



青岛航空旅客、行李国内运输总条件



青岛航空股份有限公司
旅客、行李国内运输总条件
(2021年9月1日生效)

青岛航空股份有限公司
QINGDAO AIRLINES CO., LTD



目录

目录.....	2
第一条 定义.....	3
第二条 适用范围.....	9
第三条 客票.....	10
第四条 票价.....	13
第五条 定座与购票.....	15
第六条 乘机登记与登机.....	17
第七条 拒绝运输.....	19
第八条 特殊旅客运输.....	22
第九条 行李运输.....	33
第十条 班期时刻、航班取消及变更.....	47
第十一条 客票变更与签转.....	50
第十二条 退票.....	52
第十三条 团队旅客.....	56
第十四条 航班超售.....	56
第十五条 飞机上的行为.....	60
第十六条 连续承运人.....	61
第十七条 损失责任及赔偿限额.....	62
第十八条 索赔和诉讼时效.....	65
第十九条 顾客意见受理.....	66
第二十条 生效与修改.....	66



第一条 定义

青岛航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件(以下简称“条件”)中的下列用语,除具体条款中有其他要求或另有明确规定外,含义如下:

1.1 “国内运输”指根据旅客运输合同,其出发地点、约定经停地点和目的地点均在中华人民共和国境内(不含香港、澳门特别行政区及台湾地区)的航空运输。

1.2“青岛航空”是青岛航空股份有限公司的简称(英文名称:QINGDAO AIRLINES,代码:QW)。

1.3 “承运人”指以营利为目的,使用民用航空器运送旅客、行李的公共航空运输企业。

1.4 “承运人规定”指除本总条件外,承运人依法制定、公布的并于填开客票之日前(含客票填开日)有效的关于旅客及行李运输管理的规定,包括适用的票价及适用条件。

1.5 “其他承运人规定”指除运输总条件外,其他承运人依法制定、公布的并于填开客票之日前(含客票填开日)有效的关于旅客及行李运输的规定,包括适用的票价及适用条件。

1.6 “航空公司代码”指专为识别特定航空承运人的两个字符。

1.7 “航空销售代理人”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,从事公共航空运输旅客服务销售业务的企业。

1.8 “地面服务代理人”指依照中华人民共和国法律成立的,与承运



人签订地面代理协议，在中华人民共和国境内机场从事公共航空运输地面服务代理业务的企业。

1.9 “旅客”指除机组成员以外经青岛航空同意乘坐或将要乘坐飞机的任何人。

1.10 “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。

1.11 “儿童”指旅行开始之日年龄满两周岁但不满十二周岁的人。

1.12 “婴儿”指旅行之日出生满十四天（含）以上，但年龄不满两周岁的人。

1.13 “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。

1.14 “定座”指对旅客预定的座位以及对行李的重量、体积的预留。

1.15 “航班”指承运人按规定的航线、日期、时刻经营的定期飞行。

1.16 “代码共享航班”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。

1.17 “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：居民身份证、户口簿、出生证；军人、武装警察身份证件；港澳通行证、港澳台居民居住证、台胞证、旅行证；按规定可使用的护照等证件。



- 1.18 “客票”是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。
- 1.19 “电子客票”指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。
- 1.20 “电子客票报销凭证行程单”指公共航空运输企业和航空运输销售代理企业在旅客购票时，向旅客提供的付款凭证。用作旅客报销凭证，不作为通过机场安检以及登机的凭证。每张电子客票提供一张行程单，最迟在航班起飞后一个月内打印。旅客应妥善保管，以便办理退票手续时使用。
- 1.21 “联程客票”指在单一运输合同中，列明有两个（含）以上航班的客票。
- 1.22 “联程航班”指被列明在单一运输合同中的两个（含）以上的航班。
- 1.23 “来回程客票”指从一地出发至另一地并按原航程返回该地的客票。
- 1.24 “定期客票”指列明航班、乘机日期并定妥座位的客票。
- 1.25 “不定期客票”指未列明航班、乘机日期或未定妥座位的客票。
- 1.26 “票联”是指乘机联或电子联，它赋予票联上列明姓名的旅客有权搭乘该票联上载明的航班的权利。
- 1.27 “电子联”是指在青岛航空的计算机数据库中存储的电子乘机联或其它有价凭证。



1.28 “乘机联”是指青岛航空或者青岛航空的授权销售服务代理人填写的客票中标明“运输有效”的部分，在电子客票中指电子乘机联，表示旅客有权搭乘该联指定的地点之间的航班。

1.29 “运价”指航空公司公布的票价、费用和/或相关的使用条件。必要时，应取得相关部门的批准。

1.30 “正常票价”指在票价适用期内的头等、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。

1.31 “子舱位票价”：指公布票价里除正常票价（F/C/Y）之外其他舱位票价。

1.32 “特种票价”指公布票价以外的，并附有使用限制条件的票价。

1.33 “经停地点”指除航班出发地点和目的地点以外，在旅客乘坐的航班飞行过程中预定停留的地点。

1.34 “中途分程”指经承运人事先同意，旅客在出发地和目的地间旅行时有意安排在某个地点的旅程间断。

1.35 “不可抗力”指非正常的、无法预见的并且无法控制的情况，即使采取一切可能的措施，仍不能避免其后果的发生。

1.36 “乘机登记截止时间”是指由各地机场规定的旅客应该办理完毕乘机登记手续和领取登机牌的最晚时间。

1.37 “客票签转”指一个承运人将其运输票证转让给另一承运人的书面授权。



- 1.38 “客票变更”指由于旅客自愿或非自愿原因，承运人对其未使用客票的航班、起飞时间、舱位所做的更改。
- 1.39 “自愿退票”指旅客因其自身原因要求退票。
- 1.40 “非自愿退票”指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客退票的情形。
- 1.41 “自愿变更客票”指旅客因其自身原因要求变更客票。
- 1.42 “非自愿变更客票”指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客变更客票的情形。
- 1.43 “航空公司原因”指航空公司内部管理原因，包括机务维护、航班调配、机组调配等。
- 1.44 “非航空公司原因”指与航空公司内部管理无关的其他原因，包括天气、突发事件、空中交通管制、安检、旅客等因素。
- 1.45 “免费运输”指青岛航空以飞机运送旅客、行李但不收取报酬的国内航空运输，包括但不限于青岛航空因礼遇、市场促销、雇员因私或因公出行、常旅客奖励等的免费运输。
- 1.46 “误机”指旅客未按规定时间办妥乘机手续或者因身份证件不符合规定而未能乘机。
- 1.47 “漏乘”指旅客办妥乘机手续后或者在经停站过站时未能搭乘其客票列明的航班。
- 1.48 “错乘”指旅客乘坐了不是其客票上列明的航班。



1.49 “超售”指承运人为避免座位虚耗，在某一航班上销售座位数超过实际可利用座位数的行为。

1.50 “签转”指客票列明承运人的变更。

1.51 “行李”指承运人同意运输的、旅客在旅行中携带的物品，包括托运行李和非托运行李。

1.52 “托运行李”指由旅客交由青岛航空负责照管和运输并出具行李识别标签的行李。

1.53 “非托运行李”指除托运行李以外经承运人同意由旅客自行负责照管的行李，包括随身携带物品和占座行李。

1.54 “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。

1.55 “行李识别标签”指识别行李的标志和旅客领取托运行李的凭证。

1.56 “逾重行李票”指由承运人填开的，收取逾重行李费的凭证。

1.57 “声明价值”指旅客对其超过承运人赔偿责任限额的托运行李所声明的价值。

1.58 “小动物”指旅客托运的小型动物，包括家庭饲养的猫、狗或者其他类别的小动物。

1.59 “离站时间”指航班旅客登机后，关机门的时间。

1.60 “损失”指承运人提供运输或与运输有关的其它服务时发生的损失，包括死亡、受伤、延误、丢失、部分丢失或其它损坏。

1.61 “日”指日历日，一周以7日计算。但用于发通知时，通知发出



日不计算在内；确定客票有效期限时，客票填开日或航班飞行开始日，亦不计算在内。

1.62 “机上延误”是指航班飞机关舱门后至起飞前或者降落后至开舱门前，旅客在航空器内等待超过机场规定的地面滑行时间的情况。

1.63 “大面积航班延误”是指机场在某一时段内一定数量的进、出港航班延误或者取消，导致大量旅客滞留的情况。某一机场的大面积航班延误由机场管理机构根据航班量、机场保障能力等因素确定。

第二条 适用范围

2.1 除本条第 2.2、2.3、2.4、2.5 款中另有规定外，本条件适用于青岛航空以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国内航空运输。

2.2 除免费、折扣票价运输条件、合同、票证另有规定外，本条件亦适用于免费、折扣票价运输，在二者不一致的情形下，特殊条件和运价规则优先于本条件。

2.3 包机运输

根据青岛航空包机合同提供的运输，本条件仅适用于该包机合同和包机客票的条款中所包括的范围。

2.4 代码共享

在某些航班上，青岛航空与其它承运人实施了“代码共享”，这意味着即使旅客定妥了青岛航空的航班并持有载明青岛航空的名称或者航空公司代码（QW）的客票，但是搭乘的可能是另一承运人实际运营



的民用航空器。遇此种情形，在旅客定座时，青岛航空会将实际运营该航空器的承运人告知旅客。

2.5 法律的优先适用

在本条件中如果含有与国家法律、行政法规中强制性规定不一致的条款，除不一致的条款外，本条件的其余条款仍然有效。

2.6 除另有约定外，在青岛航空的其它规定中如含有与本条件相抵触的内容，则以本条件为准。

第三条 客票

3.1 一般规定

3.1.1 青岛航空只向拥有以本人姓名签发的有效电子客票，并同时出示有效身份证件的旅客提供运输，否则无权乘机。

3.1.2 客票不得转让。

3.1.3 旅客应有一个以旅客本人的姓名签发的有效电子客票，同时旅客应出示购票时使用的有效身份证件，否则无权乘机。如客票不是由有权乘机或有权退票的人出示，而青岛航空非故意性向出示该客票的人提供了运输或退款，青岛航空对原客票有权乘机或有权退票的人，不承担责任。

