



第六章 运输服务标准

6.1 总则

6.1.1 为保障中国通用航空有限责任公司（以下简称“公司”）短途运输业务正常开展，规范服务标准和管理工作，保护公司和旅客的合法权益，维护正常的航空运输秩序，根据《通用航空经营许可管理规定》、《通用航空短途运输运营服务管理办法（2023）》、《中华人民共和国民用航空法》等其他相关法律、法规制定本服务标准。

6.1.2 本标准适用于公司对在中华人民共和国境内的通用航空短途运输服务及包机飞行管理。

6.2 客票

6.2.1 客票预定和销售

6.2.1.1 中国通航通过官方网站或销售代理人发售客票和接受预定，旅客可随时通过公司公布的购票渠道购买公司的短途运输客票。

6.2.1.2 客票是公司旅客之间订立短途运输合同的证据。

6.2.1.3 客票为记名式，仅限客票所列姓名的旅客本人使用。

6.2.1.4 客票不得转让。

6.2.1.5 客票一经预定和销售，不接受除销售代理人外的任何其他人员自行更改任何部分的客票。



运输服务标准

6.2.1.6 客票须旅客持有效证件进行预定和购买，有效证件包括：

1、中国大陆地区居民凭身份证（含临时身份证）、护照，十六周岁以下未成年人可使用居民户口簿、出生证；；

2、部队人员凭军官证、文职干部证、义务兵证、士官证、文职人员证、职工证、武警警官证、海员证；

3、香港、澳门地区居民凭港澳居民来往内地通行证；

4、台湾地区居民凭台湾居民来往大陆通行证；

5、外籍旅客凭护照、外交部签发的驻华外交人员证、外国人永久居留证。

6.2.1.7 证件有效性

1、破损和模糊不清并影响使用的证件均不予接受。

2、任何经伪造、涂改的证件均被视为无效证件。

3、证件必须在证件本身注明的有效期内使用，任何处在有效期之外的证件被视为无效证件。

4、任何证件必须由旅客本人使用，冒用和借用他人证件均为无效使用。

6.2.1.8 其他规定

1、购买儿童票（二周岁以上十二周岁以下）、婴儿票（二周岁以下），应提供儿童、婴儿出生年月的有效证明；

2、儿童按照成人票价的 50%购买儿童票，提供座位。婴儿按照成人票价的 10%购买婴儿票，不提供座位；如需单独占座时，应购买儿童票。每一名成人旅客携带婴儿超过一名时，超过的人数应购儿童票。

3、革命伤残军人乘机须提前征求公司意见，同意乘机后按照适用票



运输服务标准

价的 80% 购票。

6.2.1.9 票款的支付旅客购票时应按照公司或销售代理人规定的付款方式
进行票款支付，除公司与旅客另有合同外，票款一律现付。在旅客完
成客票载明的运输服务后，可向公司或销售代理人申请开具发票。

6.2.2 客票的使用和变更

6.2.2.1 客票使用

客票必须在有效期内按照列明的航程由旅客本人使用。

6.2.2.2 变更旅客信息

变更旅客姓名：客票一旦出票，旅客的姓名不得更改，工作人员建
议旅客联系出票单位，由出票单位进行退票或作废后，重新出票。

变更旅客身份证信息：如果是在离港值机时发现旅客身份证件信息
错误，可提醒旅客联系销售单位。在销售代理人处购票的旅客可让出票
单位进行更改，在线自行购票的旅客只能重新购票，原客票做退票处理，
机场售票柜台原则上不予更改旅客的证件信息。

6.2.2.3 其他变更：

签转：公司及销售代理人销售的客票暂不支持签转，如旅客要求改
变承运人，按自愿退票处理。

自愿变更：旅客购票后，在航班离岗时间前要求改变航班、日期等，
按自愿退票处理。

非自愿变更：

1、由于天气、空中交通管制等无法控制或不能预见的非公司原因以
致航班取消、提前、延误、航程改变、衔接错失或不能提供旅客原座位，



运输服务标准

中国通航应考虑旅客的合理需要并为旅客优先安排有可利用座位的公司后续航班。

2、由于机务维护、航班调配等中国通航原因以致航班取消、提前、延误、航程改变、衔接错失或不能提供旅客原已证实的座位，中国通航应考虑旅客的合理需要并为旅客优先安排有可利用座位的公司后续航班。

