

桂林航空有限公司
货物运输总条件



桂林航空
Air Guilin



货物运输总条件

声明

根据《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》(CCAR-121)、《中华人民共和国民用航空法》、《民用航空货物运输管理规定》、ISO9000 系列标准及《质量管理体系程序文件》的“手册编写控制程序”及其它有关法规，并结合我司货物运输实际工作情况及运行现状特制定《桂林航空有限公司货物运输总条件》(以下简称“本条件”)。

本条件的制订为规范公司货物运输操作规程提供了依据，确保对公司的货物运输进行科学化的管理。为保证本条件的正确性、适用性和可操作性，公司各有关单位员工及外委代理机构应严格执行，正确实施本条件。

桂林航空郑重声明：公司将坚定不移地执行局方颁发的运行规范，在确保飞行安全的前提下，力争航班运行正常，并竭力使旅客舒适；在提高经济效益的同时，注意社会效益和环境保护；不折不扣地执行《货物运输总条件》中的各项规定，进一步加强公司及外委代理机构单位货运操作人员的培训，提高员工的素质，搞好基础建设，完善管理体制，不断提高公司的飞行安全水平。同时诚恳地接受政府主管部门和社会各界给予的监督和检查。

桂林航空有限公司

二〇二六年六月三日

A1 货物国内运输总条件

A1.1 定义

本条件中下列定义，除具体条款中有其它要求或另有明确规定外，含义如下：

- (一) 货物，是指除邮件或者行李外，已经或者将由民用航空器运输的物品，包括凭航空货运单运输的行李。
- (二) 国内运输，是指根据货物运输合同，其出发地点、约定地点、经停地点和目的地点均在中华人民共和国境内的运输（出发地点、约定地点、经停地点和目的地点为香港、澳门和台湾的运输不适用于本条件）。
- (三) 公司，是指桂林航空有限公司。
- (四) 货物托运书，是指托运人办理货物托运时填写的书面文件，是据以填开航空货运单的凭据。
- (五) 航空货运单，是指托运人或托运人委托承运人填制的，是托运人和承运人之间为在承运人的航班上运输货物所订立合同的证据。
- (六) 一票货物，是指凭一份航空货运单运输的运往一个目的地的一件或多件货物。
- (七) 承运人，是指以营利为目的，使用民用航空器从事货物、邮件运输的公共航空运输企业。
- (八) 托运人，是指为民用航空货物运输与承运人订立合同，并在航空货运单或者货物运输记录上署名的企业或者个人。
- (九) 托运人代理人，是指经托运人授权，代表托运人托运货物或者签署民用航空货物运输相关文件的企业或者个人。
- (十) 航空货运销售代理人，是指依照中华人民共和国法律成立的，与承运人签订销售代理协议，从事民用航空货物运输销售代理业务的企业。
- (十一) 地面服务代理人，是指受承运人委托，从事航空货物收运、场内转运、装卸等货物地面操作业务的企业。
- (十二) 收货人，是指承运人按照航空货运单或者货物运输记录上所列名称而交付货物的企业或者个人。

- (十三) 特种货物，是指在收运、仓储、装卸、运输和交付过程中，有特殊要求或者需要采取某些特殊措施才能完好运达目的地的货物。
- (十四) 声明价值，是指托运人向承运人特别声明的其托运的货物在目的地交付时的价值。
- (十五) 声明价值附加费，是指托运人办理货物声明价值时按规定向承运人支付的专项费用。
- (十六) 有效身份证件，是指托运人或收货人托运或提取货物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、护照、军官证、士兵证、文职军人证、户口簿等。
- (十七) 日，是指日历日，一周包括七日。
- (十八) 押运货物，是指根据货物的性质，由托运人派押运员，在运输过程中专门照料、监护的货物。
- (十九) 集装设备，是指在飞机上使用的装载货物、邮件和行李的专用设备，包括各种类型的集装板、集装箱及其附属设备。
- (二十) 变更运输，是指托运人或承运人对已托运的货物，改变其运输的部分或全部内容。
- (二十一) 货物运输事故记录，是指由承运人出具并经收货人认可的，证明货物异常状况的文件。
- (二十二) 轻泡货物，是指每千克体积超过 6000 立方厘米的货物。
- (二十三) 损失，是指在运输过程中或在承运人提供与货物运输有关的其它服务时发生的货物丢失、损坏、短少、变质、污染等。
- (二十四) 包机人，是指与承运人签定包机运输合同，并根据该合同包用承运人的飞机运送货物的人。
- (二十五) 危险品，是指列在《技术细则》危险品清单中或者根据《技术细则》的归类，能对健康、安全、财产或者环境构成危险的物品或者物质。
- (二十六) 《技术细则》，是指根据国际民航组织理事会制定的程序而定期批准和公布的《危险物品安全航空运输技术细则》(Doc 9284 号文件) 及其补篇、增编和更正。
- (二十七) 危险品航空运输事件，是指与危险品航空运输有关的不安全事件，包括危险品事故、危险品严重征候、危险品一般征候及危险品一般事件。
- (二十八) 危险品运输文件，是指托运人或者托运人代理人签署的，向承运人申报所运输危险品详细信息文件。