3.2 客票的有效期

3.2.1 除特种票价外的客票，如果客票部分未使用，客票有效期自首段旅行开始之日起，一年内有效；如果客票全部未使用，则自填开客



票之日起一年内有效。特种票价客票的有效期，按照承运人规定的有效期计算。

3.2.2 除特别约定外，客票有效期的计算，从旅行开始或填开客票之日的次日零时（含）起至有效期满之日的次日零时（含）止。

3.3 客票有效期的延长

3.3.1 由于青岛航空的下列原因之一，致使旅客未能在客票有效期内旅行，其客票有效期将延长至青岛航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止：

- （1）取消旅客已经定妥座位的航班；
- （2）取消的航班约定的经停地点中含有旅客的出发地点、目的地点或中途分程地点；
- （3）未能在合理的时间内按照班期时刻进行飞行；
- （4）造成旅客已定妥座位的航班衔接错失（仅限于在青岛航空购买连续承运客票的旅客）；
- （5）未能提供已定妥的座位；
- （6）更换了旅客的舱位等级。

3.3.2 已开始旅行的旅客在其持有的客票有效期内因病中断旅行，除青岛航空对该客票有效期另有规定外，可将该客票的有效期延长至医生诊断证明该旅客适宜旅行之日为止，或延长至适宜旅行之日以后青岛航空能够按照该旅客已付票价舱位等级提供座位的旅行中断地起的第一个航班为止。如纸质客票中未使用的乘机联或有效电子客票包



含一个或一个以上中途分程地点，该客票有效期的延长不能超过自该医生诊断证明列明之日起 3 个月。

3.3.3 旅客在旅行途中死亡，该旅客陪同人员所持客票的有效期可以延长，如已开始旅行旅客的直系亲属死亡，该旅客及其陪同的直系亲属的客票也可予以更改。此类更改应在收到死亡证明后办理，该客票有效期的延长不得超过死亡之日起四十五日。

3.4 客票的顺序和使用

旅客购买的客票，仅适用于客票上所列明的自出发地点、约定的经停地点至目的地点的运输。若客票第一航段未被使用，而在中途分程地点或约定的经停地点开始旅行，该客票运输无效，青岛航空不予接受。

3.4.1 如果旅客未经青岛航空同意而改变运输，青岛航空将按照旅客实际的行程确定票价。基于实际行程所要求旅客支付的票价，是指旅客就该实际行程进行客票预订所应产生的票价。如果该票价高于旅客目前客票所支付的金额，应当支付原票价与运输变更后适用票价之间的差额，青岛航空将基于旅客对额外费用的后续支付，向旅客提供后续运输服务。且旅客原客票未使用的航段将不能再使用，按照自愿退票办理。

3.5 行程单遗失不补

旅客遗失行程单，青岛航空按税务要求不可补开。



第四条 票价

4.1 一般规定

4.1.1 票价指旅客由出发地机场至目的地机场的航空运输价格，不包括机场与机场或机场与市区之间的地面运输费用和各项附件费。票价是青岛航空与旅客之间运输合同的基本内容。

4.1.2 票价根据旅客购票之日青岛航空的有效运价计算，该票价适用于旅客的客票上所载明的特定日期和航程等运输内容。客票售出后，如票价调整，票款不作变动。

4.1.3 如换开客票时，旅客将按客票换开之日的票价，支付原航程与实际航程之间的差额。

4.1.4 使用折扣票价的旅客，应遵守该折扣票价规定的条件。

4.2 变更运输内容的票价

4.2.1 如果旅客要改变运输的任何一项内容，应当事先与青岛航空联系。运输一经改变，票价将重新计算。旅客可自行选择接受新票价还是维持旅客客票上原来的运输。如果因为不可抗力，旅客需要改变运输的任何一项内容，应当尽早与青岛航空联系，青岛航空将在合理的范围内尽力将旅客运送至下一个中途分程地点或者最终目的地点，而不需重新计算票价。如果旅客未经青岛航空同意而改变运输，青岛航空将按照旅客实际的行程确定票价。

4.2.2 基于实际行程所要求旅客支付的票价，是指旅客就该实际行程进行客票预订所应产生的票价。如果该票价高于旅客目前客票所支付



的金额，应当支付原票价与运输变更后适用票价之间的差额，青岛航空将基于旅客对额外费用的后续支付，向旅客提供后续运输服务。旅客原客票未使用的航段将不能再使用，按照自愿退票办理。

4.3 特殊旅客票价

4.3.1 革命伤残军人和因公致残人民警察分别凭《中华人民共和国残疾军人证》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。

4.3.2 儿童按同一航班成人适用正常票价的 50%购买儿童票或购买成人适用票价的客票，均提供座位且适用相应的票价规则。

4.3.3 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。

4.3.4 有成人陪伴儿童及婴儿应购买与其陪伴人相同舱位服务等级的客票。

4.4 票款

4.4.1 旅客应按国家规定的货币和付款方式交付票款，除青岛航空与旅客另有协议外，票款一律现付。

4.4.2 当收取的票款与适用的票价不符或计算有误时，应按青岛航空规定，旅客应补付不足的票款或青岛航空应退还多收的票款。

4.4.3 客票价以人民币 10 元为计算单位；青岛航空收取或支付的任何其他费用均以人民币元为计算单位，尾数一律四舍五入。



4.5 税款和费用结算

政府、其它有关当局或者机场经营人征收的税款或者收取的费用，应当由旅客支付。在旅客购买机票时，青岛航空将告知旅客未包括在票价中的税款和费用，通常大多数税费会在客票上分别列明。

4.6 货币

票价、税款和费用的支付，应当使用出票地国家的货币，除非在旅客付款或付款前青岛航空或青岛航空的授权销售服务代理人指定使用另一种货币。由于当地货币不能兑换等原因，青岛航空可以自行决定接受其它种类的货币。

第五条 定座与购票

5.1 定座与购票方式

旅客可以通过青岛航空的网站、移动客户端、致电青岛航空的服务热线、在青岛航空的售票处或授权的代理人售票处及青岛航空认可的其它渠道预订座位和购买客票。

5.2 定座要求及购票时限

5.2.1 定座只有在旅客按照青岛航空规定的手续和购票时限内交付票款，经青岛航空确认后，方能认为座位已经定妥和有效。

5.2.2 按照青岛航空规定，某些折扣票价附有限制旅客变更、签转、退票、取消定座等权利的条件。

5.2.3 合同单位定座：合同单位应按照合同的约定定座。



5.3 个人资料

5.3.1 为了定座和安排相关服务的需要，旅客必须向青岛航空提供准确完整的个人资料（如有效身份信息、地址、手机号、电子邮箱等有效联系方式）。旅客认可提供给青岛航空的与旅客旅行有关的个人资料用于：定座、购票、获得辅助服务、扩展和提供服务，为办理相关手续等。为此，旅客同意青岛航空保留和使用其个人资料，并可将该资料传送给青岛航空的有关部门、授权销售服务代理人、授权地面服务代理人、政府部门、其它相关承运人或者上述服务的提供者。对于旅客提供给青岛航空的个人资料，青岛航空将善加保密。

5.3.2 旅客定座或/和购票时使用的有效身份证件必须与其办理乘机手续和登机时使用的证件相同。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。

5.4 不保证提供旅客申请或指定的机上座位

青岛航空除按旅客已经定妥的航班和舱位等级提供座位外，不保证在飞机上提供旅客所要求的指定座位。出于运行和安全需要，青岛航空保留分配或者重新分配机上座位的权利。

5.5 定座优先权

对于非自愿改变航程的旅客，在航班有可利用座位的条件下，可优先定座。

5.6 座位再确认

对于已定妥的国内联程或回程航班座位，青岛航空不要求进行再确



认。但是, 如果其它承运人要求旅客对联程或回程的座位进行再确认, 而旅客未能确认, 该承运人将有权取消旅客的联程或者回程航班定座。

5.7 对未使用座位的取消

旅客没有按青岛航空规定使用已定妥的座位, 也未告知青岛航空的有关部门, 青岛航空可以取消其已定妥的座位。

第六条 乘机登记与登机

6.1 乘机登记与登机一般规定

6.1.1 青岛航空及其地面服务代理人应按时开放乘机登记柜台, 按规定办理旅客乘机手续。乘机前, 旅客及其行李必须经过安全检查。

6.1.2 各机场的乘机登记截止时间不同, 为了旅客旅行的顺畅, 应预留充足的时间办理乘机登记手续。如果旅客未在规定的乘机登记截止时间之前办理登记手续, 青岛航空有权取消旅客的定座。

6.1.3 旅客应在合理时限内到达机场, 凭本人有效身份证件办妥乘机手续。旅客在青岛航空或者其地面服务代理人停止办理乘机登记手续前, 凭与购票时一致的有效身份证件办理客票查验、托运行李、获取纸质或者电子登机凭证。

6.1.4 旅客须按照青岛航空及地面服务代理人的时间办理乘机登记手续、行李托运、登机口登机, 如旅客未在规定的时间内办理青岛航空有权取消旅客的座位。



6.1.5 登机口、登机时间等发生变更的，青岛航空及地面服务代理人、机场管理机构应当及时告知旅客。

6.1.6 旅客未能按时到达青岛航空的值机柜台或登机口，或未能出示其有效身份证件或登机牌，或因其他个人原因未及时办理乘机手续，青岛航空为不延误航班可取消旅客已定妥的座位。对旅客由此所产生的损失和费用，青岛航空不承担责任。

6.1.7 青岛航空始终保留根据各机场规定变更乘机登记截止时间的权利。

6.2 机上座位安排

6.2.1 青岛航空除了按旅客已经定妥的航班和舱位等级提供座位外，尽量满足旅客对同等舱位等级座位的要求，但不保证提供旅客所指定的座位。

6.2.2 为了保证飞行安全，飞机应急出口处的座位将由青岛航空指定安排

6.3 误机

6.3.1 由于非青岛航空原因导致旅客误机，按照客票使用条件自愿变更客票或自愿退票处理。

6.3.2 由于青岛航空原因导致旅客误机，青岛航空将在有可利用座位或者被签转承运人同意的情况下，为旅客办理改期或者签转，不得向旅客收取客票变更费；旅客非自愿退票的，不得收取退票费。

