牌行李应在行李查询处收到行李后 1 h 内,向相关航站发送信息。
- 9.8.2 掉牌行李保留 90 d 后仍无人认领,应按 9.4 处理。

9.9 行李内物丢失

- 9.9.1 旅客现场申报行李内物丢失后,应与旅客共同确认内物丢失情况并对提取到的行李称重,确认丢失行李的重量。
- 9.9.2 旅客应提供行李托运的相关证明文件。
- 9.9.3 应会同旅客填写行李不正常运输记录和丢失物品调查问卷。
- 9.9.4 应及时对相关航站进行查找,并将查找情况及时通报旅客。
- 9.9.5 物品找到后应按与旅客约定的地点尽快交付。
- 9.9.6 物品丢失超过 21 d 仍未找到,应进入赔偿程序。
- 9.9.7 旅客非现场申报内物丢失应符合 9.11 的要求。

9.10 行李破损及内物破损

- 9.10.1 旅客现场申报行李破损或内物破损时,应会同旅客填写行李不正常运输记录,并按承运人相关规定,双方协商对破损行李或物品定损。
- 9.10.2 行李破损导致行李内物丢失时,宜将两项合并按 10.3.1 办理。
- 9.10.3 旅客非现场申报行李破损或内物破损应符合 9.11 的要求。

9.11 旅客非现场申报行李损失

9.11.1 旅客非现场申报行李损失时应：

- a) 用传真、邮件或邮寄等方法提出书面申报；
- b) 提供其他旁证，如行李破损和内物损坏行李的照片或其他同行者书面证明材料等；
- c) 提供机票或登机牌或其复印件、行李牌或其复印件和身份证件或其复印件；

9.11.2 非现场申报不符合 9.11.1 的要求，承运人或地面服务代理人可不受理。

9.12 速运行李

9.12.1 每件速运行李应拴挂速运行李牌并用最早可利用航班免费运送。

9.12.2 速运行李运送的责任划分如下：

- a) 使用其他承运人的航班运输责任承运人的速运行李，在运输过程中发生行李损失，应由责任承运人承担；
- b) 非责任承运人运输责任承运人的速运行李，如在运输过程中发生行李损失，非责任承运人不应承担责任。

9.12.3 应按下列要求交付速运行李：

- a) 速运行李到达后，尽快通知旅客提取或将行李送达与旅客约定的地点；
- b) 行李交付时，收回旅客保存的行李不正常运输记录；
- c) 速运行李交付时所发生的地面交通费用由造成该行李不正常运输的承运人承担。

9.13 非托运行李的损失

9.13.1 因旅客原因造成非托运行李的损失，责任应由旅客承担。

9.13.2 承运人原因造成非托运行李损失，应按下列要求处理：

- a) 出具书面损失证明；
- b) 凭旅客提供的损失证明及乘机文件填写行李不正常运输记录；
- c) 非托运行李发生毁灭、污染或损坏时，按 10.3.2 的规定给予一次性赔偿。

9.14 错拿行李

9.14.1 旅客错拿行李时，应协助旅客查找。

9.14.2 承运人应按 10.3.1 的规定对因行李被错拿造成的损失进行赔偿。

9.15 捡拾行李

9.15.1 捡拾行李应交相关部门处理。

9.15.2 捡拾行李无人认领超过 90 d，应按 9.7 处理。

10 行李损失赔偿

10.1 责任的确认

10.1.1 对航空运输期间发生的托运行李延误、毁灭、遗失或损坏，承运人应承担责任。

10.1.2 对旅客在托运行李内夹带 4.4.1 所列物品的损失，承运人应承担一般托运行李的责任。

10.1.3 承运人应对因其过错造成的非托运行李损失承担责任。

10.1.4 在联程运输中，承运人应对发生在其承运的航班上的行李损失承担赔偿责任。

10.1.5 在代号共享的情况下,根据双方协议,承运人应对在客票承运人一栏中填有该承运人代码的航班或航段在运输过程中导致的行李损失承担责任。

10.1.6 下列情况时,承运人应免除或减轻的赔偿责任:

- a) 因自然灾害或其他无法控制的原因所造成的损失;
- b) 因承运人遵守而旅客没有遵守有关法律、法规、规章等所造成的损失;
- c) 由于行李的固有缺陷、质量或瑕疵造成的损失;
- d) 经证明承运人为了避免损失的发生,已经采取了一切合理措施或当时情况下不可能采取有关防护措施;
- e) 旅客携带的非托运行李的毁灭、遗失或损坏;
- f) 旅客在托运行李内夹带 4.4.1 所列物品的损失,按 10.3.1 赔偿;
- g) 因旅客行李内装物品造成该旅客行李的损失;
- h) 行李交付时,旅客未对行李的完好提出异议,也不能提供由于承运人原因造成损失的证明;
- i) 拴挂“免除责任行李牌”并经旅客签字的托运行李,其行李牌上的已免除项目;
- j) 超过法定时限规定的索赔期限;
- k) 由于运输过程中有关国家拒绝入境、过境,小动物未能按时运到,或正常运输条件下小动物受伤、患病、逃逸和死亡;
- l) 体育用品、乐器、精密仪器和电器等办理托运行李未申报,或未拴挂“免除责任行李牌”可按 10.3.1 赔偿。

