

海南航空控股股份有限公司

国内业务文件

主 送：地服管理部、客舱管理部、销售部

发件方：航空股份市场营销委员会

联系人：欧冬倩、王飞飞

联系电话：0898-65772425 ； 010-59158395

抄 送：财务部、客户服务部、客服热线 95339、安监部

☐请到取

☐请回复

☐请签收

☒请查阅

☐急件

关于下发《海南航空控股股份有限公司客舱运输宠物（猫、狗）规定》的通知

各单位：

为充分践行 “真情服务” 的理念，提升海航宠物关爱，允许限定条件下旅客可携带宠物进入客舱运输，特下发《海南航空控股股份有限公司客舱运输宠物（猫、狗）规定》的通知。具体内容如下：

一、宠物的定义

海航仅接收由家庭驯养的狗、猫作为宠物运输。

不属于宠物运输范畴：其它观赏宠物、野生动物和具有形体怪异或者易于伤人等特性的动物如蛇、狼狗、藏獒等，只能作为货物运输。

二、宠物运输条件

（一）运输方式：宠物一般作为托运行李运输，符合特定条件时可由旅客携带进入客舱。

（二）申请旅客限制：不受理单独乘机的未成年人、无人陪伴旅客（无陪孕妇、无陪老人、无陪儿童等）、年长旅客（特指70周岁及以上旅客）、病残、孕妇等特殊旅客、单独携带婴儿或者儿童的成人申请携带宠物进入客舱。

（三）运输数量限制：窄体机每个航班最多带入2只宠物；宽体机每个航班最多带入4只宠物；每名旅客最多可将1只宠物带入客舱。

（四）其他限制：宠物箱中不得放置宠物食物及水。

（五）航班限制：

1. 限国内航班，且因公务舱座椅下方空间有限，仅限经济舱。
2. 无法为需要中转/经停的旅客提供客舱宠物服务。
3. 无法为行程中始发站为机场无我司派驻人员地区的旅客提供宠物运输服务。

第一阶段为：海口、西安出港航班。

第二阶段为：上海虹桥、深圳、厦门、合肥、郑州、太原出港航班。

第三阶段为：长沙、大连、青岛、哈尔滨出港航班。

第四阶段为：乌鲁木齐、广州、武汉出港航班。

备注：根据各航站保障条件，分阶段实施。后续如有新增以最新通知为准。

仅海口、太原海南航空贵宾室可接受客舱宠物进入。

（六）工作犬：**服务犬运输不受客舱宠物运输条件规定限制。**

（七）宠物限制：

1. 出生不足 6 个月的宠物。

2. 怀孕宠物或是在飞机起飞前 48 小时之内刚刚分娩过的宠物。

3. 患有耳鼻喉科、心血管系统、脑血管系统、呼吸系统、消化系统疾病，以及 48 小时内进行过手术的宠物。

4. 性格焦躁、娇气、弱小，对高温高空环境敏感或不能长时间呆在宠物箱里的宠物。

5. 服用镇静剂或安眠药的宠物。

6. 浑身散发恶臭或让人难以忍受的刺鼻气味的宠物。

7. 以下宠物以及与其杂交的品种不适合航空旅行，禁止办理宠物运输。（示例图片见附件 2）：

（1）扁平鼻的狗或猫：所有梗犬、所有拳师犬、所有斗牛犬、所有獾犬、所有獒犬、所有巴哥犬、所有马士提夫犬、美洲斯塔福德犬、美洲器犬、波斯顿小猎犬、布鲁塞尔格里芬犬、西班牙猎犬、英国玩赏曲卡犬、英国玩具猎鹬犬、查理士王小猎犬、斗牛马士提夫犬、比利时粗毛犬、阿芬平嘉犬、拉萨犬、京巴犬、

松狮犬、日本狒犬、日本犬、沙皮犬、西施犬；缅甸猫、喜马拉雅猫、波斯猫、异国短毛猫。

(2) 斗犬：比特犬、土佐犬、巴西菲勒犬及其杂交品种、阿根廷杜高犬。

(3) 对高温高空环境不适的犬种：萨摩耶犬。

(4) 马犬。

8. 以下情况下海航不能提供宠物运输服务。

(1) 旅客未完成宠物飞行运输准备，包括运输证明文件不齐全、宠物箱完全不符合海航要求等。

(2) 旅客不认可海航宠物运输条件或对宠物箱的要求（如拒绝为宠物箱上锁扣等），或拒绝填写宠物运输协议书。

三、运输文件要求

(一) 动物卫生监督所出具的《动物检疫合格证明》。

(二) 宠物疫苗注射证明。

(三) 运输协议书：旅客阅读并填写《客舱运输宠物协议书》（附件 1），并逐一签字确认（宠物信息栏目各项必填）。

四、客舱运输宠物的宠物箱及宠物要求

(一) 宠物箱应放置于前排座椅下方，硬边宠物箱长 x 宽 x 高尺寸不得超过 35 x 28 x 24 厘米。软边宠物箱在展开状态可稍微超过如上尺寸限制，但软边宠物箱经下压体积应不超过 35 x 28 x 24 厘米确保可放入客舱内座椅下方。