A1.2 适用范围

- (一) 除本条（二）、（三）、（四）、（五）、（六）款中另有规定外，本条件适用于桂林航空承运或提供代理服务并取酬的国内货物运输；
- (二) 除免费运输的条件、合同、航空货运单另有规定外，本条件亦适用于免费运输；
- (三) 根据包机合同提供的运输，本条件仅适用于该包机合同和航空货运单的条款中所涉及的范围；
- (四) 在本条件中如果含有与国家法律、政府规定、命令或要求相违背的条款，以国家法律、政府规定、命令或要求为准，其余条款仍然有效；
- (五) 除另有约定外，在桂林航空的货物运输规定中如果含有与本条件不一致的条款，以本条件为准；
- (六) 本条件不适用于航空邮件运输。

A1.3 货物托运

A1.3.1 一般要求

- (一) 托运人托运货物应遵守国家的法律、政府规定、命令或要求，以及承运人关于货物包装、运输的相关规定。托运人及其代理人应当准确申报货物品名，正确地对货物进行分类、识别、包装、加标记、贴标签，提供真实完整有效的民用航空货物运输相关文件。托运人代理人从事民用航空货物运输活动的，应当持有托运人的授权书；
- (二) 托运人托运货物，必须符合下列条件：
 1. 凡是国家法律、法规和有关规定禁止运输的物品，严禁收运；
 2. 国家规定限制通过民用航空运输的物品，托运人应当按照规定提供真实完整有效的证明文件，应符合规定的手续和条件后，方可收运；
 3. 货物的包装应适合航空运输的要求；
 4. 运输动物和动物产品、野生动物及其制品的，应当依照国家法律法规的规定办理。托运人应当按照规定提供相关证明文件。货物收运人员应当查验证明文件，对不符合规定的，不得承运。需经政府主管部门查验、检疫和办理手续的货物，在运输手续未办妥之前不得收运；
 5. 货物不致危害飞机、人员、财产的安全，不致烦扰旅客。
- (三) 除另有约定外，桂林航空不承运声明价值超过规定限额的货

物。

- (四) 运输条件不同或性质相互抵触的货物, 托运人应分别办理托运手续。
- (五) 托运人不得在货物、邮件或者货物邮件包装内夹带危险品和政府禁止运输和限制运输的物品、贵重物品、保密文件或资料等。

A1.3.2 货物包装

- (一) 托运人应当保证所托运货物的包装在运输过程中不致损坏、散失、渗漏; 不致损坏和污染飞机、设备或其它物品;
- (二) 托运人应当根据货物性质、重量及运输环境, 采用适当的内、外包装材料和包装形式, 对货物进行妥善包装。精密易碎、怕震、怕压、不可倒置的货物必须有相适应的包装措施。严禁使用草袋包装和草绳捆扎;
- (三) 货物包装内不准夹带危险物品、政府禁止运输和限制运输物品、贵重物品、保密文件和资料等。

A1.3.3 货物标记、标签

- (一) 托运人应当在每件货物的外包装上标明货物的始发站、目的站和托运人、收货人的单位、姓名及详细地址、电话号码等运输标记;
- (二) 托运人应当根据货物性质, 按国家标准规定的式样, 在货物外包装上粘贴航空运输指示标签;
- (三) 托运人托运每件货物, 应当按规定粘贴或拴挂承运人的货物运输标签;
- (四) 托运人使用旧包装时, 必须清除原包装上的残旧标记和标签。

A1.3.4 货物计重

- (一) 货物的重量按毛重计算, 计量单位为千克。贵重物品计量单位为 0.1 千克, 其他货物重量不足 1 千克的尾数四舍五入;
- (二) 每张航空货运单的货物重量不足 1 千克时, 按 1 千克计算;
- (三) 轻泡货物以每 6000 立方厘米折合 1 千克计算。

