



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
(2024年4月10日生效)

青岛航空股份有限公司
QINGDAO AIRLINES CO., LTD



目录

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	16
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	25
第九条 行李运输	33
第十条 班期时刻、航班取消及变更	53
第十一条 客票变更	57
第十二条 退票	59
第十三条 团队旅客	63
第十四条 航班超售	64
第十五条 飞机上的行为	67
第十六条 连续承运人	69
第十七条 损失责任及赔偿限额	69
第十八条 索赔和诉讼时效	72
第十九条 顾客意见受理	73
第二十条 生效与修改	74



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5人（含）以上（或具体产品附有最低成团人数），航程、乘机日期、航班和舱位等级均相同的，并按同一团队票价支付票款的旅客。

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 “航空运输电子客票行程单” (以下简称“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。
- 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开的客票中标明“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“青岛航空原因”指青岛航空内部管理原因，包括机务维护、航班调配、机组调配等。

1.44“非青岛航空原因”指与青岛航空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”指承运人为了避免座位虚耗，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。

本条件适用于由其他承运人实际运营的与青岛航空代码共享航班。但是，每个代码共享航班的实际承运人都有关于其航班运营的运输总条件或运输条款，其内容可能与青岛航空的运输总条件有所差异。实际承运人的



这些差异条款与条件，在代码共享航班中将视为本条件的组成部分，并在由实际承运人运营的代码共享航班上取代本条件所对应的内容得到优先适用。青岛航空与代码共享航班实际承运人之间可能存在差异的条款和条件，包括但不限于：乘机规定、拒绝运输与特殊旅客运输规定、行李运输规定、航班超售规定、航班延误补偿规定等。

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，须提供县级以上医院（含县级，境



外含诊所、医疗中心）出具的《诊断证明书》，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。也可同样延长陪同人员（最多 2 人）的客票有效期。

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，但最多 2 人，有效期延长手续必须在收到相关死亡证明后方可办理，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 航空运输电子客票行程单



3.5.1 《航空运输电子客票行程单》（以下简称“行程单”），纳入发票管理范围，由国家税务总局负责统一管理，套印国家税务总局发票监制章。每张电子客票仅提供一张发票。

3.5.2 纸质行程单最迟应在客票完全使用后 28 天内打印。受系统限制，超过指定日期后无法打印，青岛航空可提供增值税普通发票予以替代。

3.5.3 如需要退票，应提供已打印的行程单才能办理。

3.5.4 由于旅客原因造成已打印的行程单遗失，按《航空运输电子客票行程单管理办法》规定，不再补打印。

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，在旅客付款前，青岛航空将向旅客告知或展示旅客应当支付的所有款项，包括票价、政府税费、燃油附加（费）。客票售出后，如票价、政府税费、燃油附加（费）发生调整，旅客已支付的上述款项不作变动。如旅客需要变更行程中的任何内容，包括乘机日期、航班等，将可能影响旅客应支付的上述款项。

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 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 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；

7.1.2 拒绝接受安全检查的旅客；

7.1.3 未经安全检查的行李；

7.1.4 持无效身份证明的旅客和未出示本人的有效身份证件、护照、签证或者其他旅行证件的旅客；

7.1.5 可能在过境国寻求入境、可能在飞行中销毁其证件或者不按青岛航空要求将旅行证件或该证件的复印件交由机组保存的旅客；

7.1.6 旅客不遵守青岛航空有关安全或安保方面的指令，不听从青岛航空工作人员安排和劝导的旅客。（如旅客未能遵守机上禁烟或使用电子设备的规定；未能或拒绝遵守机组人员的指示；青岛航空制定了在紧急情况下需要别人帮助该种旅客迅速转移到出口的程序，包括合理的通知要求，但该旅客不遵守青岛航空程序中的通知要求或者该程序不能运送该旅客）；