6.4 漏乘



6.4.1 由于非青岛航空原因造成漏乘，在航班始发站应当按照所适用的客票使用条件办理客票自愿变更及自愿退票，在航班经停地客票作废，票款不退；

6.4.2 由于青岛航空原因造成旅客漏乘，青岛航空将在有可利用座位或者被签转承运人同意的情况下，尽早安排旅客乘坐后续航班，不得向旅客收取客票变更费。如果旅客要求退票，按“非自愿退票”的规定办理。

6.5 错乘

6.5.1 旅客错乘飞机，青岛航空将尽早安排错乘旅客乘坐后续航班飞往旅客客票上列明的目的地，票款不补不退。

6.5.2 旅客要求在错乘的到达站终止旅行，由于青岛航空原因错乘，按非自愿退票的规定办理；因非青岛航空原因错乘，票款差额不补不退。

第七条 拒绝运输

7.1 有权拒绝运输的情形

青岛航空出于安全等原因，根据自己合理的判断，认为属下列情形之一，青岛航空有权拒绝运输旅客及其行李：

7.1.1 为遵守国家的有关法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定；

7.1.2 旅客的年龄、精神或受酒精药物的影响身体状况不适合航空旅



行，使旅客可能对其本人、其他旅客、机组人员或财产造成危险或危害，包括但不限于以下情况：

(1) 没有提前申请并获得青岛航空同意运输许可，到机场后现场临时申请，需要使用担架的旅客。

(2) 经青岛航空合理判断，在没有额外医疗服务措施情况下，无法安全完成旅行，并且无法提供或者拒绝提供符合要求的医疗诊断证明书的旅客。

(3) 患有传染疾病，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。

(4) 处于昏迷状态的吸氧旅客及在地面候机期间也需要用氧的旅客。

(5) 怀孕 35 周（含）以上的孕妇旅客。

(6) 未满 14 天（不计算出生当天）的婴儿和不足 90 天（不计算出生当天）的早产儿；

(7) 属于数量受限制的残疾人，但该航班上承运的该类人员数量已经达到限制数量。

(8) 醉酒旅客

7.1.3 陌生人要求由旅客为其携带的任何行李或物品；

7.1.4 旅客以前在航空运输过程中有过不良行为，并且青岛航空有理由相信此种不良行为仍有可能再次发生；

7.1.5 旅客不遵守青岛航空有关安全或安保方面的指令；

7.1.6 旅客未支付适用的票价、费用和税款或未承兑其与青岛航空或



有关承运人之间的信用付款；

7.1.7 旅客未能出示有效身份证件；或者出示的有效身份证件与购买电子客票时使用的不是同一证件；

7.1.8 旅客的客票不是合法获得的，或不是从青岛航空或青岛航空的授权代理人购买的，或是已挂失或被盗的，或是伪造的，或旅客不能证明自己就是客票上载明姓名的人；

7.1.9 旅客未能遵守本条件 3.4.1 款关于客票按顺序使用的规定，或者客票已被损毁；

7.1.10 旅客未能遵守机上禁烟或使用电子设备的规定；

7.1.11 旅客未能或拒绝遵守机组人员的指示；

7.2 应当拒绝运输的情形

有下列情况之一的，青岛航空应当拒绝运输：

7.2.1 依据国家有关规定禁止运输的旅客或者物品；

7.2.2 拒绝接受安全检查的旅客；

7.2.3 未经安全检查的行李；

7.2.4 办理乘机登记手续时出具的身份证件与购票时身份证件不一致的旅客；

7.2.5 国家规定的其他情况。

7.3 对被拒绝运输的旅客，青岛航空按下列规定办理：

7.3.1 属本条件 7.1.1、 7.1.2 款情形的旅客，已购客票按本条件“非自愿退票”的规定办理；



- 7.3.2 属本条件 7.1.3、7.1.4、7.1.5、7.2.2、7.1.9、7.1.10、7.1.11 款情形的旅客，已购客票按本条件“自愿退票”的规定办理；
- 7.3.3 属本条件 7.1.6 款情形的旅客，由旅客补付不足的票款或税费，或按本条件“非自愿退票”的规定办理；
- 7.3.4 属本条件 7.1.7、7.1.8 款情形的旅客，青岛航空保留扣留其客票的权利，必要时呈报有关主管部门处理。
- 7.3.5 旅客因本规定 7.1、7.2 被拒绝运输而要求出具书面说明的，青岛航空应当及时出具。

第八条 特殊旅客运输

8.1 携带婴儿的旅客、无成人陪伴儿童、残疾人、孕妇、伤病旅客或其他需要特殊服务的人，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，只有在符合青岛航空规定的条件下，经青岛航空预先同意并在必要时做出安排后方予载运。

8.2 运输提供文件

8.2.1 医疗证明或《诊断证明书》

医疗证明是指由中国境内县、市级或者相当于这一级（如二级甲等医院）以及以上医疗单位出具的、说明该旅客在航空旅行中不需要额外医疗协助，能安全完成其旅行的书面证明，一般即为《诊断证明书》。

《诊断证明书》应有医疗单位医师签字、医疗单位盖章，并包含“适



宜乘机”字样以及开具日期，方为有效。境外或港澳台地区必须有政府部门认可的医院（诊所、医疗中心除外）和具备行医资格的医生填写。在非洲地区也可由中资医疗机构出具证明。对于医疗诊断证明书，在中国地区为中文或英文，在境外地区，可以由其他语言填写，但必须附有英文翻译版本或中文翻译版本，并注明在 XX 日前适宜乘机有效。

8.2.2 以下情况旅客在航行中面临安全风险，必须提供医疗诊断证明书：

- （1）乘客使用担架或保育箱（青岛航空暂不提供担架服务）；
- （2）飞行时需要医疗用氧；（注：根据中国民航 CCAR121.574 条的规定，不允许旅客私自携带氧气袋乘机，如旅客需要使用机上氧气瓶的应在定座购票时事先提出，须经青岛航空同意并预先做出安排。）
- （3）可能造成直接威胁的传染病，如果需要采取预防措施或步骤以防止疾病传播，证明中必须予以说明；
- （4）超过 32 周（含）但不足 35 周的孕妇；
- （5）身患严重疾病或身体受伤或因近期身体状态不稳定、患病、接受过治疗或做过医疗手术的旅客；
- （6）其他青岛航空有合理理由认为在飞行过程中没有额外的医疗协助无法安全完成航空旅行的旅客；（注：一般情况下，肢体、精神、智力或感官有长期损伤的旅客乘机不需要提供《诊断证明书》，除非该旅客符合（6）条款）。



8.2.3 一般患病旅客应在旅行前 96 小时内填开《诊断证明书》，病情严重的旅客应在班机起飞前 48 小时以内填开《诊断证明书》，同时要附署主治医师以上级别的意见，患重病旅客（心血管、癌症、急性外伤等）必须出示在 24 小时之内填开的《诊断证明书》。

8.2.4 如果旅客病情自开具医疗证明后显著恶化或证明书明显隐瞒疾病对其他旅客的威胁，青岛航空可以要求旅客接受额外医疗检查，要求旅客到符合资格要求的医疗机构再次进行检查。如果医疗检查显示旅客在没有特殊医疗救助的情况下可能无法安全结束飞行，或者允许旅客登机将对其他旅客的健康和安全构成直接威胁则可以认为旅客的情况不适宜航空旅行。

8.3 婴儿旅客

8.3.1 定义：婴儿旅客是指出生 14 天（含）至 2 周岁以下（不含 2 周岁）的婴儿。由于新生婴儿抵抗力差，呼吸功能不完善，飞机起飞、降落时因气压变化大容易对其造成伤害，因此青岛航空不承运出生不足 14 天的新生婴儿及出生不足 90 天的早产婴儿。

8.3.2 数量要求：成人旅客携带 2 名婴儿同行，仅可为 1 名婴儿购买婴儿票，另 1 名婴儿应按儿童票价购票，并单独使用一个座位。如果旅客需同时携带婴儿和儿童，则最多只能携带 1 名婴儿及 2 名儿童。

8.3.3 购买婴儿票旅行的婴儿旅客不单独占座。

8.3.4 青岛航空目前机型不配置婴儿摇篮。

8.3.5 青岛航空根据各机型客舱婴儿救生衣配备数量来确定最大可承



运婴儿数量，并在定座系统中对于青岛航空每个航班允许销售的婴儿票数量进行限制，如所预定航班上的婴儿数量已超过系统规定的数量时，该婴儿旅客将无法获得定座。

8.3.6 青岛航空在网站上公布公司婴儿旅客的运输政策，同时在售票时向为婴儿旅客购买儿童票/成人票的顾客进行告知，告知采用此种购票方式时婴儿旅客在值机/登机时可能会出现超出各机型最大可承运婴儿数量的情况，此时会因为安全原因造成婴儿旅客无法登机。

8.3.7 为保证紧急情况下婴儿的用氧，婴儿必须被均匀分布在客舱中，避免集中于客舱的某个区域内。每排座位一侧仅能安排一名不占座的婴儿旅客。

8.4 无成人陪伴儿童

8.4.1 无成人陪伴儿童是指开始旅行之日已满 5 周岁但未满 12 周岁，乘坐飞机时无成年人（年满 18 周岁且有民事行为能力的人）陪伴同行的儿童；

8.4.2 每个航班（按目前青岛航空空客 A320、A321 机型）一般最多可承运 3 名无成人陪伴儿童。

8.4.3 不足 5 周岁的儿童、16 周岁以下的聋哑儿童或双目失明的儿童单独乘机，本公司不予承运。

8.4.4 旅客监护人应在航班起飞前 48 小时前向青岛航空客服中心或直属售票处提出无成人陪伴儿童运输申请，经青岛航空同意后方可运输。凡未经青岛航空同意，在非青岛航空或青岛航空授权的售票处出



票的无成人陪伴儿童青岛航空有权拒绝承运。

8.4.5 青岛航空原则上不承运中转联程的无陪儿童。

8.4.6 无陪儿童不作非自愿提高等级和装卸人选。

8.4.7 无陪儿童到达目的地后，其迎候接机人未按时或耽误接机，由此产生所有费用由旅客本人承担。

8.4.8 年龄在 12 周岁至 16 周岁的旅客，如提出无成人陪伴服务申请，须视始发及到达机场保障能力后为其按无成人陪伴儿童手续办理。

8.5 孕妇旅客

8.5.1 由于飞机是在高空飞行，高空空气中氧相对减少，气压降低。因此，对孕妇乘坐飞机有一定的限制条件，孕妇旅客乘坐青岛航空航班应提供证明孕期的病历，公司规定只有符合下列情况的孕妇方可接受其乘机：