风险提示：因客舱座椅下方的空间有限，建议携带能够在宠物箱内自由站立和转身的宠物同行。如果宠物体积过大，飞行中全程活动受限，可能会影响宠物乘机的舒适度。

（二）使用软质宠物箱，箱体能有效防止渗透，并且不易被咬开。

（三）客舱中的宠物在运输前需进行身体清洁，运输全程需穿戴宠物衣物，防止毛发及皮屑对其他旅客身体健康带来风险；全程佩戴口罩，防止吠叫声干扰到其他旅客；另需全程佩戴宠物纸尿裤，防止粪便污损飞机；宠物箱外覆盖布罩等遮盖物。旅客在客舱中全程不得向宠物喂食及水。

（四）上述物资均由旅客自行配备。

五、收费标准

1399 元人民币/航段/每只宠物。

六、旅客预约

（一）预约渠道

1. 国内始发旅客可通过海航直属售票处、客服热线 95339 预约办理宠物运输。

2. 暂不接受网上申请宠物运输。

3. 远程保障涉及的证件原件审核和签字可通过微信、传真等传递完成，现场保障单位完成证件原件复核和现场签字确认。

（二）预约时限

原则上旅客须在航班起飞前 24 小时前预约宠物运输。

如受疫情等非可抗力影响，允许适当放宽变更预定时限，可对接始发站地面保障单位沟通确认地面可保障后完成预定。（始发站地面保障单位联系表详见附件 5）

（三）预约文件签署

旅客须在办理宠物运输预约时，签署《客舱运输宠物协议书》。

七、售票操作

（一）查询预约情况：售票服务人员通过订座系统查看旅客预约宠物运输航班已预约宠物运输的数量（订座系统查询指令：MLS/PETC/航班号/航班日期），如符合运输数量限制，则给予办理。

（二）了解情况：售票服务人员向旅客了解其行程以及所运输宠物的相关信息（如品种，体重等）。

（三）运输协议签署：售票服务人员向旅客提供《客舱运输宠物协议书》（一式三份），提示旅客仔细阅读协议书中条款，了解运输存在的风险及确认是否符合海航宠物运输规定，要求旅客在每份协议书中相应位置签字确认。

（四）协议留存：旅客签订《客舱运输宠物协议书》后，两份交给旅客作为办理值机的凭证，一份由售票单位留存备案，保存期 1 年。

（五）备注服务代码：协议签署后，售票员在订座系统中 SSR 备注代码(输入两条)。格式为：SSR CKIN HU HK1 PETC/XIAOGOU（或 XIAOMAO）/P1/S1（如果系统不接收，不输入 S1）及 SSR PETC HU NN1 HAKPEK 7181 L02FEB XIAOGOU/P1/S1（如果系统不接收，不输入 S1）

指令注释：“XIAOGOU”为宠物描述；“P1”表示旅客序号；“S1”表示航段信息。

（六）出票与提示旅客：为旅客开具客票并提示旅客在乘机当日备齐宠物运输文件原件，至少在航班起飞前 2 小时到值机柜台办理运输手续。提示拟客舱运输宠物的旅客，为宠物进行清洁，自备宠物衣物、口套、宠物纸尿裤，飞行全程禁止喂食、水；航班起飞前避免喂食过多食物及水；宠物箱外覆盖布罩等遮盖物；宠物在机场及客舱时，需全程置于宠物箱中。（部分机场安检单位要求将宠物取出手检除外）

（七）预约信息传递流程（参见下发的最新版《国内航班宠物托运运输预约流程》文件）。

八、非现场预定操作

旅客异地申请，或致电客服热线 95339 申请办理宠物客舱运输，参照以下流程操作。

（一）需提前向旅客讲解需准备的所有证明材料，引导旅客至我司官网-[优惠与推荐-国内产品推荐-宠物客舱关爱服务](#)页面

(<https://www.hnair.com/youhuituijian/gncxtj/>)，提前了解客舱宠物运输的所有规则、标准、适用航线等详情。

(二) 要求旅客提供《动物检疫合格证明》、《小动物疫苗注射证明》并审核证明材料，其中客服热线 95339 引导旅客通过“资料回传功能”上传以上两个证明。

1. 《动物检疫合格证明》

(1) 第一步审核旅客提供的纸质版《动物检疫合格证明》：核查动物卫生监督所出具的纸质版《动物检疫合格证明》单据，需盖有动物卫生监督所检疫专用章。

(2) 第二步登录中国动物疫病预防控制中心官方网站 <https://www.cadc.net.cn/>，查询路径：中国动物疫病预防控制中心官方网站--综合查询--动物检疫合格证明，输入旅客提供的《动物检疫合格证明》单号，核验证明真伪。如网站无法登录，可联系检疫合格证明上盖章机构进行确认。