3、旅客如不接受中国通航提供的变更服务，要求退票按非自愿退票的规定处理。

6.2.3 退票

6.2.3.1 一般规定

由于公司或旅客原因，旅客不能在客票有效期内按照载明的航程完成客票使用，可以在客票有效期内要求退票。

旅客退票时须凭本人有效身份证件办理退票。退票仅限在原出票地点或途径办理。票款只能退给客票上列明的旅客本人或购买客票的付款人。

6.2.3.2 自愿退票：旅客由于本人原因，未能按照所购买的客票完成航空运输，在客票有效期内要求退票称为自愿退票。旅客自愿退票，应依照本条 6.2.3.1 的规定办理退票。公司为旅客办理退票，根据退票时限收取退票手续费，具体如下：

距离客票载明的起飞日期 14 天之前的退票手续费按照票面价收取 30%；

起飞日期前 14 天（含）以内至起飞前 3 天之前的退票手续费按照票面价收取 40%；



运输服务标准

起飞日期前 3 天（含）以内至起飞前 48 小时之前的退票手续费按照票面价收取 60%；

起飞日期前 48 小时（含）以内至起飞前 24 小时的退票手续费按照票面价收取 80%；

起飞日期前 24 小时（含）以内或起飞后办理退票，退票手续费按照票面价。

6.2.3.3 非自愿退票：

由于航班取消、提前、延误、航程改变或不能提供原定座位时，旅客要求退票，可在客票购买渠道退还全额票款，不收取退票费。公司在收到旅客的有效退票申请后 7 日内完成退款，上述时间不包括金融机构的处理时间。

6.3 乘机

6.3.1 一般规定

6.3.1.1 旅客应在航班计划起飞前至少 1 小时到达指定的机场，凭购票时使用的有效身份证件在机场值机柜台办理乘机及安全检查等手续，公司规定于起飞前 30 分钟停止办理乘机手续。