(1) 怀孕不足 32 周的孕妇乘机时，旅客需要在购票、值机和登机时提供证明孕期的连续病历或经医院盖章的孕妇保健手册（大卡）复印件。

(2) 怀孕超过 32 周（含）的孕妇旅客乘机，一般不予接受。超过 32 周（含）不足 35 周的孕妇如有特殊原因需要乘机时，旅客应在购票、值机和登机时提供证明孕期的连续病历或经医院盖章的孕妇保健手册（大卡）复印件，并在值机和登机时提供乘机前 72 小时内由医院开具的具有医院盖章和该院医生签字的《诊断证明书》。经青岛航空同意后，地面服务人员需填写《特殊旅客服务通知单》并由旅客签



字确认，方可承运。

8.5.2 青岛航空可拒绝承运符合以下任一条件的孕产妇旅客：

- (1) 乘机时怀孕 35 周（含）以上；
- (2) 乘机时预产期在 4 周（含）以内；
- (3) 有早产症状；
- (4) 预产期临近但无法确定正确日期，但已知为多胎分娩或预计有分娩并发症；
- (5) 产后不足 7 天。

8.6 病残旅客

8.6.1 根据民航局相关法律法规，青岛航空将遵照民航局残疾人航空运输管理办法和残疾人航空运输相关法律法规，为具备乘机条件的残疾人提供运输。

8.6.2 病残旅客如提出特殊服务申请，需提前致电青岛航空客服电话提出特殊服务申请，并应符合青岛航空关于病残旅客的相关要求，经青岛航空同意后方可运输。

8.6.3 具备乘机条件的残疾人需要青岛航空提供下列设备设施或服务时，应在定座时提出，最迟不能晚于航班离站时间前 48 小时：

- a) 供航空器上使用的医用氧气
- b) 托运电动轮椅；
- c) 提供机上专用窄型轮椅；
- d) 为具备乘机条件的残疾人团体提供服务；



e) 携带服务犬进入客舱；

f) 青岛航空将在 24 小时内答复具备乘机条件的残疾人，是否能够提供本条 a 至 e 项所需求的服务。

8.6.4 运输限制和要求

(1) 基于紧急撤离安全原因，青岛航空有权利要求部分特殊旅客提供陪同人员，但不得以旅客无陪同人员而拒运。本条所述部分特殊旅客指没有陪伴人员但在紧急撤离时需要他人协助的残疾人，包括使用轮椅的残疾人、下肢严重残疾但未安装假肢的残疾人、盲人、携带服务犬乘机的残疾人、智力或精神严重受损不能理解机上工作人员指令的残疾人；陪伴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。

(2) 航班承运无陪伴且在紧急撤离时需他人协助的残疾旅客，数量应严格按照《残疾人航空运输管理办法》执行。青岛航空 A320、A321 机型，每一航班的每一航段上，行动不便和完全需要他人辅助行动的旅客类型不得超过 3 类，特殊代表团除外。承运无人陪伴，但在紧急撤离时需要他人协助的残疾旅客人数最多不超过 4 名，A321 机型人数最多不超过 6 名。

(3) 承运残疾人人数超过上述规定时，应按 1:1 的比例增加陪伴人员，但残疾人数不得超过上述规定的一倍。

(4) 承运残疾人团体时，在增加陪伴人员的前提下，承运人在同意并采取相应措施后，可酌情增加残疾人乘机数量；客舱乘务员增加的



基数是机型最低配置数，增加后的客舱乘务员数量最多不超过青岛航空核定的该机型最高定员数。

(5) 可带进客舱的助残设备

类别	助残装置	
肢残	助行器	拐杖
		折叠轮椅
		假肢
聋人	助听设备	电子耳蜗
		助听器
盲人	盲杖	多功能
		简易
	助视器	
盲人眼镜		

8.6.5 轮椅旅客

(1) 轮椅旅客类型

轮椅旅客类型（共3类）		运输条件与限制	购票与申请
机下轮椅 (WCHR)	(R表示停机坪)用以通过停机坪时使用，即旅客能自己上下飞机，并可在客舱内走到自己的座位上。	乘客自用轮椅应放在货舱内运输。	均可在青岛航空境内外各直属售票处、销售代理人及青岛航空客服中心(0532-96630)直接购票，无申请时间及销售渠道限制
登机轮椅 (WCHS)	(S表示客梯)用以上下客梯时使用，即旅客不能自己上下飞机，但在客舱内可以走到自己的座位上。	WCHS与WCHC合计，每一航班的每一航段限制2名。	仅限在青岛航空客服中心及直属售票处申请，无申请时间限制
机上轮椅 (WCHC)	(C表示客舱座位)用以到达或离开客舱座位时使用，即旅客不能自己行动，需要别人帮助旅客才能进到自己的座位上。		仅限在青岛航空客服中心及直属售票处申请，航班离站48小时前提出



(2) 旅客自备轮椅不得带入客舱内，可以在值机柜台或登机口交运。

(如需在登机口托运旅客自备轮椅，需征得当地安检部门同意。)

(3) 轮椅旅客除了规定的免费行李额外，可免费托运一部轮椅或其它辅助设备。电动轮椅是靠电池来提供动力的，其中的蓄电池或锂电池在运输过程中具有一定的危险性。电动轮椅在办理托运时，必须符合青岛航空关于电池驱动的轮椅或行动辅助设备的要求。

(4) 具备乘机条件的残疾人托运电动轮椅时，应在普通旅客办理乘机手续截止前 2 小时交运，并符合危险品航空运输的相关规定。除另有规定外，地面服务人员应在靠近客舱门的地方接受托运和交回助残设备，以便具备乘机条件的残疾人能尽可能使用自己的助残设备。

(5) 基于紧急撤离安全原因，完全无法移动的轮椅旅客单独旅行时，需要有陪同人员作为安全助理。

8.6.6 盲人/聋哑/听觉障碍旅客

(1) 盲人（含严重视力障碍）旅客是指双目有缺陷、失明的旅客不包括眼睛有疾病的旅客，对眼睛有疾病的旅客，应按病残旅客办理。聋哑旅客是指因双耳听力缺陷而不能说话的旅客；不包括耳朵有疾病或听力弱的旅客。听觉障碍旅客是指感测或理解声音的能力完全或部分降低的旅客。

(2) 有成人陪伴的盲人（含严重视力障碍）旅客/聋哑旅客/听觉障碍旅客乘机，按一般旅客接受运输。

(3) 青岛航空按有限条件接收无成人陪伴的盲人旅客/聋哑旅客/听



觉障碍旅客，按普通旅客承担盲人旅客/聋哑旅客/听觉障碍旅客运输责任。

(4) 盲人（含严重视力障碍）旅客/聋哑旅客/听觉障碍旅客乘坐青岛航空航班时，可携带检疫证明齐全的导盲犬/助听犬/服务犬进入客舱，不计入免费行李额。

(5) 盲人（含严重视力障碍）旅客/聋哑旅客/听觉障碍旅客携带导盲犬/助听犬/服务犬，必须在申请定座时提出，并向青岛航空出示必要的检疫注射证明和检疫证明书，经过青岛航空同意后，方可携带且每架飞机每个航段总数仅限 1 只。

(6) 无成人陪伴的盲人（含严重视力障碍）旅客/聋哑旅客/听觉障碍旅客应符合如下运输条件：

- a) 旅客应有自理能力，可以理解与安全相关的指令并做出反应执行指令。
- b) 旅客应能够独立进食，不需要其他人帮助。
- c) 对于听觉与语言方面均存在障碍旅客，应提前在乘机前告知沟通方式。
- d) 上下机地点应有人照料迎送。
- e) 具备乘机条件的残疾人应负责服务犬在客舱内的排泄，并不会影响机上的卫生问题。（服务犬的安置，必须参考和征得周边旅客的同意，并考虑可能发生的意外）。

8.6.7 额外占座旅客



(1) 旅客指为了个人舒适和放置自理行李而要求占用两个或两个以上座位，因病、残、超大体形等原因也可申请额外占座。

(2) 旅客额外占座，应在购票时提出申请，额外占座旅客的免费行李额，按其所购客票票价等级和所占座位数确定。

(3) 应为额外占座旅客提供加长安全带。

(4) 额外占座旅客不得使用应急出口处或靠通道的座位。

8.7 特殊餐食旅客

8.7.1 青岛航空为旅客提供机上穆斯林餐、儿童餐、婴儿餐和素食餐等，具体以当地机场配餐单位的供应范围为准。

8.7.2 特殊餐食仅支持正餐航班。

8.7.3 旅客申请特殊餐食必须在航班起飞前 24 小时前预定，申请结果，请以客服答复为准。青岛航空不接受旅客在机场临时申请特殊餐食，旅客不得临时更改特殊餐食品种。

8.7.4 如果遇到航班延误、取消或航班调配及其他不可预测情况，预订的餐食也可能会受到影响。

8.8 其他说明

8.8.1 青岛航空仅接受由青岛航空实际承运航班的特殊服务申请。

8.8.2 已申请特殊服务需求的旅客，如需签转/变更客票，需重新办理特殊服务手续。

8.8.3 对于除上述之外的其他特殊旅客，具体运输规定可向青岛航空查询，只有在符合青岛航空规定的条件下，经青岛航空预先同意并在



必要时做出安排后方予载运。

第九条 行李运输

9.1 行李包装、体积及重量限制

9.1.1 托运行李

9.1.1.1 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；
- (5) 为了联系的方便，旅客应在行李上写明姓名、详细地址、电话号码；
- (6) 托运行李每件最大重量不能超过 50 千克，体积不能超过 40×60×100 厘米。

9.1.2 随身携带物品

(1) 持公务舱客票的旅客，每人可随身携带两件行李登机。持其他舱位等级客票的旅客每人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。保证可以放置在航空器客舱上方的封闭式行李架内，或放置在有行李档



杆的前排座椅下（应急出口除外）。如不能以上述方式放置，或由于超重超大的原因，或出于安全方面的考虑，则应当作为托运行李运输。

(2) 禁止旅客随身携带打火机、火柴等物品乘坐青岛航空的飞机。

(3) 乘坐国内航班的旅客一律禁止携带液态物品，但可办理托运。允许携带少量旅行自用化妆品，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，接受开瓶检查。