A1.3.5 货物重量、尺寸

- (一) 非宽体客机腹舱载运的货物, 每件货物的重量一般不超过 80 千克, 包装尺寸一般不超过 40×60×100 厘米;
- (二) 宽体客机腹舱和全货机载运的货物, 每件货物重量一般不超过 250 千克, 体积一般不超过 100×100×140 厘米;
- (三) 超过 (一)、(二) 条规定重量和尺寸的货物, 桂林航空可依

据航线机型及始发站、中转站和目的站机场的装卸设备条件，确定可收运货物的最大重量和尺寸；

- (四) 每件货物包装的长、宽、高之和不得小于 40 厘米，长、宽高之和低于 40 厘米的货物，托运人需更改货物包装，达到长、宽、高之和不小于 40 厘米的标准后方可交运。

A1.3.6 托运人、收货人的责任

- (一) 托运人违反国家法律、政府规定、命令或要求以及承运人的有关规定托运货物，应承担由此而产生的后果；
- (二) 托运人托运的货物与航空货运单上所列品名不符，或者在货物中夹带危险物品、政府禁止运输或限制运输的物品，承运人按下列规定办理：
1. 在始发站停止发运，通知托运人，运费不退；
 2. 在中转站停止运送，通知托运人，运费不退，并对品名不符的货件，按照实际运送航段另核收运费；
 3. 在目的站，对品名不符的货件，另核收全程运费；
 4. 必要时承运人可报请政府有关部门处理；
 5. 在本款情况下产生的后果，按照本条第一款办理。
- (三) 由于收货人的过错，造成承运人或第三人的损失，收货人应承担赔偿责任；
- (四) 托运人使用承运人的集装设备装货时，应遵守承运人的规定。对不按规定装载造成的损失，托运人应承担赔偿责任。

A1.3.7 货物检查

- (一) 托运的货物都应当进行安全检查。对托运人要求 24 小时内运出的货物一律实行开箱检查或通过安检仪器检测；
- (二) 承运人认为有必要时，可以开箱检查托运的货物及相关的文件资料，但不承担必须检查的义务。

A1.4 特种货物

A1.4.1 特种货物种类

特种货物分为：急件、生物制品、植物和植物产品、活体动物、骨灰、灵柩、危险品、鲜活易腐物品、贵重物品、枪械、弹药、押运货物等。

A1.4.2 收运规定

特种货物运输，除应当符合普通货物运输的规定外，应同时遵守下列相应的规定：

- (一) 急件货物

货物运输总条件

1. 托运人要求急运的货物,经承运人同意,可以办理急件运输,并按规定收取急件运费;
2. 托运人托运急件货物应预先订妥航班、日期。

(二) 生物制品

1. 凡对人体、动植物有害的菌种、带菌培养基等微生物制品,非经民航局特殊批准不得承运;

凡经人工制造、提炼,进行无菌处理疫苗、菌苗、抗菌素、血清等生物制品,托运人应提供无菌、无毒证明可按普货承运。

2. 微生物及有害生物制品的仓储、运输应当远离食品。

(三) 植物和植物产品

托运人托运植物和植物产品,须提供当所在地县级(含)以上的植物检疫部门出具的有效“植物检疫证书”。

(四) 活体动物

1. 活体动物运输必须符合国家规定。托运人应提供当地县级(含)以上检疫部门出具的免疫注射证明和“动物检疫证书”。属于国家保护的动物,还需提供有关部门出具的准运证明;属于市场管理范围的动物,要有市场管理部门出具的证明;
2. 托运人应当预先订妥航班、日期;
3. 托运人应填写“活体动物运输托运证明书”;
4. 需专门护理和喂养或者批量大的活体动物,托运人应当派人押运;
5. 活体动物的包装,既要便于装卸又要适合动物特性和航空运输的要求,能防止动物破坏、逃逸和接触外界,保证通风,防止动物窒息。包装底部应有防止粪便外溢的设施;
6. 外包装上应当标明照料和运输的注意事项;
7. 托运人和收货人应当在机场托运和提取活体动物,并负责动物运输前和到达后的保管;
8. 有特殊要求的活体动物运输,托运人应当向承运人说明注意事项或在现场指导作业。
9. 承运人应当将动物装在适合载运动物的飞机舱内。