(3) 《动物检疫合格证明》上的货主姓名需与乘机人姓名一致。

(4) 《动物检疫合格证明》上的启用地点需与航班始发站相同、到达地点需与航班到达站相同。同一城市不同机场视为一地。如启用地点为上海，可以适用浦东或虹桥始发的航班。

(5) 《动物检疫合格证明》有效期，从签发之日计算，如下案例中，证明签发日期为 2023 年 11 月 25 日且 5 日内有效，

则该证明的有效期为 2023 年 11 月 25 日（含）-2023 年 11 月 29 日（含），办理宠物运输的航班日期需在《动物检疫合格证明》有效期之内。

2. 《小动物疫苗注射证明》

检查旅客提供的《小动物疫苗注射证明》，是否在有效期，其中证明未特别标注疫苗有效期的，有效期一律以疫苗注射之日（含）起，一年内有效。如以下截屏中，疫苗注射日期为 2023 年 8 月 22 日，则该宠物《小动物疫苗注射证明》有效期为：2023 年 8 月 22 日（含）-2024 年 8 月 22 日（含），办理宠物运输的航班日期需在疫苗有效期之内。

3. 《客舱运输宠物协议书》

引导旅客自行下载《客舱运输宠物协议书》指导旅客填写，告知旅客至机场值机柜台办理相关手续时，需出示已填好的《宠物运输协议书》或在值机柜台填写《宠物运输协议书》。

4. 为旅客预定出票并提示旅客在乘机当日备齐宠物运输文件原件，至少在航班起飞前 2 小时到值机柜台办理运输手续。提示拟客舱运输宠物的旅客，为宠物进行清洁，自备宠物衣物、口套、宠物纸尿裤，飞行全程禁止喂食、水；航班起飞前避免喂食过多食物及水；宠物箱外覆盖布罩等遮盖物；宠物在机场及客舱时，需全程置于宠物箱中。（部分机场安检单位要求将宠物取出手检除外）

（三）预约信息传递流程（参见下发的最新版《国内航班宠物托运运输预约流程》文件）。

九、现场保障

（一）保障原则：各属地结合本地实际明确具体操作责任岗位及流程，纳入属地工作手册。

（二）始发站保障

1. 提前准备：在接收到有宠物进入客舱运输申请时，提前为旅客锁定座位，并在航班中进行备注“有宠物进入客舱运输”字样；如有航前会，由值班主管向值机员强调周边旅客座位发放要求。

2. 办理时间：旅客携带宠物及宠物箱、2份《客舱运输宠物协议书》和证明文件于航班起飞前2小时到达值机柜台办理乘机手续。

3. 办理柜台：在值班经理柜台办理宠物运输，遇航班高峰期或大面积延误等特殊情况下，值机单位可结合保障需要调整运输柜台；基地、分公司和场站地区——代理值机单位在办理宠物运输时，应及时通报我司基地、分公司和场站派驻人员。

4. 检查文件：值机员根据本规定中运输文件要求，查验旅客携带的《客舱运输宠物协议书》和证明文件。

5. 检查宠物及佩戴物资：值机员向旅客询问宠物情况，根据旅客签署的《客舱运输宠物协议书》对宠物进行检查，包括宠物

品种、年龄、健康状况等。

6. 检查宠物箱：值机员检查宠物箱，如发现宠物箱不符合运输条件，告知旅客须重新准备宠物箱，由此造成的误机等责任由旅客自负。

7. 值机环节为宠物箱拴挂一次性锁扣，并提示旅客在航班到达前禁止将锁扣打开。

8. 座位发放：值机员为携带宠物进入客舱的旅客发放客舱后排座位，建议为经济舱最后一排靠窗座位；如航班上有多名旅客携带宠物，将旅客座位依次从最后一排靠窗位置开始对称发放。禁止在临近区域安排婴儿、儿童、孕妇等特殊旅客。如航班不满客，将宠物周边临近座位空置。如安排旅客就座宠物邻近座位，值机员应向旅客说明情况并得到旅客确认后安排，若临近座位旅客登机后向客舱乘务员表示不满，由客舱乘务员协助向旅客进行解释，各单位按照地面阶段座位调整程序为旅客进行座位调换。