(4) 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，每名旅客每次仅允许携带一个透明塑料袋。

(5) 旅客自用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关闭充电宝。

9.1.3 占座行李

如果旅客的物品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，须事先通知青岛航空并得到青岛航空的许可后，应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（40 英寸）、60 厘米



(24 英寸)、40 厘米 (16 英寸)。此类物品需单独付费并由旅客自行保管。

占用座位的行李没有免费行李额，运费按照运输始发地和目的地间与该旅客所持客票票价等级相同的票价计算运费。

9.2 免费行李额及逾重行李费

9.2.1 免费行李额

(1) 持成人或儿童客票的旅客普通行李免费托运限额为公务舱 30 千克 (66 磅)，超级经济舱 25 千克 (55 磅)，经济舱 20 千克 (44 磅)

(2) 持婴儿客票的旅客不享受免费行李额，但可免费托运一辆折叠式婴儿车或摇篮。

(3) 天海之韵白金卡旅客在原普通行李免费托运限额标准基础上，可额外免费托运两件普通行李，总重量不得超过 30 千克 (66 磅)。

(4) 天海之韵金卡在原普通行李免费托运限额标准基础上，可额外免费托运一件普通行李，重量不得超过 20 千克 (44 磅)。

(5) 天海之韵银卡旅客在原普通行李免费托运限额标准基础上，可额外免费托运一件普通行李，重量不得超过 15 千克 (33 磅)。

(6) 搭乘同一航班前往同一目的地的两个 (含) 以上的同行旅客，如在同一时间、同一地点办理行李托运手续，其免费行李额可以按照各自的客票价等级标准合并计算。

(7) 旅客非自愿改变舱位等级，应按原客票价等级享受免费行李额。

(8) 额外占座旅客的普通行李免费托运额，按其所占座位票价舱位



服务等级和所占座位数量确定。

(9) 额外占座行李无普通行李免费托运额。占用每一个座位的行李重量不得超过 75 千克（165 磅），长、宽、高不得超过 100 厘米（40 英寸）、60 厘米（24 英寸）、40 厘米（16 英寸）。

(10) 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，超出部分按实际重量收取逾重行李费。

9.2.2 逾重行李收费标准

(1) 当旅客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，旅客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) 青岛航空国内航线的普通行李逾重行李费实行计重制收费标准，国际及地区航线实行计件制收费标准。全航程为纯中国境内航线运输，普通行李逾重收费标准按照相关规定执行，逾重行李费率以每公斤按当日所适用的直达航班经济舱成人正常票价的 1.5% 进行计算，金额以人民币元为单位，尾数四舍五入。境外销售单位在收取逾重行李费时，应按当日汇率将人民币转换成当地货币收取。



9.2.3 其他规定

(1) 非自愿升降舱旅客非自愿提高或非自愿降低舱位服务等级旅客的普通行李免费托运额，按原客票舱位服务等级标准执行。

(2) 包机运输按照包机协议中相关规定执行。

9.3 行李收运程序

9.3.1 拒绝运输权

(1) 旅客的行李中，如属于或夹带有本条件 8.4 款所列的物品，青岛航空有权拒绝运输，或在发现后拒绝继续运输。

(2) 旅客的行李，如属于或夹带有本条件第 8.5.1 款所列的物品，青岛航空有权拒绝作为托运行李收运。

(3) 旅客携带的属于本条件 8.6 款所列的物品，如不能符合青岛航空的限制运输条件，青岛航空有权拒绝运输。

(4) 旅客行李的尺寸、形状、重量、内容、特性，或出于安全、运行上的原因，或为了其他旅客的舒适和便利而不适合运输的，而旅客又不能或拒绝改善，青岛航空有权拒绝运输。

(5) 旅客拒绝接受对其行李的安全检查，青岛航空有权拒绝运输该行李。

9.3.2 检查权

青岛航空为了运输安全和安保需要的原因，有权要求旅客接受对其本身进行安全检查，对其行李进行检查、扫描或者 X 射线检查；必要时，也可以在旅客没有在场的情况下，对其行李进行检查。如果旅客拒绝



接受检查或发现其不遵守青岛航空规定及始发站机场安保要求，青岛航空有权拒绝接受该行李的运输。如果检查或扫描给旅客造成损坏，或 X 射线或扫描给旅客的行李造成损坏，青岛航空将不承担任何责任，除非该伤害或损坏是由于青岛航空的过失造成的。

9.3.3 行李收运

- (1) 旅客必须凭有效客票在航班离站当日办理行李托运行李手续；
- (2) 办理行李托运手续后，行李牌识别联交给旅客作为领取行李的证据；
- (3) 旅客托运有运输责任争议的行李时，青岛航空应向旅客说明情况，经旅客签署书面免责声明后，拴挂免除责任行李牌，以免除青岛航空相应的运输责任，方可托运。如旅客拒绝签署免责声明，青岛航空有权利拒绝运输。

9.3.4 行李运载

- (1) 旅客的托运行李与旅客同机运送。除非出于运行、安全或安保方面的原因而由其它航班运输，特殊情况下不能同机运送时，青岛航空应向旅客说明，并优先安排在载量允许的后续航班上运送；
- (2) 旅客的逾重行李在飞机载量允许的条件下与旅客同机运送。如载量不允许，而旅客又拒绝使用后续可利用航班运送，青岛航空可拒绝收运该逾重行李。

9.3.5 行李的领取和交付

- (1) 旅客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) 青岛航空凭行李牌识别联交付行李，对于领取行李的人是否确系旅客本人，以及由此造成的损失及发生的费用，不承担责任；

(3) 旅客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) 旅客遗失行李牌识别联，应立即向青岛航空挂失。旅客如要求领取行李，应向青岛航空提供足够的证明，并在领取行李时出具收据。如在声明挂失前行李已被冒领，青岛航空不承担责任；

(5) 旅客未立即领取的行李，对于其中的易腐物品，青岛航空有权在行李到达 24 小时后予以处理。

(6) 如果旅客的托运行李是因非旅客原因导致延误到达，旅客要求直接送达的，青岛航空免费将托运行李直接送达旅客或者与旅客协商解决，对于因上述原因发生延误的行李青岛航空不收取保管费。

9.3.6 行李不正常运输的处理

(1) 行李运输发生延误、遗失损坏或毁灭，旅客应在事件发生地点的青岛航空或其授权地面服务代理人处办理相关手续；

(2) 因青岛航空原因使旅客的托运行李未能当天与旅客同机到达，造成旅客旅途生活的不便，给予经济舱旅客临时生活用品补偿费人民币 100 元/每晚，公务舱旅客临时生活用品补偿费人民币 200 元/每晚。最多不超过两晚。

(3) 旅客在领取托运行李时，发现有毁灭、遗失或者损坏的，应当



场提出书面异议，取得《行李运输差错事故记录》，作为提出索赔的原始依据。旅客在领取行李时未提出书面异议，即应认为行李已经按照运输合同完好交付。

(4) 确认托运行李发生毁灭、遗失或者损坏的，旅客最迟应当自取得《行李运输差错事故记录》之日起七日内提出索赔要求；旅客在领取托运行李时未提出异议，但事后发现托运行李有损失的应当及时向青岛航空提出异议，对于确实有证据证明，系青岛航空原因造成的损失，旅客最迟应当在收到托运行李 7 日内书面向青岛航空提出。托运行李发生延误的，最迟应自托运行李到达目的地机场之日起二十一日内提出异议或索赔要求；旅客逾期未提出异议或索赔的，视为放弃延误损失索赔或没有造成损失。

(5) 提出异议或索赔要求时应附客票（或复印件）、行李牌的识别联、《行李运输差错事故记录》、《旅客行李索赔单》、逾重行李票旅客联（或复印件）等证明行李内容和价格的凭证以及其他有关的证明。

9.4 不得作为行李运输的物品

旅客的行李（包括托运行李和非托运行李）中不得有下列物品：

9.4.1 可能危及航空器或航空器上人员、财产安全的危险品，比如在国际民用航空组织（ICAO）《关于危险物品航空安全运输技术细则》（ICAO-TI）和国际航空运输协会（IATA）《关于危险物品运输规则》（IATA-DGR）以及青岛航空的规定中列明的物品，特别是以下禁运物



品：爆炸品、气体（包括易燃和非易燃无毒气体、有毒气体、压缩气体等）；易燃（包括液体易燃物、固体易燃物，例如打火机、火柴等）、自燃物和遇水易燃物；氧化剂和有机过氧化物；毒性物质和传染性物质；放射性或者磁化物；腐蚀性物质；有威胁性或刺激性物质等各项危险品。

9.4.2 枪支及其主要零部件（含军用、民用、公务用枪；手枪、步枪、冲锋枪、机枪、防暴枪、气枪、麻醉注射枪、样品枪、道具枪、钢珠枪、催泪枪、电击枪等）；弹药；军械、警械及其主要零部件（警棍、军用或警用匕首、刺刀等）；国家禁止的械具（电击器、防卫器）；国家管制器具（弩、匕首、三棱刀、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、双刃刀以及其它类似的单刃、双刃、三棱尖刀等）；其它类似物品及上述物品的仿制品不得作为行李运输，但是用于狩猎和体育运动的除外。用于狩猎和体育运动的枪支和弹药，如果符合第 8.6.3 款规定，可作为托运行李运输。

9.4.3 不符合本条件 1.46 款关于“行李”定义的物品，或者青岛航空认为基于以下原因不得运输的物品：由于物品的危险性、不安全性，或由于其重量、体积、包装、形状或者性质不适宜运输的物品及国家规定的其他禁运物品；活体动物（本条件 9.6.9 款规定的小动物、导盲犬、助听犬除外）；易碎、易损、易腐物品及带有明显异味的鲜活物品（如海鲜、榴莲等）；具有麻醉、令人不快或其他类似性质的物



品等。

9.4.4 我国的法律、法规或者命令禁止运输的物品。

9.5 不得作为托运行李或夹入行李内托运的物品

9.5.1 锂电池、锂电池移动电源（如充电宝）不得作为托运行李或夹入行李内托运。

9.5.2 在旅客的托运行李中，建议不要放置或夹带重要文件和资料、证券、现金、票据、珠宝、贵重金属及其制品、古玩字画或其他贵重物品，易碎、易损和易腐物品、样品、旅行证件等需要专人照管的物品以及个人需定时服用的处方药，青岛航空对托运行李中放置或夹带上述物品的遗失和损坏，按一般托运行李承担责任。