6.3.1.2 乘机前旅客及其携带的行李必须经过安全检查。

6.3.2 旅客漏乘、误机

6.3.2.1 由于旅客原因造成漏乘，按照自愿退票处理；

6.3.2.2 由于公司原因导致旅客漏乘，公司安排旅客乘坐后续航班，如



运输服务标准

旅客要求退票，按照非自愿退票处理。

6.3.2.3 旅客如发生误机，应在获得乘机机场误机确认后，在乘机机场或原购票渠道办理自愿退票手续。

6.3.3 旅客错乘

6.3.3.1 旅客错乘飞机，公司尽早安排错乘旅客乘坐后续航班前往客票列明的到达地点，票款不补不退。如旅客要求退票，票款不退。

6.3.3.2 由于公司原因造成旅客错乘飞机，如旅客要求退票，按照非自愿退票处理。

6.3.4 拒绝运输旅客

公司出于安全原因或根据现场评估，认为属于下列情况之一者，有权拒绝运输：

6.3.4.1 为遵守国家的有关法律、法规和政府规章及其他规范性文件的规定。

6.3.4.2 旅客的行为、年龄、精神或身体状况不适合航空旅行，包括但不限于以下情况：

1、办理值机或登机时发现处于醉酒状态的旅客。

2、怀孕 34 周（含）以上者；预产日期在 6 周（含）以内者；预产期临近但无法确定准确日期者；产后不足 7 天，难产及早产经医生诊断不宜乘机者；宫外孕者。

3、出生未满 30 天的婴儿，出生不足 120 天的早产婴儿，以及 80 周岁（含）以上的老人。无监护人陪伴的不满 12 周岁的未成年人。



运输服务标准

4、面部有明显手术痕迹，身体有明显带纱布等保护措施；生病住院或动过手术，身体表面植入的医疗器械还未摘除的患者，如插管旅客等。

5、危及自身或其他旅客的及安全健康的精神病患者或间歇性精神病患旅客。

6、传染疾病患者，且传染疾病对其他旅客的身体健康或安全造成直接威胁，无法通过有效措施控制传染的旅客。

7、未提前申请且获得公司同意运输许可，到达机场后现场临时申请轮椅服务的旅客。

8、担架旅客。

9、携带人体捐献器官以及血液、血清的旅客。

10、经公司合理判断，在没有额外医疗服务措施情况下无法完成旅行，无法提供或拒绝提供符合要求的诊断证明书的旅客。

6.3.4.3 旅客行为影响其他旅客正当权利的实现及对机上安全秩序产生不利影响，或对其自身或其他人员或财产可能造成任何危险或危害。

6.3.4.4 旅客不遵守国家的有关法律、法规和政府规章及其他规范性文件的规定，或不遵守公司的规定。

6.3.4.5 旅客拒绝接受安全检查。

6.3.4.6 旅客未能出示本人的有效身份证件。

6.3.5 对被拒绝运输旅客的安排

对被拒绝运输的旅客，公司按照下列规定办理：

6.3.5.1 属于6.3.4.1、6.3.4.2情形的旅客，已购客票按非自愿退票处理。



运输服务标准

6.3.5.2 属于 6.3.4.3 至 6.3.4.6 情形的旅客，已购客票按自愿退票处理。

6.3.6 限制运输旅客

6.3.6.1 怀孕 30 周（含）-34 周（不含）的孕妇旅客、婴儿旅客、在飞行途中需使用呼吸辅助设备的旅客、病患旅客、犯罪嫌疑人、在紧急撤离时需要协助的残疾旅客或需要特殊帮助的旅客等，由于年龄、身体或精神状况在旅途中需要特殊照顾或在一定条件下才能运输，只有在符合公司规定的条件下，且经公司预先同意并在必要时做出安排后方可载运。

6.3.6.2 70 周岁（含）至 80 周岁（不含）的老人在乘机前需保证自身身体条件满足乘机标准，并签署免责协议。

6.3.6.3 12 周岁（不含）以下儿童旅客出行，须有具备完全民事行为能力的成人陪同，须一同购票且行程完全一致未满 18 周岁的旅客不可独自携带儿童乘机。2 周岁以下儿童由成年人抱着乘机。

6.3.6.4 处于安全的考虑，公司可对每一航班限制运输旅客的数量进行相应控制。

6.3.7 航空器上的行为

6.3.7.1 旅客在飞机上有下列行为之一，公司可以采取必要措施，包括对该旅客的管束或在任何地点要求该乘客下机以制止这种行为：

- 1、危及飞机或飞机上任何人员或财产的安全；
- 2、妨碍机组执勤；
- 3、不听从机组的安排和劝导；



运输服务标准

- 4、包括但不限于吸烟、酗酒或吸食毒品；
 - 5、行为对其他旅客造成或有可能造成不适、不便、损害或者伤害，被其他旅客正当反对。
- 6.3.7.2 除助听器和心脏起搏器，未经公司机组人员允许，旅客禁止在飞机上使用任何其他电子设备（包括但不限于笔记本电脑、便携式录放机、便携式收音机、电子游戏机或者包括无线遥控玩具、无线网卡、移动电话和对讲机在内的发射装置）。
- 6.3.7.3 在飞行过程中旅客不得使用充电宝给电子设备充电，应当确保充电宝始终处于关闭状态并防止意外启动。
- 6.3.7.4 飞机上所有区域严禁吸烟。
- 6.3.7.5 旅客不得在飞机上引用任何含酒精的饮料。
- 6.3.7.6 旅客在机上就坐时，应按要求系好安全带。

6.4 客票超售

6.4.1 按照航空运输业通行的做法，公司根据市场信息以及管理数据分析，为满足更多旅客成行需求并将航班座位虚耗降到最低，公司可能会在某些航班上进行适当的超售。

6.4.2 当出现超售时，公司首先寻找自愿放弃座位旅客，并与旅客协商给予一定的奖励或补偿。如没有足够的旅客自愿放弃座位时，公司可根据自己制定的优先登机规则拒绝部分旅客登机，同时为被拒绝登机的旅客提供相应的服务并给与一定的补偿。