7.1.7 陌生人要求由旅客为其携带的任何行李或物品；

7.1.8 吸毒品或药物刺激，具有行为不端或攻击性的旅客；

7.1.9 未按规定支付适用的票价、费用和税款或未承兑其与青岛航空之间的信用付款的旅客；

7.1.10 交验的客票经证明是非法获得或者不是从出票承运人或者其授权代理人处购买的，或其客票属于挂失、被盗窃、伪造或其客票的乘机联



没有经过承运人或其授权代理人同意而被更改或乘机联被涂改的旅客；

7.1.11 有威胁飞行安全语言或行为的和有危害航空器安全动机的旅客；

7.1.12 携带国家规定的违禁物品和未经承运人同意的限制运输物品、危险品以及其它异常或易污损飞机物品的旅客；

7.1.13 未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；

7.1.14 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；

7.1.15 旅客的行为、年龄、精神或者健康状况不适合航空旅行，或者可能给其他旅客造成不舒适，或者可能对旅客本人或者其他人员的生命或者财产造成危险或者危害，包括但不限于以下情况：

（1）孕产妇：怀孕 35 周（含）以上者；乘机时预产期在 4 周（含）以内者；有早产症状者；预产期临近但无法确定准确日期，已知为多胎分娩或者预计有分娩并发症者；产后不足 7 天者；

（2）婴儿及儿童：无成人陪伴婴儿及无成人陪伴年龄不满 5 周岁的儿童，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；

（3）传染性/感染性疾病旅客：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；在过去 30 天内患过脊髓灰质炎的病人，延髓型脊髓灰质炎患者；破伤风、气性坏疽患者；



(4) 各类手术病人：头部、胸腹部、眼科、耳鼻喉科或胃肠手术后 15 天内的旅客（整容类手术除外）；接受眼部整容手术的旅客术后不足 7 日，其他整容手术的旅客术后不足 15 天（整容手术类，如医疗单位出具有“适宜乘机”字样的《诊断证明书》，经青岛航空同意，可不受上述限制，《诊断证明书》要求详见本条件 8.2.2）；

(5) 耳鼻喉科疾病：扁桃体摘除一周内的病人；严重中耳炎伴有耳咽管堵塞；耳鼻有急性渗出性炎症；中耳术后 30 天者；严重鼻窦炎伴有鼻腔通气障碍者；龋齿或拔牙后创面未愈合者；

(6) 心血管系统疾病：重度心力衰竭、心肌炎病后 30 天以内；心肌梗塞病后 45 天以内；30 天内心绞痛频繁发作、严重心律失常者；因空中轻度缺氧，可能使心血管病人旧病复发或加重病情，特别是心功能不全、心肌缺氧、心肌梗塞及严重高血压病人；高血压病人，收缩压超过 24KPa（180mmHg）、舒张压超过 17.4KPa（130mmHg）者；

(7) 脑血管系统疾病：脑血管病意外后 14 天内的病人；脑栓塞、脑出血、脑肿瘤、颅脑损伤、颅骨骨折伴有昏迷或呼吸节律不整者；脑的炎症、肿瘤和气脑术后 30 天者，由于飞机起降的轰鸣、震动及缺氧等可使病情加重者；

(8) 呼吸系统疾病：重度支气管哮喘、肺结核空洞、肺气肿、肺功能不全的肺心病，大纵膈肿瘤、涉及先天性肺囊胸、肺叶切除者，飞行途中可能因气体膨胀而加重病情；30 天内患有自发性气胸、气胸、血气胸、渗出性胸膜炎伴有呼吸功能障碍者；



(9) 消化系统疾病：上消化道出血、溃疡面很深的胃肠道溃疡、急性阑尾炎者；消化道出血者，出血停止 21 天内者；大纵膈瘤、特大疝肿及肠梗阻病人；

(10) 骨骼系统疾病：骨折用管型石膏固定和吊重锤牵引者；固定下颌骨手术者；

(11) 血液系统疾病：重度贫血、外伤性大出血、血红蛋白值在 60g/L 以下者；

(12) 精神/神经系统疾病：在发病期间的且可能对旅客本人、其他旅客、机组人员或财产造成危险或危害的精神障碍旅客；狂躁型精神病患者，及其他类型精神失常者，癫痫病患者；