9.5.3 如果在旅客的行李中夹带了本条件 9.4 款或 9.5.1 款禁止携带或运输物品，如果由于政府有关部门、机场管理机构、安全检查机构实施的与行李检查有关的行为造成的此类物品的遗失及损坏，对此类物品的任何遗失、损坏或没收，青岛航空不承担责任。

9.6 限制运输的物品

下列物品只有在符合青岛航空运输条件的情况下，并经青岛航空同意，方可接受运输：

9.6.1 精密仪器、电器等类物品，应作为货物托运，如需按托运行李运输，必须符合青岛航空关于行李包装、体积、重量的要求。且此类物品的重量不得计算在免费行李额内，按实际重量计收逾重行李费；

9.6.2 如果旅客的物品不适宜在航空器货舱内运输，如精致的乐器，



并且不符合本条件 9.1.2 款规定，旅客须事先通知青岛航空并得到青岛航空的许可后，作为占座行李带入客舱，按占座行李规定办理相关手续。此类物品需单独付费并由旅客自行保管；

9.6.3 用于狩猎和体育运动的枪支弹药可凭枪支运输许可证和国务院体育行政部门的批准说明作为托运行李运输，但不得作为随身携带的非托运行李带入客舱。枪支必须卸下子弹和扣上保险并妥善包装。弹药的运输应当符合危险物品运输的有关规定。弹药的运输应当按 ICAO 和 IATA 的规定及我国适用的法律、法规及青岛航空的规定办理。并且此类物品的重量不计算在免费行李额内，按超重行李收取相应费用；

9.6.4 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，青岛航空也可以按照托运行李办理，但青岛航空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，可以合并计重或计件，超过免费行李额部分，按照超重行李的规定办理。

外交信袋运输需占用座位时，旅客必须在定座时提出，经青岛航空和有关承运人同意，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，按照超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。

机要交通人员携带机要文件，适用本条规定。

9.6.5 旅客旅行途中使用的折叠轮椅或电动轮椅；

9.6.6 儿童限制装置；

9.6.7 管制刀具以外的利器、钝器，例如菜刀、水果刀、餐刀、工艺品刀、手术刀、剪刀，以及钢锉、铁锥、斧子、短棍、锤子等，应放入托运行李内运输；

9.6.8 干冰、含有酒精的饮料、旅客旅行途中所需的烟具、药品、化妆品等；

9.6.9 小动物；

(1) 小动物是指旅客托运的小型动物，包括家庭饲养的狗、猫或者其他类别的小动物。

(2) 青岛航空小动物承运范围：家庭驯养的小狗、猫，可以作为托运行李运输，导盲犬、助听犬以及救助犬等工作犬可作为客舱行李运输，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、狼狗等野生动物不能作为行李运输。

(3) 旅客应至少在乘机日之前 24 小时向青岛航空客服电话 0532-96630 提出小动物运输申请，并不得迟于飞机起飞前 2 小时携带相关运输文件到机场办理手续。

(4) 运输文件：作为交运行李运输的小动物必须具备“动物卫生监



督所”出具的《动物检疫合格证明》，其中“运载工具消毒情况”一栏必须填写且单据上需盖有动物卫生监督所检疫专用章。

(5) 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。

(6) 旅客携带的小动物，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，除青岛航空原因外，运输中出现的小动物患病、受伤和死亡，青岛航空不承担责任。

(7) 导盲犬、助听犬的运输，适用本条规定。导盲犬、助听犬在符合青岛航空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，除须备齐《动物检疫合格证明》外，还应携带有效的《动物训练合格证明书》《动物工作证》或/和《动物身份证》。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青岛航空造成的所有损害或伤害承担全部责任。

9.7 行李声明价值

9.7.1 旅客的托运行李，每千克价值超过人民币 100 元时，可办理行李的声明价值。

9.7.2 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。如青岛航空对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，青岛航空有权拒绝收运。

9.7.3 青岛航空按照旅客声明的价值中超过本条件 8.7.1 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。

9.8 违章行李处置

旅客的行李中，凡夹带国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品等，其整件行李称为违章行李。对违章行李，青岛航空按下列规定办理：

9.8.1 在始发地发现违章行李，青岛航空拒绝收运；已经承运的违章行李，取消运输，或将违章夹带物品取出后运输，已收逾重行李费不退；

9.8.2 在经停地发现违章行李，立即停运，已收逾重行李费不退；

9.8.3 对违章行李中夹带的国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品，交有关部门处理。

9.9 行李退运

9.9.1 旅客在始发地要求退运行李，必须在行李装机前提出。如旅客退票，已收运的行李也必须同时退运。以上退运，均退还已收逾重行李费。

9.9.2 旅客在经停地退运行李，除时间不允许外，可予以办理。但未使用航段的已收逾重行李费不退。



9.9.3 办理声明价值的行李退运时，在始发地退还已交付的声明价值附加费，在经停地不退已交付的声明价值附加费。

9.9.4 由于青岛航空的原因，需要安排旅客改乘其他航班，行李运输应随旅客作相应的变更，已收逾重行李费多退少不补；已交付的声明价值附加费不退。

第十条 班期时刻、航班取消及变更

10.1 航班时刻

10.1.1 青岛航空将尽力按照旅行之日有效的航班时刻表运输旅客与行李。但是，航班时刻表或其他场所所列的时刻或机型，仅供参考，并非航空运输合同的组成部分，在其公布之日与旅客实际开始旅行之日期间将可能发生变动，青岛航空对该航班时刻或机型不予保证。

10.1.2 青岛航空对《班期时刻表》或其它公布的班期时刻中的差错或遗漏不承担责任，除非损失是由于青岛航空的故意或明知可能造成损失而轻率地作为或不作为所造成的。青岛航空雇员、代理人或代表就始发或到达时间、日期或任何航班飞行所作的解释仅作为参考，青岛航空对此不承担责任。

10.2 航班取消与变更

10.2.1 青岛航空将采取一切可合理要求的措施来避免旅客以及行李延误。如青岛航空已经采取了一切可合理要求的措施或不可能采取该措施的，青岛航空不承担责任。



10.2.2 有下列情形之一的，青岛航空可不经事先通知，改变机型或航线，取消、中断、延迟或延期航班飞行：

- (1) 为遵守国家的法律、法规、政府规章及其它规范性文件；
- (2) 为保证飞行安全；
- (3) 其他无法控制的原因。

10.3 由于本条件 10.2 款原因之一，青岛航空取消航班，未能合理地按照航班时刻飞行，未能向旅客提供已定妥的座位（包括舱位等级），或未能在旅客的中途分程地点或目的地点停留，或造成旅客错失已定妥座位的衔接航班（仅限于在青岛航空购买连续承运客票的旅客），青岛航空应当考虑旅客的合理需求并采取下列措施之一：

10.3.1 为旅客安排有可利用座位的青岛航空后续航班；

10.3.2 征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续；

10.3.3 在合理的期限内，可变更原客票列明的航程，安排青岛航空或其它承运人的航班将旅客运达目的地或中途分程地点而不额外收费。

10.3.4 按照非自愿退票处理。

10.4 不正常航班的帮助

10.4.1 航班动态信息通知

青岛航空在掌握航班出港延误或者取消信息后的 30 分钟内及时、准确地向旅客发布航班出港延误或者取消信息，包括航班出港延误或者取消原因及航班动态。



10.4.2 食宿安排

(1) 因工程机务、航班计划、运输服务、机组人员等青岛航空原因，造成航班在始发地延误或取消，航班延误超过 2 小时，正值正餐时间，青岛航空将向旅客提供餐饮服务。航班延误超过 4 小时，青岛航空将根据实际需要免费提供住宿休息。

(2) 由于天气、突发事件、空中交通管制、安检及旅客等非青岛航空原因，造成航班在始发地延误或取消，青岛航空将协助旅客安排餐食和住宿，费用由旅客自理。

(3) 航班在经停地点延误或者取消，或者航班发生备降，无论何种原因，青岛航空将向旅客提供餐食或者住宿服务。

(4) 在航班出港延误或者取消时，青岛航空将优先为残疾人、老年人、孕妇、无成人陪伴儿童等需特别照料的旅客提供服务。

10.4.3 航班延误补偿

若因工程机务、航班计划、机组人员等青岛航空原因造成航班延误，青岛航空将根据航班延误时间的实际情况，向旅客提供经济补偿。

(1) 国内航班延误 4（含）—8（含）小时，原则上每位经济舱（含超级经济舱）旅客最高可以获得现金 200 元补偿，头等舱、公务舱旅客最高可获得 400 元补偿。

(2) 国内航班延误 8 小时以上，原则上每位经济舱（含超级经济舱）旅客最高可以获得现金 400 元补偿，头等舱、公务舱旅客最高可获得 500 元补偿。



(3) 儿童客票的经济补偿按照补偿标准的 50% 执行，不占座的婴儿旅客无补偿。

由于航班延误常常由几个原因综合所致，青岛航空给予延误补偿是以青岛航空原因造成的延误时间累加为准。

10.4.4 代码共享航班不正常航班的服务

代码共享航班是青岛航空为旅客提供更多航班和时刻选择的服务。当旅客购买了青岛航空的客票，但实际乘坐的是与青岛航空代码共享的另一家航空公司班机时，旅客在客票变更、签转、退票服务方面与乘坐青岛航空航班一样；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，则由与青岛航空进行代码共享合作的航空公司提供。

第十一条 客票变更与签转

旅客购买青岛航空客票后，若需要客票变更或签转，按如下规定办理（青岛航空特别声明的特种票价客票、团体旅客客票除外）：

11.1 旅客自愿变更或签转客票

11.1.1 变更航班\日期

青岛航空将在航班有剩余座位的条件下为旅客办理自愿变更，并根据旅客客票上的舱位和日期收取相应的变更费。有特殊规定的青岛航空自定义产品客票及中转联程客票变更，按照青岛航空自定义产品客票及中转联程客票的变更规定执行。