9. 确认服务代码：值机员为旅客办理完值机手续后，核查离港系统中服务代码“PETC”（携带进入客舱宠物）。

10. 收取运输费用：值机员根据旅客运输的宠物及其宠物箱重量信息开具逾重行李收费单，并告知旅客至指定地点缴纳运输费用。

11. 通报配载：值机员或离港控制人员或其他保障人员（或由属地保障单位自行明确责任岗位并纳入属地工作手册）应在航

班截载前电话通知配载人员运输信息（包括航班号、宠物数量、重量、座位号等）。

12. 通报安检单位：如当地机场要求，则值机员在文件核查、宠物核查、宠物箱核查无误后，填写《海南航空控股股份有限公司客舱运输宠物通知单》，告知旅客在携带宠物通过安检时，交安检查验留存。（附件3）

13. 机长交接：由行李装卸人员或登机口服务人员或其他保障人员填写海航《特种行李机长通知单》并与机长签字交接，保存24个月（各地保障单位结合本地实际情况，明确责任岗位及操作流程，并纳入属地工作手册）。

14. 登机保障：根据航班预计到达时间及安检耗时、登机口远近等实际情况，建议携带宠物进入客舱的旅客通过安检的时间，避免旅客携带宠物长时间在隔离区内停留。

对于携带宠物进入客舱的旅客要求先行登机，最后下机。

15. 航后清洁：客舱清洁人员对携带宠物上机旅客就座位置及其周边区域进行重点清洁。

十、宠物运输信息传递

销售人员在为旅客受理客舱运输服务申请后，备注特服代码PETC，并邮件通知地面保障单位做好保障准备。（联系方式见附件5）

十一、不正常情况预防及处置

（一）防止宠物逃逸

各保障环节提示并监控旅客，防止旅客在机场及客舱中将宠物从宠物箱中放出。

（二）客舱宠物在客舱出现紧急伤病亡

不进行航班备降处置。

（三）客舱紧急释压或紧急撤离

1. 携带进入客舱的宠物，如果遇到客舱紧急释压的情况，旅客在确保自身安全的情况下，可将宠物拿出并给予吸氧，吸氧过程应全程怀抱，以确保宠物在飞机紧急下降过程中的安全。到达安全高度后，需将宠物放回宠物箱。

2. 紧急撤离时，应由旅客本人负责携带宠物箱及宠物一起撤离，不得仅将宠物拿出，乘务员或援助者协助。

（四）航班延误

1. 旅客已办理完毕值机手续并到达登机口候机时，得知航班将长时间延误，建议携带宠物进入客舱的旅客返回值机区域，现场保障人员关注航班最新动态，提前通知旅客再次通过安检前往登机口登机。

2. 航班长时间延误需为旅客安排住宿时，为携带宠物进入客舱的旅客单独安排房间，产生的差价由旅客自理。如安排的酒店禁止宠物进入，则建议旅客退票或改签海航后续航班（按非自愿退票、改签规定执行），或旅客自行解决住宿问题。

（五）航班备降

航班备降后如需住宿，则参照本文件十一.（四）.2 执行。如备降地机场不允许宠物进入客舱运输，且宠物箱符合托运运输要求，旅客可选择在后续航程将宠物进行托运运输，不额外收取托运宠物费用。如无法进行宠物运输，旅客选择终止行程，旅客未使用航程客票按海航现行非自愿退改签处理，但宠物客舱运输服务费不退。

（六）其他

1. 签转、变更、退票规定

（1）客票不得自愿签转、变更。

（2）非自愿签转，宠物运输费用可办理全退。

（3）允许自愿退票，宠物运输费用可办理全退。

（4）全退需携带客舱宠物申请书，如开具发票，需同时携带发票向原付款渠道申请办理全退。

客舱中其他旅客经调换座位后仍不同意和进入客舱的旅客一同旅行，则按照非自愿政策，根据现场情况，为其他旅客或携带宠物进入客舱的旅客办理退票或者改签海航后续航班。

2. 值机员需在上述旅客电子客票行程单上写明原因或在空白 A4 纸张上出具书面材料（如旅客无电子行程单），包括旅客姓名、航班号、日期、电子客票票号，以及事由并签字，同时请旅客到机场售票处加盖票务公章，以方便旅客后续客票的业务处

理。

3. 旅客非自愿改期，后续地面处置参照航司原因导致不正常航班保障，列支不正常航班费用。

4. 如旅客诉求超出现行标准，各一线保障单位按照现行海航请示决策机制逐级上报请示。

本文件自 2023 年 8 月 4 日起生效，在此之前销售的客票仍按《HUGN2023-163 关于下发〈海南航空控股股份有限公司客舱运输宠物（猫、狗）规定〉的通知》执行。其他规定可参照最新《国内航班宠物托运运输预约流程》文件执行。