10.1.7 经证明,行李损失是由索赔人的过失造成或促成的,应根据造成或促成此种损失的过错程度,相应免除或减轻承运人或地面服务代理人的责任。

10.1.8 承运人所负责任应不超过经证明的损失数额,对间接的或随之引发的损失不承担责任。

10.1.9 由于旅客行李内装物品对他人物品或承运人的财产造成损害,该旅客应赔偿损失和由此支付的费用。

10.1.10 承运人和地面服务代理人应按彼此签订的地面服务协议履行各自的职责。

10.2 赔偿原则

10.2.1 行李延误赔偿如下:

- a) 行李延误给旅客旅途生活造成不便,应按承运人规定一次性赔偿临时生活补偿;
- b) 国际和地区航班中,旅客提供的损失证明高于一次性临时生活补偿标准,应按所适用的行李责任限额标准赔偿;
- c) 行李延误费(含一次性临时生活补偿)应计入行李丢失赔偿额。

10.2.2 行李或行李内物丢失、破损、污染的赔偿如下:

- a) 行李损失低于责任限额,应按实际损失价值赔偿;高于责任限额,应按责任限额规定赔偿;
- b) 行李损坏时,承运人按行李降低的价值赔偿或负担修理费用;
- c) 旅客相互错拿、错领,造成一方托运行李丢失,应按 10.3.1 赔偿;
- d) 托运行李中夹带 4.4.1 规定的物品,应按 10.3.1 赔偿;
- e) 行李损失的赔偿不应超过各自事故类别的最高责任限额。

10.2.3 行李赔偿时应填写行李赔偿收据。

10.2.4 旅客的托运行李延误、丢失或损坏应按法定时限提出索赔,并随附乘机凭证、行李牌、行李不正常运输记录、旅客索赔单、证明行李内容和价格的凭证以及其他有关的证明。

10.2.5 构成国际和地区运输的国内航段,应按适用的国际和地区航线责任限额办理赔偿。

10.2.6 无法确定损失行李的重量时,应按该旅客舱位服务等级所享受的免费行李限额赔偿。

10.2.7 已办理行李声明价值,应按声明的价值赔偿。行李的声明价值高于实际价值时,应按行李实际

损失价值赔偿。

10.2.8 已赔偿的丢失行李找到后,应通知旅客。旅客要求领取行李,应退回全部赔偿,但临时生活日用品补偿不退。如发现旅客有明显的欺诈行为,承运人可追回全部赔偿。

10.2.9 办理行李丢失赔偿时,已收取的逾重行李费应退还旅客。

10.2.10 行李损失的赔偿可在航班的目的站、经停站或始发站办理。

10.2.11 投保商业保险的托运行李发生损失,承运人应按 10.3.1 赔偿。

10.3 赔偿责任限额

10.3.1 托运行李

10.3.1.1 行李延误赔偿如下:

- a) 对国内航线,应按承运人规定的临时生活补偿赔偿;
- b) 对国际和地区航线:
 - 1) 按承运人规定的临时生活补偿赔偿;
 - 2) 根据国际公约缔约国条件和旅客损失,可在行李赔偿限额内赔偿。

10.3.1.2 行李破损、丢失、污染赔偿如下:

- a) 对国内航线,按损失的重量,每千克赔偿人民币 100 元;
- b) 对国际和地区航线:
 - 1) 符合 1929 年《统一国际航空运输某些规则的公约》(简称华沙公约)缔约国条件,行李损失每千克赔偿 17 特别提款权;
 - 2) 符合 1999 年《统一国际航空运输某些规则的公约》(简称蒙特利尔公约)缔约国条件,每名旅客托运行李和非托运行李赔偿限额为 1 131 特别提款权。

10.3.2 非托运行李

非托运行李赔偿额如下:

- a) 对国内航线,每名旅客赔偿人民币 3 000 元;
- b) 对国际和地区航线:
 - 1) 符合华沙公约缔约国条件,每名旅客赔偿 332 特别提款权;
 - 2) 符合蒙特利尔公约缔约国条件,每名旅客托运行李和非托运行李赔偿限额 1 131 特别提款权。

10.4 赔偿责任限额调整

承运人赔偿责任限额的调整,按民用航空行政主管部门以及中华人民共和国加入的国际公约规定执行。

参考文献

- [1] ICAO—TI 国际民用航空组织《关于危险物品航空安全运输技术细则》
 - [2] IATA—DGR 国际航空运输协会《关于危险物品运输规则》
 - [3] CCAR—276 中国民用航空局《中国民用航空危险品运输管理规定》
 - [4] 中国民用航空局 《危险物品运输操作手册》
-