(13) 其他：

a) 醉酒旅客

b) 无法控制自身行为或可能对其他旅客或自身造成危害、对他人有暴力倾向的旅客；

c) 面部严重损伤，有特殊恶臭或有特殊怪癖，可能引起其他旅客厌倦或不适者；

d) 健康情况可能危及自身或影响其他旅客安全者；

e) 除获得青岛航空特别批准外，不承运需要持续输血、输液、吸氧的病人；

f) 因糖尿病昏迷者；因低血糖昏倒者；

g) 四肢瘫痪、高位截瘫急性期病人；



- h) 患病旅客办理乘机手续、或登机过程中，病情突然加剧或恶化者；
- i) 处于抢救状态的休克、昏迷、颅内压增高病人；颅脑损伤、颅骨骨折伴有昏迷或呼吸节律不整者；
- j) 带有严重咯血、吐血、出血及呻吟症状的病人；
- k) 特大肿瘤伴有积气者、肠梗阻、颅脑、腹部、眼球等脏器或组织损伤者；
- l) 飞行途中需要特别照顾且明显不适宜单独旅行的单行旅客；
- m) 病危的旅客，濒临死亡或已经死亡的旅客；
- n) 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。
- o) 其他青岛航空以安全原因考虑不适宜乘机的旅客。

7.2 对被拒绝运输旅客的安排

对被拒绝运输的旅客，青岛航空按下列规定办理：

7.2.1 属本条件 7.1.13-7.1.15 款情形的旅客，已购客票按本条件“非自愿退票”的规定办理。

7.2.2 属本条件 7.1.9 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，退还旅客已支付的票款。

7.2.3 属本条件 7.1.10-7.1.12 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。

7.2.4 除上述条款以外的其他情形的旅客，按自愿退票的规定办理，并



相应扣除已提供服务的费用。

7.2.5 旅客因本规定 7.1 被拒绝运输而要求出具书面说明的，除国家另有规定外，青岛航空将及时出具。

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 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) 担架旅客；（青岛航空暂不提供担架服务）；
- (2) 旅客携带保育箱旅行的（根据本规定 8.3.1，出生不足 90 天的早产儿青岛航空不予承运）；
- (3) 飞行时需要医疗用氧（申请程序详见本条件 8.6.5）；
- (4) 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；
- (5) 超过 32 周（含）但不足 35 周的孕妇；
- (6) 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；
- (7) 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（7）条款）。

8.2.2 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。

8.2.3 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 即使旅客提供了医疗诊断证明，青岛航空仍有权在为旅客办理乘机手续时综合旅客的身体情况和航班运行实际，决定是否承运旅客。

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。婴儿旅客必须由年满 18 岁以上成人旅客携带。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 如婴儿旅客采用购买儿童票/成人票的方式乘机，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，孕妇旅客要在现场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，或医生签名（章）并盖章的孕周证明、B 超单等检查材料或医院 APP



上的电子检查报告等正规医疗机构开具的可证明孕周的资料，青岛航空将据此判断是否能够接受运输：

(1) 怀孕不足 32 周的孕妇乘机时，除医生诊断不适应乘机者外，按一般旅客接受运输。

(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，旅客应在现场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，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。

8.5.3 即使旅客已满足 8.5.1 条款要求，但如果在乘机时出现明显的不适症状，或青岛航空合理判断旅客继续乘机将对人身安全带来危害，青岛航空仍有权拒绝承运。

8.6 病残旅客

8.6.1 运输病残旅客有人数、资源等条件的限制，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，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。

8.6.2 青岛航空将遵照中国民航主管部门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，每一航班承运的无人陪伴且在应急撤离时需要他人协助的残疾人有数量限制，青岛航空有权利要求部分特殊旅客提供陪同人员。

8.6.3 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	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。	青岛航空直属售票处、客服热线（0532-96630）均可受理申请，无申请时间限制
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。	
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。		青岛航空直属售票处、客服热线（0532-96630）均可受理申请，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。

8.6.4 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，可携带证明齐全的导盲犬/助听犬进入客舱（具体服务犬运输规定见本条件 9.9.2），不计入免费行李额。

(5) 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）。

8.6.5 用氧旅客

（1）青岛航空禁止旅客自带用于贮存、产生或者分配氧气的医用氧气设备。需要在飞行中使用氧气设备的旅客，可付费申请由青岛航空提供的适航的氧气设备。

（2）青岛航空每个航班限载需要使用医用氧气设备的旅客 1 名。

（3）申请渠道：青岛航空直属售票处、客服热线（0532-96630）

（4）受理时限：最迟不能晚于航班离站前 48 小时。

（5）材料要求：该旅客必须持有合格的医疗证明或《诊断证明书》（详见本条件 8.2.2），说明该旅客有使用医用氧气设备的需要，并具体标明，在正常飞行时与飞机客舱内压力相对应的压力高度下，每小时所需的最大氧气量和最大氧气流量。