(五) 骨灰

1. 骨灰应当装在封闭的塑料袋或其它密封容器内,外加木盒,最外层用布包装;

货物运输总条件

2. 托运人应预先订妥航班、日期。

(六) 灵柩

1. 托运人应当凭医院出具的死亡证明、殡葬管理部门出具的入殓证明及有关 部门（公安等）出具的准运证明办理灵柩托运手续，并预先订妥航班、日期；
2. 尸体应无传染性；
3. 尸体应经过防腐处理，并在防腐期限以内；
4. 尸体应以铁质棺材或木制棺材为内包装，外加铁皮箱和便于装卸的环扣。棺内敷设木屑或木炭等吸附材料，棺材应当钉牢、焊封，无漏缝，确保气味及液体不致外漏。

(七) 危险物品

危险货物的运输必须遵守中国民用航空总局有关危险货物航空安全运输的管理规定。（桂林航空暂无危险品承运资质）

(八) 鲜活易腐物品

1. 托运人托运鲜活易腐物品，应当提供最长允许运输时限和运输注意事项，定妥舱位，按约定时间送机场办理托运手续，除另有约定外，鲜活易腐物品的运输时限不少于 24 小时（从预定航班的预计起飞时间前 2 小时算起）；
2. 政府规定需要进行检疫的鲜活易腐物品，应当出具有有关部门的检疫证明。包装要适合鲜活易腐物品的特性，不致污染、损坏飞机和其它货物。客运班机不得装载有不良气味的鲜活易腐物品。需要特殊照料的鲜活易腐物品，应由托运人自备必要的设施，必要时由托运人派人押运；
3. 鲜活易腐物品在运输、仓储过程中，承运人因采取防护措施所发生的费用，由托运人或收货人支付；
4. 托运人应预先订妥航班、日期。

(九) 贵重物品

1. 贵重物品包括：黄金、白金、铍、铈、钇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千克价值在人民币 2000 元以上的物品等；
2. 贵重物品应当用坚固、严密的包装箱包装，外加 # 字型铁箍，接缝处必须有封志。
3. 托运人应预先订妥航班、日期。

(十) 枪械、弹药

1. 枪支、警械（简称枪械）是特种管制物品，弹药是特种管制

的危险品；

2. 托运人托运各类枪械、弹药必须提供出发地或目的地县、市公安局核发的准运证或国家主管部委出具的许可证明；进出境各类枪支、弹药的国内运输必须出具边防检查站核发的携运证；
3. 枪械、弹药包装应当是出厂原包装，非出厂的原包装应当保证坚固、严密、有封志。枪械和弹药应分开包装；
4. 托运人应预先订妥航班、日期；
5. 枪械、弹药运输的全过程要严格交接手续。

(十一) 押运货物

1. 根据货物的性质，在运输过程中需要专人照料、监护的货物，托运人应当派人押运，否则，承运人有权不予承运。押运货物需预先订妥舱位；
2. 押运员应当履行承运人对押运货物的要求并对货物的安全运输负责。押运员应当购买客票和办理乘机手续；

押运员的职责：

- 1) 负责货物在地面停留时的照料和在地面运输时的护送工作；
- 2) 指导押运货物的装卸工作；
- 3) 负责在飞行途中或过站时对押运货物的照料；
- 4) 遇飞行不正常、货物发生损坏或其它事故时，决定货物的处理；
3. 托运人派人押运的货物损失，除证明是承运人的过失造成的以外，承运人不承担责任。经证明是由于承运人的过失造成的，按 A1.12.1 责任范围的有关条款赔偿；
4. 承运人应当协助押运员完成押运任务，并在押运货物包装上加贴“押运”标贴。在货运单储运注意事项栏内注明“押运”字样并写明押运的日期和航班号。

(十二) 除本条（一）至（十一）款规定外，所有特种货物的包装还应符合承运人的其它规定。

(十三) 托运人应按照承运人指定的时间和地点托运特种货物。

A1.5 货物声明价值与保险

A1.5.1 货物声明价值

- (一) 托运人托运的货物，毛重每千克价值在人民币 20 元以上的，可办理货物声明价值，按规定交纳声明价值附加费；办理声明价值时，托运人需在航空货运单“声明价值”栏内注明声明的金额。无声明价值的货物由托运人在航空货运单上注明；