6.4.2.1 优先登机规则

- 1、执行国家紧急公务的旅客如执行抢险救灾、医疗救援、警务等紧



运输服务标准

急任务的旅客，优先保障登机。

2、有特殊服务需求的旅客包括老、弱、病、残、孕旅客以及无成人陪伴儿童，经公司同意并事先做出安排的，及其必需的陪伴人员，优先登机。

3、携带人体捐献器官的旅客人体器官获取组织（OPO）工作人员或携带人体捐献器官的旅客，因涉及生命救助，优先登机。

4、持有有效身份证件的中国现役军人、警察及消防救援人员在同等条件下，优先保障其登机。

6.4.3 对于因航班超售未能如期成行的旅客，公司将尽力为其安排到后续最早航班上以使旅客成行，或免费办理退票，并视具体情况按照公司相关标准给予一定补偿。

6.4.4 以下情况旅客不能获得弃乘补偿

6.4.4.1 未能遵守公司运输规定及要求的旅客。

6.4.4.2 旅行证件不全的旅客。

6.4.4.3 持免费或折扣机票的公司内部系统人员和销售代理人员。

6.5 行李运输

6.5.1 公司规定旅客任何行李仅限个人生活用品，可拒绝运输旅客携带其它具有商品价值、贸易性质、原料属性等物品。

6.5.2 行李运输

6.5.2.1 公司规定每位旅客可携带的行李总数不超 2 件，总重量一般不



运输服务标准

超过 10 公斤，每件体积不超过 20x40x55 厘米，公司有权拒绝任何超过此规定的行李运输。

6.5.2.2 因飞机客舱空间所限，旅客携带的所有行李（包括行李箱和背包、手提袋）经安检后由地面工作人员放置在飞机行李舱内，待到达目的地后由地面工作人员将行李取出交由乘客自取。

6.5.2.3 公司对旅客行李不办理行李声明价值承运。

6.5.3 托运行李

公司所有航班不提供托运行李服务。

6.5.4 逾重行李

因飞机承载能力所限，公司不承运旅客逾重行李。

6.5.5 禁、限运行李要求

公司禁、限运行李要求按照民航局发布的《中国民用航空局关于印发〈通用航空活动禁限带物品目录〉的通知》（民航规[2024]13号）执行。

6.5.6 危险品管理

中国通航不运输危险品。

6.6 保险

6.6.1 公司已按行业标准要求为公司所属航空器购买了第三者责任险、乘客责任险、机组责任险、机身险等保险。



运输服务标准

6.6.2 公司为每座旅客购买有人民币 200 万元的乘客责任险，用于因发生在飞机上或者在旅客上下飞机过程中造成旅客人身伤亡的赔付（由保险公司赔付），公司协助办理赔付。旅客也可以通过公司提供的渠道购买或自行购买航空意外险。

6.7 旅客服务

6.7.1 一般服务

6.7.1.1 公司以保证飞行安全、航班正常和提供良好服务为准则，以文明礼貌、热情周到的服务态度，认真做好空中和地面旅客运输的各项服务工作。

6.7.1.2 在运输过程中，旅客发生疾病时，公司应积极采取措施，尽力救护。

6.7.1.3 公司不负责为旅客提供机场区域内、在同一城市的机场与机场之间或机场与市区之间的地面运输服务。

6.7.2 不正常航班的服务

6.7.2.1 不正常航班原因分类

1、承运人原因

机械维修、航班计划变更、空勤人员等原因。

2、非承运人原因

天气、突发事件、空中交通管制、禁航、空防、机场、设施、航行保障、场内秩序、飞机清洁、油料保障、联检、安检、旅客等原因。



运输服务标准

6.7.2.2 服务保障

1、信息告知

航班出港延误及取消时，公司在掌握航班动态变化的 30 分钟内将信息告知服务代理，并通过官方网络、短信、电话等形式，及时、准确地将航班出港延误或取消的信息向旅客发布。