本产品规定最终解释权归属于地服管理部 and 市场营销委员会销售部。

地服管理部标准培训中心联系人：欧冬倩，联系电话：0898-65772425；市场营销委员会销售部辅营业务中心联系人：王飞飞，联系电话：010-59158395。

特此通知

附件：1. 海南航空控股股份有限公司客舱运输宠物协议书
2. 不适合航空旅行的宠物品种图片示例
3. 《海南航空控股股份有限公司客舱运输宠物通知单》

4. 海航国内直属售票处联系方式
5. 地面保障单位联系方式

海南航空控股股份有限公司市场营销委员会

2023 年 8 月 3 日

附件 1

海南航空控股股份有限公司客舱运输宠物 (猫、狗) 协议书

承运人：海南航空控股股份有限公司

旅客：

宠物信息（旅客申请运输时填写，全部为必填项目）：

日期/航班号：	/	运输方式：	客舱运输
宠物种类（狗或猫）/品种/颜色：	/		/
始发地/目的地：	/	宠物年龄：	
重量（含宠物箱）：		宠物昵称：	

注：重量信息在值机柜台时根据现场称重情况填写。

温馨提示：

宠物可能对航空运输过程中存在的高空压力、密闭空间等环境因素产生不适，从而产生情绪及生理变化，进而造成宠物受伤或死亡现象。因此，为了您的宠物安全考虑，我们请您慎重选择航空方式进行运输。

对于旅客宠物在运输过程中发生的意外事故，如无证据证明海航有过错，则运输中造成的宠物伤亡，海南航空控股股份有限

公司一律免责。

针对旅客提出的运输要求，为保证宠物航空运输安全，双方本着公平、诚信原则，经共同协商达成如下协议：

一、承运人宠物运输规定

（一） 运输限制条件

1. 宠物是指 **在符合承运人运输范围内**，可随主人同机运输的家庭驯养的狗、猫。

2. 携带入客舱的宠物，仅限国内直达航班的经济舱，窄体机每个航班最多带入2只宠物；宽体机每个航班最多带入4只宠物；每名旅客最多可将1只宠物带入客舱。

3. **服务犬运输不受上述数量限制。**

4. 旅客须在航班起飞前24小时期间向承运人直属售票单位或授权售票代理人进行预约，并签署《宠物运输协议书》。旅客须在乘机当日航班起飞前至少2小时，携带宠物、宠物箱、《宠物运输协议书》与相关证明，前往机场值机柜台办理相关手续。

5. 带入客舱运输时，宠物箱内不得放置食物、水。

6. 对于出现的以下情况，承运人无法办理宠物运输：

（1）旅客所运输的活体动物为国家禁运的动物之列。

（2）具有传染病征候，或疑似传染病载体的动物（如发生地区禽流感的家禽）。

（3）出生不满6个月的宠物。

（4）怀孕宠物或是在飞机起飞前48小时之内刚刚分娩过的动物。

（5）性格焦躁、娇气、弱小，对高温高空环境敏感或不能长时间呆在宠物箱里的宠物。

(6) 服用镇静剂或安眠药的宠物。

(7) 浑身散发恶臭或让人难以忍受的刺鼻气味的宠物。

(8) 患有耳鼻喉科、心血管系统、脑血管系统、呼吸系统、消化系统疾病，以及 48 小时内进行过手术的宠物。

(9) 需要旅客完成的宠物飞行运输准备未完成。

(10) 所有属于不适合航空旅行的宠物及与其杂交的品种（禁止办理运输）：

① 扁平鼻的狗或猫：所有梗犬、所有拳师犬、所有斗牛犬、所有獾犬、所有獒犬、所有巴哥犬、所有马士提夫犬、美洲斯塔福德犬、美洲器犬、波斯顿小猎犬、布鲁塞尔格里芬犬、西班牙猎犬、英国玩赏曲卡犬、英国玩具猎鹬犬、查理士王小猎犬、斗牛马士提夫犬、比利时粗毛犬、阿芬平嘉犬、拉萨犬、京巴犬、松狮犬、日本狒犬、日本犬、沙皮犬、西施犬；缅甸猫、喜马拉雅猫、波斯猫、异国短毛猫。

② 斗犬：比特犬、土佐犬、巴西菲勒犬及其杂交品种、阿根廷杜高犬。

③ 对高温高空环境不适的犬种：萨摩耶犬。

④ 马犬。

(11) 旅客不认可承运人宠物运输条件或对宠物箱的要求、或拒绝填写宠物运输协议书、未准备好运输要求的相关文件。

7. 仅海口、太原海南航空贵宾室可接受客舱宠物进入。

（二）运输文件要求

1. 动物卫生监督所出具的《动物检疫合格证明》。

2. 宠物疫苗注射证明。

3. 旅客已阅读并签署的《宠物运输协议书》。

（三）宠物箱要求

1. 宠物箱应放置于前排座椅下方，硬边宠物箱长 x 宽 x 高尺寸不得超过 35 x 28 x 24 厘米。软边宠物箱在展开状态可稍微超过如上尺寸限制，但软边宠物箱经下压体积应不超过 35 x 28 x 24 厘米确保可放入客舱内座椅下方。