- (二) 除另有约定外, 每张货运单的声明价值一般不超过人民币 50 万元;
- (三) 已办理托运手续的货物, 货物运出前托运人要求变更声明价值, 按货物退运处理, 重新填开航空货运单, 原声明价值附加费不退。货物发运后(一般按航班离港前两小时内算起), 声明价值不得变更。

A1.5.2 托运人可以自愿投保航空货物运输险。

A1.6 航空货运单

A1.6.1 航空货运单一式八联, 其中正本三联, 副本五联。由托运人和承运人签字、盖章后生效。正本的第一联交承运人, 第二联交收货人, 第三联交托运人。三联正本具有同等法律效力。

- (一) 航空货运单应由托运人填写, 连同货物交给承运人。如承运人依据托运人提供的托运书填写航空货运单并经托运人签字, 则该航空货运单视为代托运人填开。托运人应对航空货运单所填各项内容的真实性和准确性负责。因托运人提供的货物说明不真实或不准确而给承运人或第三人造成的所有损失, 由托运人负责; 因承运人在航空货运单上填写的说明和声明不符合规定、不正确或者不完全, 给托运人或者托运人对之负责的其他人造成损失的, 承运人应当承担赔偿责任。
- (二) 运输条件不同或性质相互抵触的货物不能填开同一份航空货运单;
- (三) 一份航空货运单只能有一个托运人和一个收货人。

A1.7 运价、运费和其它费用

A1.7.1 运价

- (一) 运价是指始发站机场至目的站机场之间的货物航空运输价格;
- (二) 除另有约定外, 特种货物运价按普通货物运价的 150% 计算。

A1.7.2 运费和其它费用

- (一) 运费是指依据填开航空货运单的承运人当日公布的有效运价和货物的计费重量计得的费用, 不包括机场与市区、同一城市两个机场之间的地面运输费及其它费用;
- (二) 其它费用是指除运费以外, 承运人依据规定收取的地面运输费、保管费及退运手续费等项费用;
- (三) 每一份航空货运单的最低运费为 45 元人民币。

A1.7.3 运费和其它费用的支付

货物运输总条件

- (一) 运费和其它费用以人民币支付，以“元”为单位，精确到“角”，“元”以下四舍五入，由托运人在托运货物时，或者由收货人在提取货物前付清；
发生在货物运输过程中或目的地的与运输有关的费用由收货人在提取货物前付清；
- (二) 托运人除应支付必须支付的费用外，还应保证支付因收货人原因可能使承运人或第三人蒙受的损失。承运人有权扣押未付清上述费用的货物，并可以对货物做出拍卖处理，用部分或全部拍卖收入支付上述费用，但是，此种拍卖不能免除付款不足的责任；
- (三) 无论货物是否损失或是否运抵运输契约指定的目的地，托运人或收货人应支付承运人因承运该票货物而产生的所有费用；
- (四) 托运人或收货人拒绝支付全部或部分费用时，承运人可以拒绝运输或拒绝交付货物。

A1.7.4 运价和其它费用的调整

托运人托运货物时，应按填开航空货运单的承运人当日公布的有效运价支付运费。航空货运单填开后，运价或其它费用发生调整，原运价或其它费用不做调整。

A1.8 货物运送

A1.8.1 急件货物和限定时间运输的货物

- (一) 急件货物，托运人应当在货运单上注明发运日期和航班，承运人应当按指定的日期和航班运出。需办理联程急件货物，承运人必须征得联程站同意后方可办理。
- (二) 限定时间运输的货物，由托运人与承运人约定运抵日期并在货运单上注明。承运人应在与托运人约定的期限内将货物运抵目的站。
- (三) 承运人应当按发运顺序尽快将货物运抵目的地。

A1.8.2 根据货物性质，承运人按照下列顺序发运

- (一) 抢险、救灾、急救、外交信袋和政府指定急运的物品；
- (二) 指定航班、日期和按急件收运的货物；
- (三) 邮件；
- (四) 有时限、贵重和零星小件物品；
- (五) 中转联程货物；
- (六) 一般货物按照收运的先后顺序发运。

A1.8.3 运输路线

- (一) 承运人按照合理、快捷的原则选择货物运输路线，但不承担用特定的飞机或经过特定的一条或几条航线进行运输，或者用特定的航班在任何一个地方衔接货物续运的义务；
- (二) 由于不可抗拒或不可预见的原因，承运人可在不预先通知的情况下取消、变更、推迟、提前或终止全部或部分货物运输；
- (三) 为了尽早将货物运达目的站，必要时承运人可以在不预先通知的情况下，将货物转交其它承运人或采用其它运输方式运输全部或部分货物至目的站。