11.1.2 有相应限制条件的折扣客票，不能签转。

11.1.3 旅客自愿要求签转，在符合下列全部条件下，青岛航空可予以签转：

(1) 旅客使用的客票无签转限制；

(2) 旅客要求变更的承运人与青岛航空签有联运协议，可以相互填开或接收票证；

(3) 旅客自愿签转外航产生的客票费用，费用自理。

11.1.4 凡不符合 11.1.3 的旅客要求改变承运人，一律按自愿退票的规定办理。

11.2 非自愿变更或签转客票

11.2.1 乘坐青岛航空航班的旅客，由于天气、空中交通管制等非青岛航空原因以致航班取消、提前、延误、航班改变、舱位等级变更或青岛航空无法运行原航班等情形，旅客要求变更客票的，青岛航空应当考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

(1) 为旅客改期至有可利用座位的青岛航空航班或征得有关承运人的同意后，办理签转手续，免收客票变更费；

(2) 变更原客票列明的航程，安排青岛航空航班，将旅客运达目的地或中途分程地点，票款和逾重行李费的差额多退少不补，但因此产生的额外税费差额和地面运输费用及其它服务费用需要补收。

11.2.2 乘坐青岛航空航班的旅客，由于机务维护、航班调配等青岛航空原因以致航班取消、提前、延误、航班改变、衔接错失或不能提



供旅客原已定妥的座位，青岛航空应当考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

(1) 为旅客改期至有可利用座位的青岛航空航班或征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续，免收客票变更费；

(2) 变更原客票列明的航程，安排青岛航空和/或其他承运人的航班，或者双方认可的其它运输方式，将旅客运达目的地点或中途分程地点，票款、逾重行李费和其他服务费用的差额多退少不补。

第十二条 退票

非团队旅客购买青岛航空客票后，若需要客票退票，按如下规定办理（青岛航空特别声明的特种票价客票除外）：

12.1. 退票地点

无论自愿退票还是非自愿退票均在原购票的销售渠道申请办理。

12.2 退票对象、所需文件及责任免除。

12.2.1 青岛航空向客票上载明姓名的人或者获得授权的人办理退款。

12.2.2 旅客退票时，须持本人有效身份证件原件、电子客票行程单在青岛航空指定地点办理。

12.2.3 如果申请退票人不是客票上载明姓名的旅客本人，其委托代办人必须持旅客本人的有效身份证件原件（复印件）、授权委托书及代办人身份证原件（复印件）办理退票手续。

12.2.4 青岛航空将票款退给符合上述 12.2.1、12.2.2、12.2.3 款规



定的人，被视为正当退款，青岛航空应解除责任。

12.3 退票时限

在客票有效期期满之后申请退票，青岛航空将不予办理。

12.4 误机、漏乘退票

按照本条件 6.3 及 6.4 规定办理。

12.5 旅客自愿退票

12.5.1 旅客自愿退票，青岛航空将按客票的舱位及其适用条件收取退票手续费。

12.5.2 儿童退票按订座舱位规定收取退票费（注：无陪儿童按正常票价舱位适用的退票规定操作，如为特殊运价则按特价舱位规定收取退票费）。

12.5.3 持革命伤残军人或因公致残的人民警察客票的旅客要求退票，免收退票费。

12.5.4 持婴儿票的旅客要求退票，免收退票费。

12.5.5 旅客在航班的经停地自愿终止旅行，该航班未使用航段的票款不退。

12.5.6 客票舱位变更后如需退票，按新客票票价和舱位办理（时间判断标准按照新客票订座取消时间）。已收取的变更费和补收的升舱费不退。

12.6 旅客非自愿退票

12.6.1 客票全部未使用



如果客票完全未使用，不论是青岛航空原因还是非青岛航空原因，均退还旅客所付的全部票款。

12.6.2 客票部分使用

由于青岛航空原因，造成客票部分使用后非自愿退票，退还未使用航段的相应折扣票款（民航发展基金和燃油税等税费不退）；由于非青岛航空原因，造成客票部分使用后非自愿退票，应退还的票款为原支付票款减去已使用航段的相应折扣票款后的剩余部分（民航发展基金和燃油税等税费不退）；但均不得超过原支付票款金额，均不收取退票费；

12.6.3 航班返航回始发地，客票全退。

12.6.4 不定期客票非自愿退票

不定期客票，如旅客在原预定航班起飞前取消座位，需再次确认座位时，因青岛航空自身原因导致该航段在三个月内无实际承运航班，则原客票按“非自愿退票”处理，不收退票手续费。

12.6.5 旅客自愿变更航班并支付改期费用后，其所变更的航班发生不正常时，旅客要求退票，不收退票费，但已付改期费不退。

12.6.6 旅客因病或死亡退票

（1）退票凭证

旅客购票后，因病不能旅行要求退票，必须在航班规定离站时间前提出并提供县级以上医疗单位出具的有主治医师签字的正规诊断证明原件（加盖医院公章）、该医疗单位医药发票原件，我公司认可有效



的病退材料日期须在出票后至起飞前（含当日）。旅客死亡应由提出退票申请的人提供乘机人的死亡证明。

如因起飞当日病情突然发生，或在航班经停站临时发生病情，需提供航班起飞时刻之后 24 小时（含）内的县级以上医疗单位（含机场医疗中心）出具的有主治医师签字的正规诊断证明原件（加盖医院公章）、该医疗单位医药发票原件。

对于不能够提供上述要求的退票凭证的旅客，青岛航空及青岛航空授权的销售代理人有权按自愿退票处理，不予免费退票。

（2）委托他人办理退票

旅客本人因病无法亲自办理退票手续，其委托代办人必须持旅客本人的有效身份证件原件（复印件）、授权委托书及代办人身份证原件（复印件）以及上述（1）条要求的凭证办理退票手续。

（3）同行人员办理退票

患病旅客的陪伴人员要求退票，必须与患病旅客同时提出，可免收退票费的陪伴人员限两名以内（同行成人应与患病旅客在同一订座记录或票号相连；如患病旅客或同行人员为儿童，可不在同一订座记录，票号可不相连），其他陪伴人员按自愿退票处理。

（4）旅客因病退票，在航班始发站提出，退还全部票款，在航班经停站提出，则应扣除已使用航段定座舱位对应的票款后，退还余款（但不得超过原支付票款）。

12.6.7 重复出票退票



对于旅客在同一航班出现重复出票，允许旅客选择其中低票价客票办理非自愿退票。具体按照《青岛航空股份有限公司国内多等级舱位销售管理规定》办理。

第十三条 团队旅客

13.1 团队旅客人数的计算

除另有规定外，团队旅客是指符合本条件 1.10 款定义的旅客。持有购买婴儿、儿童及其他特种票价客票的旅客不得计算在团队人数内。

13.2 团队旅客变更或签转客票

在购买团体客票后，如自愿要求改变航班、日期、舱位等级或承运人，青岛航空将按团体旅客自愿退票办理；团队客票非自愿变更或签转按照本条件 11.2 执行。

13.3 团队旅客退票

团队旅客需在原购票地按照按《青岛航空股份有限公司国内多等级舱位销售管理规定》办理，团队旅客非自愿退票按照本条件 12.6.1、12.6.2 执行。

13.4 团队旅客误机、漏乘

按照本条件 6.3 及 6.4 规定办理。

第十四条 航班超售

14.1 超售信息的告知



为弥补因部分旅客临时取消乘机计划而造成的航班座位虚耗，满足更多旅客出行需求，根据国际航空运输界的通行做法，青岛航空在部分容易出现座位虚耗的航班上采取适当超售的方法，以保证更多的旅客搭乘理想的航班。

如果实超，青岛航将通过电话、短信或现场告知等方式告知超售旅客应享有的权利。

14.2 超售旅客志愿者征集及减客程序

(1) 如果航班发生超售，青岛航空会在机场首先征询自愿搭乘晚一些航班或者自愿取消行程的旅客。对于超售旅客志愿者，青岛航空将负责为其安排：

- a) 先为其办理值机手续或暂缓办理登记手续；
- b) 旅客在指定的候机区域等候（确保随时找到旅客）；
- c) 提前为超售旅客志愿者预定好后续最早可利用航班座位；
- d) 航班截载时，仍有空余座位，值机员应立即通知并协助志愿者按时登机；
- e) 如航班最后发生实超，则取消志愿者登机座位，并填写《青岛航空股份有限公司旅客补偿金发放登记表》。

(2) 只有在没有足够的自愿者情况下，青岛航空将会按照下列顺序拒绝部分旅客登机：

- a) 青岛航空内部公差员工及持公司内部免优票的员工；
- b) 自愿弃乘的超售旅客志愿者；



- c) 持青岛航空内部优免票的旅客；
- d) 一般旅客，经动员后接受转乘、弃乘的旅客。

14.3 航班超售时，应优先保障下列旅客

- (1) 重要旅客及其随行人员；
- (2) 特殊旅客；
- (3) 有特别困难急于成行的旅客；
- (4) 团体旅客；
- (5) 达站转机衔接时间短的连程旅客；
- (6) 青岛航空常旅客；
- (7) 其他普通旅客。

14.4 超售旅客补偿

对于未能按原定航班成行的旅客，青岛航空会优先安排最早可利用的航班让旅客尽快成行或者免费办理退票，并给予一定形式的经济补偿。

- (1) 补偿条件
 - a) 超售航班是由青岛航空实际承运的定期航班或加班；
 - b) 旅客所持客票在订座系统中已订妥座位；
 - c) 旅客在约定的时限前到达值机柜台。
- (2) 下列旅客不能获得超售补偿：
 - a) 青岛航签发的免票和优惠票；
 - b) 订座方式为“候补”或未订妥座位的旅客；



- c) 持婴儿客票的旅客；
- d) 根据相关法律、法规或本条件被拒绝承运的旅客。

(3) 补偿方式

超售补偿方式以积分或现金补偿方式。现金补偿时，以人民币为计算标准，如需换算成始发国货币，尾数一律四舍五入。对于持积分兑换奖励客票的志愿者和被拒载的旅客，超售补偿应采用积分补偿方式，其中退还或补偿的积分，有效期均为 12 个月，积分性质为消费积分。