风险提示：因客舱座椅下方的空间有限，建议携带能够在宠物箱内自由站立和转身的宠物同行。如果宠物体积过大，飞行中全程活动受限，可能会影响宠物乘机的舒适度。

2. 使用软质宠物箱，能有效防止渗透，并且不会被轻易咬开。

（四）其他要求

运输前宠物需进行身体清洁，运输全程需穿戴宠物衣物；需全程佩戴口罩，防止吠叫声干扰到其他旅客；另需全程佩戴宠物纸尿裤，防止粪便污损飞机；宠物箱外遮盖布罩。宠物全程需放置于宠物箱中，且旅客在客舱中全程不得向宠物喂食及水；**宠物在安检过程中，宠物需置于宠物箱内并经过随身行李 X 光机的检查。**

上述物资由旅客自行配备。

上述内容我已仔细阅读并明确知晓，现予以确认；

旅客签字：

或代理人签字：

与旅客关系：

（如为代理预约必须填写）

二、承运人宠物运输收费价格

1399 元人民币/航段/每只宠物

三、不正常情况预防及处置

（一）防止宠物逃逸

为避免宠物在机场及客舱逃逸，对承运人航班运行造成风险，要求旅客全程不得将宠物从宠物箱中放出（如机场安检要求对宠物进行手检，则除外）

（二）客舱紧急释压或紧急撤离

1. 携带进入客舱的宠物，如果遇到客舱紧急释压的情况，旅客在确保自身安全的情况下，可将宠物拿出并给予吸氧，吸氧过程应全程怀抱，以确保宠物在飞机紧急下降过程中的安全。到达安全高度后，需将宠物放回宠物箱。

2. 紧急撤离时，应由旅客负责携带宠物箱及宠物一起撤离，不得仅将宠物拿出，乘务员或援助者协助。

（三）客舱宠物在客舱出现伤病亡事件

承运人不进行航班备降处置

（四）航班延误

1. 旅客已办理完毕值机手续并到达登机口候机时，得知航班将长时间延误，建议携带宠物进入客舱的旅客返回值机区域，现场保障人员关注航班最新动态，提前通知旅客再次通过安检前往登机口登机。

2. 航班长时间延误需为旅客安排住宿时，为携带宠物进入客舱的旅客单独安排房间，产生的差价由旅客自理。如安排的酒店禁止宠物进入，则建议旅客退票或改签海航后续航班（按非自愿退票、改签规定执行），或旅客自行解决住宿问题。

（五）航班备降

航班备降后如需住宿，则参照十.（四）.2 执行。如备降地机场不允许宠物进入客舱运输，且宠物箱符合托运运输要求，旅客可选择在后续航程将宠物进行托运运输，不额外收取托运宠物费用。如无法进行宠物运输，旅客选择终止行程，旅客未使用航程客票按海航现行非自愿退改签处理，但宠物客舱运输服务费不退。

四、责任与赔偿

（一）承运人运输宠物过程发生宠物受伤、死亡情况时，承运人退还旅客已缴纳逾重行李费。

（二）赔偿标准

1. 如无证据表明宠物伤、亡属于承运人原因造成，承运人不予赔偿；

2. 属于承运人原因造成旅客宠物死亡的，承运人按照手提行李补偿限额赔付旅客，最高不超过 3000 元人民币。

3. 属于承运人原因造成旅客运输宠物受伤的，承运人按照治疗实际产生的医疗费金额赔付旅客，但赔偿总额不高于手提行李赔付最高限额，办理赔付时旅客须提供宠物医院开具的治疗收费单据。