2、候机服务

当现场需要公司代表出面协调时，公司安排人员或授权地面服务代理人安排人员到现场提供服务，主动向乘客解释航班出港延误或取消的原因，安抚旅客情绪。病残旅客、孕妇旅客等特殊旅客应重点关注，优先服务。

3、食宿安排

（1）承运人原因

因承运人原因导致的航班出港延误超 2 小时，在用餐时间可免费为旅客提供餐食（用餐时间是指：早餐 07:00-08:00 午餐 12:00-13:00 晚餐 19:00-20:00）

因承运人原因导致的航班取消或返航，取消或返航时间在航班计划执行当日下午 19:00 以后，应旅客要求可为旅客安排一晚住宿，住宿期间不提供餐食服务。

（2）非承运人原因

非承运人原因导致航班出港延误、取消或返航，由承运人或地面代理人协助为旅客安排食宿，费用由旅客自理。

4、计划性取消

提前 6 小时告知取消的当日航班和提前 1 天告知取消的次日航班视为计划性取消，承运人不安排食宿。



运输服务标准

对因承运人或客票销售代理人原因未能及时通知而按原定航班时间到达机场的旅客，根据情况，按承运人原因导致航班取消处理。

5、航班备降

无论何种原因导致的航班备降，承运人免费为旅客安排餐食或住宿。

6、地面交通

因承运人原因导致航班出港延误超 4 小时，如旅客执意要求换成地面交通工具，按照自愿退票处理，承运人也不承担旅客地面交通费用。

6.7.3 经济补偿

6.7.3.1 因承运人原因造成航班长时间延误（4 小时含以上），公司内部处置原则如下：

- 1、延误时间在 4（含）-6 小时，补偿金额不超 100 元/人；
- 2、延误时间在 6 小时及以上，补偿金额不超 200 元/人；

以上所提到的补偿金额单位为人民币，以现金或其他有效方式支付。

6.7.3.2 公司内部的公务、职工/家属优惠免票、宾客免票、婴儿旅客不享受经济补偿。

6.7.3.3 因非承运人原因造成的旅客未成行，公司不承担赔偿责任，但应尽力为旅客提供必要的帮助。

6.8 旅客投诉

6.8.1 目的

为了提高服务质量及对服务工作持续的改进和有效地控制，以提高客户及乘客的满意度，特制定本程序。



运输服务标准

6.8.2 适用范围

本程序适用于与公司签订合同的用户及该用户指定的乘机人员，在公司为其提供服务期间对服务质量发生质疑所提出的投诉。

6.8.3 术语及定义

本标准中下列用语，除具体条款中有其他要求或另有明确规定外，含义如下：

- 1、“承运人”是指与旅客直接建立运输合同关系的通用航空短途运输运营企业。
- 2、“旅客”指除机组成员以外，经公司同意在飞机上载运或已经载运的任何人。
- 3、“投诉”指旅客为了维护自身的权益，以电话、电子邮件或其他形式针对公司及其代理人损害其权益的事件提出处理要求的行为。

6.8.4 依据

《中华人民共和国民用航空法》、《通用航空包机飞行管理暂行办法》和甲乙双方合同中的约定等。

6.8.5 投诉分类

6.8.5.1 有效投诉

指旅客投诉的事实表明，或经调查核实证明，承运人及其服务代理人



运输服务标准

在履行合同约定或提供服务过程中，存在违反国家法律法规、部门规章规范性法律文件、合同约定或企业承诺等行为，或存在其他服务质量问题，经承运人投诉处置管理部门判定为有效的旅客投诉。有效投诉主要分为：一般投诉和重大投诉。