(4) 补偿标准及相关服务

- a) 因超售导致旅客自愿放弃行程或者被拒绝登机的，青岛航空或者其销售代理人应当在有可利用座位或者被签转承运人同意的情况下，为旅客办理改期或者签转，免收客票变更费。如旅客要求退票青岛航空或者其销售代理人应当按旅客非自愿退票规定办理，免收退票费。
- b) 在等待变更的航班时正值用餐时间，向旅客提供免费的餐饮。
- c) 当后续的航班时刻和原定航班时刻相差 4 小时（不含）以上，为旅客提供免费酒店休息及餐饮服务，并提供机场至酒店的地面往返交通，并协助旅客重新办理乘机手续。
- d) 青岛航空为被拒绝登机的旅客提供相应的服务并根据变更后续航班或签转其它航班计划到达时间，给予一定形式的经济或积分补偿，国内航班补偿标准为：延迟抵达时间 0-2 小时（含）最高补偿人民币 200 元或 3500 天海之韵积分，延迟抵达时间 2-6



小时（含）最高补偿人民币 400 元或 7000 天海之韵积分，延迟抵达时间 6-12 小时（含）最高补偿人民币 600 元或 10000 天海之韵积分，延迟抵达时间 12 小时以上最高补偿人民币 800 元或 14000 天海之韵积分。

e) 除另有特别协议的，持团体免票或团体客票的旅客的补偿标准以及其他服务内容同普通旅客。

f) 连程旅客超售，按上述规定对超售航段进行现金补偿，后续联程航段可根据旅客行程安排为旅客办理免费变更、退票、食宿等服务。

第十五条 飞机上的行为

15.1 一般规定

根据青岛航空的判断，如果旅客在航空器上的行为危及航空器或者航空器上任何人或者财产的安全，或者妨碍机组人员履行职责，或者不遵守机组的指示，包括但不限于吸烟、酗酒或吸食毒品，对机组或其他旅客造成或有可能造成不适、不便、损害或者伤害的行为，青岛航空可以采取合理的措施，包括实施管束，以阻止该行为的继续。旅客有可能在任何地点被要求下机并被拒绝续运，而且旅客有可能因客舱内的不当行为被起诉。

15.2 电子及其相关设备

出于安全的原因，青岛航空禁止或者限制在航空器上使用任何电子设



备，包括但不限于移动电话、笔记本电脑、便携式录音机、便携式收音机、CD 播放器、电子游戏机或者包括遥控电子玩具和对讲机在内的发射装置。但是，允许使用助听器和心脏起搏器。

15.3 航班禁烟

在青岛航空所有的航班上均已禁烟，客舱所有区域均不允许吸烟。

15.4 安全带

旅客在机上就座时，应全程系好安全带。

15.5 附加服务安排

如果青岛航空为旅客安排由第三方提供的航空运输之外的服务，或者青岛航空为旅客出具地面运输、旅馆预订或者车辆租赁等由第三方提供的（非航空）运输或者服务的票证或者收款凭证，在安排上述附加服务时，青岛航空仅作为旅客的代理，而对于旅客能否得到此类服务及其服务质量不承担责任。第三方服务提供者的条款和条件适用于该服务。

如果青岛航空向旅客提供地面运输，本条件不适用于该地面运输。

第十六条 连续承运人

根据一本客票或一本客票和与其有关而填开的连续客票由几个连续的承运人共同承担的运输，应视为是一个单一运输。另请参见本条件 17.1.3 款之规定。



第十七条 损失责任及赔偿限额

17.1 损失责任

17.1.1 青岛航空对其履行的航空运输期间发生的损失承担责任，本条件和法律法规另有规定的除外。

17.1.2 青岛航空为遵守国家法律、法规、政府规章及其它规范性文件而引起的任何损失，青岛航空不承担责任。

17.1.3 青岛航空对旅客的运输责任受本条件约束，旅客航程中的其他承运人对旅客的运输责任受其各自的运输条件约束。

17.1.4 青岛航空的责任，不超过经证明直接损失的数额。青岛航空对间接的或随之引发的损失不承担责任，青岛航空也不对精神损害承担责任。

17.2 旅客人身伤亡

17.2.1 青岛航空承担在航空运输期间，由于青岛航空及其代理人原因造成的旅客人身伤亡的赔偿责任。旅客由于其年龄、精神或身体状况，在运输中造成或加重其本人人身伤亡的，青岛航空免除或减轻承担责任。

17.2.2 对每名旅客的死亡、损伤或其它身体伤害，青岛航空按照实际损害承担赔偿责任，所承担的赔偿责任限额按我国政府批准公布后的有效政策执行。

17.3 行李损失

17.3.1 因发生在航空运输期间的事件，造成旅客托运行李毁灭、遗



失或者损坏的，青岛航空承担责任。对于非托运行李，青岛航空对其过错或者其雇员或者代理人的过错造成的损害承担责任。

17.3.2 旅客行李的毁灭、遗失或者损坏完全是由于行李本身的自然属性、内物原因、质量或者缺陷造成的，青岛航空不承担责任。

17.3.3 由于旅客责任，其行李造成本人伤害或财产损失，青岛航空不承担责任。由于旅客的责任，旅客行李对他人造成伤害或对他人物品或青岛航空财产造成损失，旅客应当赔偿损失和由此支付的费用。

17.3.4 旅客随身行李毁灭、遗失或者损坏的，青岛航空按照行李折旧后价值赔偿或负担修理费用。青岛航空对托运行李损失的赔偿金额每千克不超过人民币 100 元；青岛航空对非托运行李的赔偿金额为每位旅客不超过人民币 3,000 元；如行李的价值低于上述限额时，按实际价值赔偿。

17.3.5 旅客如已办理行李声明价值并支付相关费用的，青岛航空按声明的价值赔偿。若青岛航空证明行李的声明价值高于在目的地点交付时的实际价值时，按实际价值赔偿。

17.3.6 旅客的托运行李或行李中任何物件毁灭、损失、损坏或者延误的，用以确定青岛航空赔偿责任限额的重量仅为该受损行李或物件的重量；如果无法确定受损行李或物件重量，每一旅客的受损行李最多只能按该旅客享受的免费行李额来计算。

17.3.7 对于旅客在托运行李内夹带的本条件第 9.5.2 款所列物品毁灭、遗失或者损坏，青岛航空只按一般托运行李承担赔偿责任。



17.3.8 构成国际运输的国内航段，行李赔偿按适用的国际运输行李赔偿规定办理。

17.3.9 已赔偿的丢失行李找到后，青岛航空将尽快通知旅客。旅客可将自己的行李领回，退还全部赔款，临时生活用品补偿费不退。发现旅客有明显的欺诈行为，青岛航空有权追回全部赔款并有权要求旅客赔偿由此给青岛航空造成的损失。

17.4 延误

17.4.1 对于由青岛航空无法控制或者避免的因素造成航班延误所带来的损失，青岛航空不承担责任。这些因素包括但不限于：天气原因、自然灾害、突发事件、空中交通管制、机场安检、机场没有或未能提供正常服务、旅客自身行为、青岛航空为遵守法律法规、政府规定和命令采取的行为及其他无法控制或避免的因素。

17.4.2 青岛航空证明本人或者其受雇人、代理人为了避免损失的发生，已经采取一切必要措施或者不可能采取此种措施的，不承担责任。

17.4.3 由于后续航班具有对前面航班延误的继承性，前面航班的延误原因视同后段航班的延误原因。

17.5 免除或减轻责任

在旅客、行李运输中，经证明，损失是由旅客自身的过错造成或者促成的，应当根据造成或者促成此种损失的过错的程度，相应免除或者减轻青岛航空的责任。相关权利人就旅客死亡或者受伤提出赔偿要求时，经证明死亡或者受伤是旅客本人的过错造成或者促成的，同样应



当根据造成或者促成此种损失的过错的程度，相应免除或者减轻青岛航空的责任。

17.6 青岛航空责任的任何免除或限制适用于青岛航空的代理人、雇员和代表以及将飞机提供给青岛航空使用的任何人及其代理人、雇员和代表。青岛航空和上述代理人、雇员、代表以及任何人可以支付的赔偿总额，不得超过青岛航空的责任限额。

第十八条 索赔和诉讼时效

18.1 在交付托运行李时，行李票持有人收受托运行李而未提出异议的，为该托运行李已经完好交付并与运输合同相符的初步证据。除非行李票持有人提出相反证据。

18.2 旅客的行李发生损失的，应在发现后立即向青岛航空或其授权地面服务代理人书面提出异议，至迟应当自收到托运行李之日起7日内提出。托运行李发生延误的，至迟应自托运行李交付旅客之日起21日内提出。

18.3 旅客未在规定期限内以书面形式提出异议的，则不得向青岛航空提出索赔诉讼。

18.4 航空运输的诉讼时效期间为2年，自飞机到达目的地点、应当到达目的地点或运输终止之日起计算。



第十九条 顾客意见受理

19.1 意见受理

旅客的意见、建议、问题或想法是青岛航空最宝贵的财富，将成为青岛航空改进服务的重要依据。为此，青岛航空专设有 24 小时顾客意见受理电话，致力于解决未及时、妥善处理的顾客问题，并受理旅客的表扬和投诉。一般投诉在 5 个工作日之内回复。

19.2 意见受理途径

19.2.1 青岛航空 24 小时顾客意见受理电话：拨打 0532-96630

19.2.2 官网受理：官网底部设置有“旅客意见建议”功能，旅客可点击进入，按照要求填写相关内容。

19.2.3 微信受理：青岛航空微信公众账号，旅行助手选项中：“意见与建议”内按要求填写内容。

19.2.4 客舱现场受理：旅客留言卡。

19.2.5 邮箱：fuwufazhan@qdairlines.com

19.2.6 地址：青岛市胶州市金航十二路 8 号青岛航空服务质量管理部

19.2.7 邮编：266317

第二十条 生效与修改

20.1 本条件自 2021 年 9 月 1 日起施行。在此之前制定施行的《青岛航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》同时废止。



20.2 青岛航空有权不经通知修改其运输条件、运输规定、票价和费用标准。但此修改不适用于修改前已经开始的运输。

20.3 青岛航空股份有限公司客票退票、变更实施细则文件《青岛航空股份有限公司国内多等级舱位销售管理规定》视为本条件的一部分，与本条件具有同等法律效力。

20.3 青岛航空的工作人员、授权销售代理人、授权地面服务代理人或雇员都无权违反或更改青岛航空适用的运输条件、运输规定、票价和费用标准。