上述内容我已仔细阅读并明确知晓，现予以确认；

旅客签字：

或代理人签字

与旅客关系：

（如为代理预约，必须填写）

五、双方职责

（一）承运人职责

1. 旅客申请宠物运输时，承运人应提示旅客航空运输宠物存在的风险。

2. 旅客运输宠物与承运人运输规定不符，承运人应向旅客提出并告知存在风险，为保证运输安全，必要时可拒绝收运。

3. 在旅客已完全遵循承运人宠物运输规定的情况下，承运人负责按照旅客机票列明行程，将宠物运抵目的站并交付旅客。

4. 在宠物运输过程中发生伤、亡等意外事故时，承运人应主动联系旅客协商善后或事宜。

（二）旅客职责

1. 旅客应仔细阅读本协议书中运输规定并确认了解运输风险。

2. 旅客负责核对承运人运输规定，确认宠物是否符合承运人要求，并如实告知承运人服务人员宠物信息。

3. 旅客负责按照承运人要求提前准备所需运输文件及宠物箱，并按时前往机场办理相关手续，在承运人服务人员检查宠物并提出询问时，旅客应如实答复服务人员。

4. 旅客应按照承运人要求，办理宠物运输前各种物资配备及准备工作。

5. 旅客应了解并遵循承运人宠物运输收费规定，并在办理宠物运输时缴纳所需费用。

6. 旅客应了解并遵循承运人宠物运输赔偿规定，出现宠物运输伤亡事故后，配合承运人办理善后事宜。

7. 旅客需遵守如小动物运输防止逃逸类的运行规定条款，如因个人原因造成不良影响，将按相关规定承担相应处罚。

8. 宠物只能按协议进入海航航班，不得进入未经许可的其它航司航班客舱，否则，由此产生的后果将由宠物携带人员负责。

上述内容我已仔细阅读并明确知晓，现予以确认；

旅客签字：

或代理人签字：

与旅客关系：（如为代理预约，必须填写）

六、协议生效与终止

本协议书自甲乙双方完成协议条款内容确认并签字后生效。承运人将宠物运抵目的站并交付旅客后，协议终止。在协议生效后至终止履行前，任何一方由于不可抗力的原因不能履行协议时，应及时向对方通报不能履行或者不能完全履行协议的理由并及时提供有效证明，经双方协商后允许延期履行、部分履行或者不履行协议，并不因此而承担违约责任。

七、争议解决

如果双方对本协议发生争议，应本着互谅互让的精神友好协商，如果协商不成，由承运人所在地人民法院诉讼解决。

八、其他约定

本协议一式三份，承运人持两份，旅客持一份。

承运人：海南航空控股股份有限公司 旅客（或代理人）：

日期： 年 月 日 日期： 年 月 日

附件 2

不适合航空旅行的宠物品种图片示例

分类	品种	图片	备注
扁平鼻的 猫	缅甸猫		
	喜马拉雅猫		
	波斯猫		
	异国短毛猫		

扁平鼻的 狗	梗犬		
	拳师犬		
	斗牛犬		
	獮犬		
	獒犬		
	巴哥犬		
	马士提夫犬		

	美洲斯塔福德犬		
	美洲器犬		
	波斯顿小猎犬		
	布鲁塞尔格里芬犬		
	西班牙猎犬		

	英国玩赏曲 卡犬		
	英国玩具猎 鹬犬		
	查理士王小 猎犬		
	斗牛马士提 夫犬		
	比利时粗毛 犬		

		阿芬平嘉犬		
		拉萨犬		
		京巴犬		
		松狮犬		
		日本狆犬		
日本 犬	秋田 犬			(指生 活在日

		甲斐犬		本的狗 所用的 总称，包 含以下 六种犬)
		纪州犬		
		柴犬		
		四国犬		
		北海道犬		

	沙皮犬		
	西施犬		
斗犬	比特犬		
	土佐犬		
	巴西菲勒犬 及其杂交品种		

	阿根廷杜高犬		
马犬			
其它	萨摩耶犬		
<p>注：</p> <p>1. 以上品种犬、猫及其杂交的品种不适合航空旅行，禁止办理宠物运输。</p> <p>2. 可查询参考网址：</p> <p>https://cfa.org/faqs/online-breeder-listing-faqs/</p> <p>https://www.akc.org/dog-breeds/wire-fox-terrier/</p> <p>http://www.cku.org.cn/breed/dog/169</p>			

附件 3

**《海南航空控股股份有限公司客舱
运输宠物通知单》**

旅客姓名		证件号	
航班日期		航班号	
该旅客携带进入客舱的宠物符合我司要求，我司已查验无误。			
		派驻代表签字	
		日期	

附件 4

海航国内直属售票处

城市	序号	售票处名称	地址	售票处联系电话
哈尔滨	1	太平机场售票处	黑龙江省哈尔滨太平国际机场 T2 航站楼 B 岛 2 号柜台	0451-87612669
沈阳	2	桃仙机场售票处	T3 航站楼内 C 值机岛端头 C5-C6 柜台	024-89398680
北京	3	首都机场售票处	北京首都机场 T2 航站楼二层 10 号门对面售票窗口 05-06 号	010-57817538
	4	海南航空大厦售票处	北京市朝阳区霄云路甲 26 号海航大厦 11 层	010-57817272
济南	5	遥墙机场售票处	济南遥墙国际机场候机楼内二楼（出发大厅）五六号门左侧第 1 号柜台	0531-82081559
太原	6	武宿机场售票处	太榆路 199 号太原武宿机场 T1 候机楼 2 楼 1 号门右侧海航售票处	0351-7286285
西安	7	咸阳机场售票处	西安咸阳国际机场 2 号航站楼出发厅 C 区值机对面（221 门和 222 门中间）	029-88798024
郑州	8	新郑机场售票处	郑州新郑国际机场 T2 航站楼 4 楼出发厅 5 号门对面海航柜台	0371-68511226
乌鲁木	9	地窝堡机场 T1 售票处	乌鲁木齐市地窝堡国际机场 T1 航站楼出港大厅内（GS/8L/JD)暂时关闭	0991-3808442