1、一般投诉

(1) 因工作流程、制度、标准、设备、设施存在不足引起的旅客投诉；

(2) 因责任原因在其他媒体上被批评性报道，但未造成影响的；

(3) 因员工未按工作流程、制度、标准操作引起的旅客投诉；

(4) 因员工服务态度问题，与旅客争执、口角、不耐烦、态度冷漠等引起的旅客投诉。

2、重大投诉

1) 旅客集体投诉或多名（4人（含）以上）旅客就同一事件分别投诉；

(2) 旅客在具有影响力的公共平台发表言论，造成负面舆情；

(3) 因责任原因受到公司及民航监管局通报批评或处罚的；

(4) 因责任原因在行业媒体、市级媒体被批评性报道的；

(5) 其他由公司认定的重大投诉事件。

6.8.5.2 无效投诉

指承运人投诉处置管理部门判定为不符合有效投诉条件的旅客投诉。

6.8.6 投诉职责和管理

6.8.6.1 工作职责



运输服务标准

1、市场运行中心为投诉处置管理部门。负责记录旅客投诉信息，信息内容包含但不限于：投诉类型、诉求、投诉内容、调查过程、处理意见；投诉分析、投诉整改推进和验证；判定投诉有效性；负责对投诉处置过程进行监控，并对投诉主体责任部门的投诉处置方案和方案反馈时限进行监督。

2、各业务部门主要负责制定部门投诉处置方案及方案审核；负责部门投诉事件调查反馈，投诉整改推进和具体实施。

6.8.6.2 投诉管理

1、投诉管控目标：投诉回复率 100%，可控因素所致的投诉不正常事件整改到期关闭率 100%。

2、投诉指标量化界定

(1) 有效投诉判定

- ✓.. 由承运人原因导致的航班不正常（含因承运人原因计划性取消）；
- ✓.. 航班超售导致的旅客行程取消；
- ✓.. 承运人及其地面服务代理单位的过失导致的旅客漏乘；
- ✓.. 因人为原因且核实属实；
- ✓.. 其他投诉处置管理部门认定为有效投诉的情况。

(2) 无效投诉判定

旅客自行通过网络、APP 预定客票，因自身原因导致姓名、日期、航段、目的地、始发地等错误，要求承运人予以修改，承运人根据已公布的客票使用条件不予更改或收取更改费用，旅客对此进行投诉的；

- ✓.. 承运人拒绝向最高人民法院失信人员名单内的旅客以及其他机关限制乘机、限制旅行名单内的旅客出售机票，旅客对此进行投诉；



运输服务标准

旅客因恶意占座、逾期不付款被承运人禁止购买机票，旅客进行投诉。如承运人提供证据证明旅客存在恶意占座、逾期不付款等行为，旅客对此进行投诉；

- ✓.. 旅客因自身晚到、旅行文件不符合要求等自身原因被拒绝登机，或者漏乘，旅客对此进行投诉；
- ✓.. 除旅客有证据证明旅客随身携带物品的丢失、破损是由承运人的故意或者严重过失行为造成的之外，旅客随身携带物品在客舱内丢失、破损的情况，旅客对此进行投诉；
- ✓.. 因履行安全职责时导致的旅客投诉；
- ✓.. 其他投诉处置管理部门认定为无效投诉的情况。

6.8.7 投诉处置流程

6.8.7.1 各基地收到投诉后，要迅速对投诉内容进行甄别，确认有效或无效投诉后报市场运行中心；值班室通过电话接到投诉时，将旅客投诉内容的要点记录下来，包括投诉者姓名，联系电话，投诉请求等，报市场运行中心。

6.8.7.2 市场运行中心要针对有效的投诉成立投诉调查小组，组织查清事实，并根据案件的性质做出处理意见报公司。

6.8.7.3 公司作出决定后，市场运行中心进行全程跟踪，跟踪改进措施落实情况；尽快与旅客进行沟通，做好解释安抚工作，并将解决的进展情况通报旅客，了解旅客投诉是否得到圆满解决。

6.8.7.4 市场运行中心应在接到投诉后的 15 日内予以处理和答复。

6.8.7.5 投诉处理完毕后，市场运行中心及时整理记录旅客投诉内容、



运输服务标准

投诉调查过程、定投诉性质等；在基地层面处理的投诉，在处理完毕后基地经理应在 3 日内将投诉记录报市场运行中心。

6.8.7.6 收到重大投诉时，市场运行中心应立即上报分管领导或总经理。

6.8.8 投诉记录保存

市场运行中心负责投诉记录信息台账的建立和保存，保存时间不少于 3 年。

6.8.9 受理投诉方式

受理投诉电子邮箱：dfthqps@163.com。

受理投诉电话：022-84391382。