A1.8.4 终止运输

- (一) 在运输过程中，如有充足理由确认某票货物属国家法律、政府规定、命令或要求禁止运输的，承运人有权终止该票货物的运输，由此产生的后果应由托运人负责；
- (二) 由于货物本身的自然属性或因包装不良可能危及飞机、人员和财产的安全，承运人可在不预先通知的情况下随时做出相应处理。

A1.9 变更运输

A1.9.1 自愿变更

- (一) 自愿变更是指由于托运人的原因，致使承运人改变运输的部分或全部内容。自愿变更仅适用于一份航空货运单上列明的全部货物；
- (二) 托运人要求变更运输时，应出示航空货运单托运人联、托运人出具的书面要求及个人有效身份证件。自愿变更应符合本条件的有关规定，不得损害承运人和第三人的利益，否则，承运人不予办理；
- (三) 变更内容
 1. 始发站退运；
 2. 中途站停运；
 3. 变更目的站；
 4. 变更收货人（变更后的收货人即为航空货运单所指定的收货人）；
 5. 将货物运回始发站；
- (四) 如果承运人认为无法执行托运人的变更要求，应立即通知托运人；
- (五) 托运人应承担因其行使变更权给承运人造成的所有损失，支

付承运人在履行托运人的变更要求时产生的所有费用；

- (六) 自货物托运后至收货人提取货物前, 托运人可以对货物行使变更权。

A1.9.2 非自愿变更

- (一) 非自愿变更是指由于不可抗力或承运人原因产生的货物运输变更。发生非自愿变更时, 承运人应当及时通知托运人或收货人, 商定处理办法;
- (二) 运费按下列规定处理:
1. 在始发站退运货物, 退还全部运费;
 2. 变更目的站, 退还未使用航段的运费, 另核收由变更站至新目的站的运费;
 3. 在中途站将货物运回始发站, 退还全部运费;
 4. 如改用其它运输工具将货物运至目的站, 超额费用由承运人承担。

A1.10 货物交付

A1.10.1 到货通知

- (一) 货物运至目的站后, 除另有约定外, 承运人应及时向收货人发出到货通知。通知采用电话或书面形式。急件货物的到货通知在货物到达后 2 小时内发出。普通货物在 24 小时内发出;
- (二) 普通货物、危险品自发出到货通知的次日起免费保管 3 日; 贵重物品到达当日免费保管; 活体动物、鲜活易腐物品以及其它需冷藏、冷冻的货物自货物到达后免费保管 6 小时。收货人应当及时提货。收货人逾期提货的, 应当向承运人支付保管费等费用。
- (三) 非承运人原因造成的收货人未收到或延迟收到到货通知, 承运人不承担责任。

A1.10.2 货物提取

- (一) 收货人应在承运人指定的提货地点提取货物。活体动物、鲜活易腐物品及其它指定航班运输的货物, 托运人应负责通知收货人到目的站机场等候提取;
- (二) 除托运人与承运人另有约定外, 货物应交付给航空货运单上的收货人;
- (三) 收货人提取货物时应当出示有效身份证件, 承运人对收货人身份证件的真实性不承担责任。必要时, 承运人可要求收货

货物运输总条件

- 人出示有关货物运输的文件或证明；
- (四) 收货人提取货物前应付清所有应付费用；
 - (五) 托运人/承运人/收货人提取货物时，发现货物有丢失、短少、污染、变质、损坏或延误到达等情况，应当场向承运人提出异议，由承运人按规定填写货物不正常运输记录，并由双方签字或盖章；
 - (六) 收货人提取货物并在航空货运单上签字而未提出异议，则视为按运输合同规定货物已完好交付的初步证据；
 - (七) 承运人按照适用的法律、政府规定或命令将货物移交国家主管机关或部门，应视为完成交付。此类情况，承运人应通知托运人或收货人；
 - (八) 非承运人原因货物被政府有关部门扣留或等待处理，由收货人或托运人承担保管费和其它有关费用。此类情况，承运人应通知托运人或收货人。

A1.10.3 鲜活易腐物品无法交付的处理

当托运的鲜活易腐物品在运输、仓储过程中发生变质或腐烂；或在目的站无人提取；或收货人拒绝提取时，承运人有权采取必要的处罚措施，如销毁或遗弃全部或部分货物等。采取上述措施时，承运人可以不预先通知托运人或收货人。由此产生的费用，由托运人支付。