HUGN2023-555

齐	10	地窝堡机场 T2 售票处	乌鲁木齐市地窝堡国际机场 T2 航站楼出港大厅内 (HU/UQ)	0991-3807326
兰州	11	中川机场售票处	兰州中川机场 T1 航站楼 2 楼出发层 2 号门右手旁	0931-8166880
成都	12	天府机场售票处	天府国际机场 T2 航站楼 G42 号售票柜台海南航空售票处	028-86977247
重庆	13	江北机场售票处	重庆江北机场 T3 航站楼 4 层出发厅 4 号门对面 3G 岛	023-67156375
贵阳	14	龙洞堡机场售票处	贵阳龙洞堡机场 T2 航站楼 D 岛柜台	0851-85498184
上海	15	浦东机场售票处	上海浦东机场 2 号航站楼 3 楼出发厅 28 号门 K 岛	021-68355150
	16	虹桥机场售票处	虹桥机场 2 号航站楼 3 楼出发厅 5 号门对面 310 柜台	021-22380902
南京	17	禄口机场售票处	南京禄口机场 T1 航站楼出发厅 H 岛 (3 号门内)	025-69822308
杭州	18	萧山机场售票处	杭州萧山国际机场出发厅 T3 航站楼 13 号门边	0571-86665367
厦门	19	高崎机场售票处	厦门市湖里区高崎南八路厦门高崎国际机场 T4 航站楼 6 号柜台	0592-6021181
合肥	20	新桥机场售票处	合肥新桥国际机场二层出发大厅 T 岛	0551-65118838
南昌	21	昌北机场售票处	南昌机场航空售票区海航柜台	0791-86291117
长沙	22	黄花机场售票处	长沙黄花国际机场 T2 航站楼国内出发大厅 3 号门右侧 215 号柜台	0731-84799757

HUGN2023-555

武汉	23	天河机场售票处	武汉天河国际机场 T3 航站楼 4 楼出发厅 E 岛 7 号柜台海南航空柜台	027-65590198
深圳	24	宝安机场售票处	深圳市宝安机场 T3 航站楼 4 楼出发大厅 C 岛	0755-23451091
广州	25	新白云机场售票处	广州新白云国际机场 T1 航站楼出发厅 M15-M16 柜台	020-86124956
桂林	26	两江机场售票处	桂林两江国际机场 T2 航站楼三楼出发厅 A 岛海航售票处	0773-2845544
海口	27	美兰机场 T1 售票处	海口美兰国际机场 T1 航站楼: 4 号门海航售票处	0898-65751737
	28	美兰机场 T2 售票处	海口美兰国际机场 T2 航站楼: 3 号门 C 岛海航售票处	0898-65656327
	29	海航大厦售票处	国兴大道 7 号海航大厦四楼东区海航售票处	0898-66710274
三亚	30	凤凰机场售票处	三亚凤凰国际机场出发厅 2 楼 4 号门 B 岛	0898-88289076

附件 5

始发站地面保障单位联系表

站点	联系邮箱
海口	海口旅客服务中心值机服务调度席 hhzjs@hnair.com
上海	上海基地地面保障中心 <shjddmbzzx@hnair.com>
太原	太原值机 tyzj@hnair.com 太原基地地服质培 <fhtyzlgl@hnair.com>
深圳	深圳地面保障中心 <szx_dmfw@hnair.com>
厦门	地服管理部厦门航站 <fzdmdbzzxxmw@hnair.com>
西安	长安地服商务调度席 <xaswdd@hnair.com>

合肥	合肥地面保障室 <hfedmbzzx@hnair.com>
郑州	西部郑州客户服务席<cgodmbzzx@hnair.com>
长沙	长沙地面保障中心 <csdmbzzx@hnair.com>
大连	大连地面保障中心 <dlsydd@hnair.com>
青岛	青岛地面保障中心 <TA0dmbzzx@hnair.com>
哈尔滨	哈尔滨地面保障中心 <hrbdmbzzx@hnair.com>
乌鲁木齐	乌航地服 OCC<xjfgsxcbzs@urumqi-air.com>
广州	广州地面保障中心<gzdmfws@hnair.com>
武汉	地服管理部武汉航站 <csjdw hwxz@hnair.com>