A1.10.4 无法交付货物

- (一) 自发出到货通知的次日起 14 日内无人提取或收货人拒绝接受货物，始发站通知托运人征求处理意见；满 60 日仍无人提取，又未收到托运人的处理意见时，按无法交付货物处理；
- (二) 对无法交付货物，应当做好清点、登记和保管工作；
- (三) 对无法交付货物在保管期间应当采取有效安全管理措施，防止发生生产安全事故。
- (四) 无法交付货物的处理：
 1. 凡属政府禁止和限制运输物品、贵重物品及珍贵文史资料等货物，无价移交政府主管部门；
 2. 凡属一般的生产、生活资料，作价移交有关物资部门或商业部门；
 3. 凡属鲜活易腐物品或保管有困难的货物，由承运人酌情处理。由此产生的费用由托运人承担；
 4. 作价处理的货款，由承运人负责保管。从处理之日起 90 天内，如有托运人或收货人认领，扣除该货的保管费和处理费

后的余款退给认领人；如 90 日后仍无人认领，余款上缴国库；

5. 无法交付货物的处理结果，由目的站通过始发站通知托运人并保存好通知记录。

A1.11 包机、包舱运输

A1.11.1 包机运输

- (一) 包机人凭单位介绍信或有效身份证件向承运人申请包机。双方协商同意后签定包机合同；
- (二) 除天气或其它不可抗力原因外，包机人和承运人均应履行包机合同规定的各自承担的责任、权利和义务；
- (三) 包机人和承运人执行包机合同时，每架次包机应当填制货物托运书和航空货运单作为包机的运输凭证；
- (四) 包机人和承运人可视货物的性质确定押运员。押运员凭包机合同购买机票并按规定办理乘机手续。押运员的职责同本条件 A1.4.2 收运规定（十一）款；
- (五) 包机人提出变更包机合同，应当支付承运人因执行包机合同已发生的调机等有关费用；
- (六) 承运人按包机合同规定收取包机费用；
- (七) 包用飞机的吨位，由包机人充分利用。如承运人需利用包机剩余吨位，应当与包机人协商。

A1.11.2 包舱或包用集装箱（板）参照包机运输的有关规定办理。

A1.12 责任与赔偿

A1.12.1 责任范围

- (一) 承运人从货物收运时起，到交付时止，承担安全运输的责任。在货物运输期间发生的货物损失，承运人应承担责任，但国家法律、政府规定、命令或要求及本条件另有规定的除外；
- (二) 由于承运人的原因造成货物丢失、短缺、变质、污染、损坏，应按照下列规定赔偿；
 1. 货物没有办理声明价值的，承运人按照实际损失的价值进行赔偿，但赔偿最高限额为毛重每千克人民币 20 元。
 2. 已向承运人办理货物声明价值的货物，按声明的价值赔偿；如承运人证明托运人的声明价值高于货物的实际价值时，按实际损失赔偿。
 3. 超过货物运输合同约定期限运达的货物，承运人应当按照运输合同的约定进行赔偿。

- (三) 对下列原因造成的货物损失，承运人不承担责任：
1. 战争、武装冲突、政府行为、自然灾害及其它不可抗拒的原因；
 2. 货物本身的自然属性、缺陷或货物性质不适合运输过程中发生的气温、气压变化及运输时限而引起的货物损坏或变质；
 3. 包装方法或容器不良；
 4. 包装完好，封志无异状，而内件短少或损坏；
 5. 货物的合理损耗；
- (四) 因货物损失或延误等造成的间接损失承运人不承担责任；
- (五) 由于自然原因造成的动物死亡；或由于动物自身的或其它动物的咬、踢、抵或窒息等动作造成的；或由于动物在运输过程中经不起不可避免的自然环境的变化而造成的或促成的动物死亡和受伤引起的任何损失、损害或费用，承运人不承担责任；
- (六) 除能证明是由于承运人的过失造成的外，承运人对押运货物的损失不承担责任；
- (七) 押运活体动物的押运员在押运途中因动物的原因造成的伤害或死亡，承运人不承担责任。在正常的操作过程中，动物给承运人工作人员造成的伤害由托运人承担责任；
- (八) 在运输过程中，货物延误的责任应当由承运人承担。但承运人已采取一切必要措施或不可能采取此种措施的，以及国家法律、政府规定、命令或要求以及本条件另有约定的情况除外；
- (九) 在运输过程中，经证明货物的损失或延误等是由托运人或收货人的过错造成或促成的，应当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的责任；
- (十) 除承运人故意行为外，由于履行托运人的变更要求或在变更期间产生的货物损失，承运人不承担责任；
- (十一) 桂林航空为其它承运人的航班填开航空货运单，只能作为该承运人的代理人。对其它承运人的航班运输的货物发生损失或延误，桂林航空不承担赔偿责任；
- (十二) 根据本条件免除或限制承运人的责任时，此类免除和限制亦适用于承运人的代理人、雇员或代表，也适用于进行运输所使用的飞机或运输工具所属的任何承运人；
- (十三) 部分货物或货物中的任何包装发生损失或延误时，确定承运人的赔偿责任应以有关包装件的重量为限。当托运货物中的

任何物件的损失或延误影响到同一份航空货运单上其它包装件的价值时,确定赔偿责任时,应考虑其它包装件的重量。在没有相反的证据时,损失或延误货物的价值在全部货物总价值的比例,按损失或延误货物的重要在全部货物总重量中的比例确定。

A1.12.2 连续承运人

- (一) 由几个连续承运人根据一份航空货运单进行的运输被视为一个单一运输过程;
- (二) 由连续承运人运输的货物,每一承运人就其根据运输合同办理的运输区段作为运输合同的订约一方。在运输过程中,对货物损失或延误等,托运人有权对第一承运人提起诉讼,收货人有权对最后承运人提起诉讼,托运人或收货人均可以对发生货物损失或延误的运输区段的承运人提起诉讼。

A1.12.3 赔偿限额

- (一) 办理了声明价值并交付了声明价值附加费的货物,在运输过程中发生损失,该声明价值为最高赔偿限额。承运人能够证明货物的实际损失低于声明价值的,按实际损失赔偿;
- (二) 货物没有办理声明价值的,承运人按照实际损失的价值进行赔偿,但赔偿最高限额为毛重每千克人民币 100 元;
- (三) 投保航空运输险的货物,在运输过程中发生损失,由保险公司按照有关规定赔偿;
- (四) 延误运输的赔偿:由于桂林航空的原因货物超过约定或规定期限运出,桂林航空应给予适当赔偿,但每延误 1 天的赔偿额不超过该票货物实付运费的 5%,赔偿总额以全部运费为限。

A1.13 索赔诉讼时限

A1.13.1 因货物损失或延误发生索赔,航空货运单上的托运人或收货人应在下列期限内以书面形式向承运人提出。

- (一) 提货时发现货物有明显损失或部分丢失,最迟应自收到货物之日起 14 日内提出;
- (二) 延误运输的货物自货物处置权交给指定收货人之日起 21 日内提出;
- (三) 收货人提不到货物,自航空货运单填开之日起 120 日内提出。

A1.13.2 航空运输纠纷的诉讼时效期间为二年,自飞机到达目的地、应当到达的目的地或者运输终止之日起计算。



货物运输总条件

- (一) 承运人对托运人或收货人提出的赔偿要求,应当在两个月内处理答复。
- (二) 不属于受理索赔的承运人接到索赔要求时,应当及时将索赔要求转交有关的承运人,并通知索赔人。

A1.14 投诉受理

A1.14.1 因桂林航空货物邮件运输服务发生争议的,可以向桂林航空、机场管理机构、地面服务代理人、桂林航空授权销售代理人投诉,也可以向民航行政机关投诉。

A1.14.2 托运人对桂林航空、桂林航空销售代理人或地面服务代理人提供的服务有任何意见,可通过以下方式联系桂林航空:

- (一) 投诉与建议 24 小时热线: 95013777;
- (二) 投诉意见反馈邮箱: glhkkfzx@airguilin.com;
- (三) 网上留言:

桂林航空官方网站“投诉建议”;
桂林航空微信公众号-“投诉建议”及桂林航空微信公众号人工客服在线进行问题反馈。

A1.14.3 桂林航空自收到托运人或者收货人投诉之日起10个工作日内予以处理,并将处理结果告知投诉人。

A1.15 生效与修改

A1.15.1 本条件自2026年6月3日起生效并实施。

A1.15.2 桂林航空有权依照中国民用航空局规定的程序,不经预先通知修改本条件中的任何条款。但此修改不适用于修改前已经开始的运输。桂林航空的代理人、雇员或代表无权改动、修改或放弃本条件的任何条款。本条件由桂林航空有限公司负责解释。