(6) 已办妥机上用氧服务申请的旅客应提前 2 小时到达机场办理乘机手续。

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 拒绝运输的物品



在国际民用航空组织（ICAO）《危险品航空安全运输技术细则》、国际航空运输协会（IATA）《危险品规则》和我国法律、法规或者命（明）令禁止运输的以及青岛航空规定中列明的可能危及航空器、机上人员或者财产安全的物品。对于本款所列物品，旅客不得将其放置在行李当中托运或携带进入客舱，否则，青岛航空有权拒绝为之提供运输服务。

9.1.1 危险品（包括但不限于下列种类），民航局另有规定的除外：

- （1）爆炸品（例如烟花、鞭炮、弹药等）；
- （2）气体（包括易燃和非易燃无毒气体、有毒气体，例如压缩气体、液化气体等）；
- （3）易燃液体（例如酒精、油漆、橡胶水等）；
- （4）易燃固体、自燃物质和遇水释放易燃气体的物质（例如镁粉、白磷、黄磷等）；
- （5）氧化剂和有机过氧化物（例如烟雾剂、漂白粉、双氧水等）；
- （6）毒性物质和传染性物质（例如生漆、有毒农药、海洛因、疫苗等）；
- （7）放射性物质（例如放射性同位素、放射性化学试剂等）；
- （8）腐蚀性物质（例如酸、碱、湿电池、水银等）；
- （9）磁性物质等杂项危险品，包括环境危害物质。

9.1.2 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（例如电警棍、电击器等）；国家管制器具（匕首、刺刀、三棱刀、机械用的三棱刮刀、



带有自动装置的弹簧刀及其他相类似的单刃、双刃、三棱尖刀)；带有警报装置的公文包/公文箱；其它类似物品及上述物品的仿制品不得作为行李运输，但是用于体育运动使用的器械除外。用于体育运动的枪支和弹药，如果符合第 9.3.1 款规定，可作为托运行李运输。

9.1.3 其他物品

(1) 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规定的其他禁运物品；

(2) 火种（包括各类点火装置），如打火机、火柴、点烟器、镁棒（打火石）；

(3) 活体动物（本条件 9.9 款规定的小动物、服务犬除外）；

(4) 易碎、易损、易腐物品及带有明显异味的鲜活物品（如榴莲）；具有麻醉、令人不快或其他类似性质的物品等；

(5) 锂含量超过 8 克或额定能量超过 160Wh（瓦特小时）的充电宝、锂电池（电动轮椅使用的锂电池另有规定）。

9.2 不得作为托运行李但可以带入客舱作为非托运行李的物品

9.2.1 备用锂电池、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。但是在符合我们运输条件的情况下，旅客可随身携带。锂电池运输规定详见青岛航空官网“行李服务”模块。

9.2.2 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。

9.2.3 如果在旅客的行李中夹带了本条件 9.1 款或 9.2.1 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。

9.3 限制运输的物品

下列物品形状、长度、重量或本身性质存在特殊性，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：

9.3.1 体育运动的枪支和弹药

旅客携带射击竞技体育运动用枪支和子弹须凭枪支弹药准运凭证经青岛航空同意后，方可作为托运行李运输，不得作为自理行李或随身物品携带上机。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，每位旅客携带毛重不得超过 5 千克（弹药不得包含爆炸性或燃烧性），超过 1 名以上旅客允许携带的弹药不得合成一个或数个包装件，并且此类物品的重量不计算在免费行李额内，按逾重行李收取相应费用。

9.3.2 管制刀具以外的利器、钝器，例如菜刀、水果刀、手术刀、工艺刀、剃刀、雕刻刀、少数民族佩刀以及斧子、锤子、有尖钉的手杖等，必须作为托运行李运输。

9.3.3 乐器



对于单件体积不超过 20*40*55 厘米的乐器，旅客可以作为随身携带物品带入客舱。作为随身手提携带物品的乐器必须可放入乘客前面的座位下或者机舱头顶行李架中。对于单件体积超过 20*40*55 厘米，但不超过 40*60*100 厘米，重量不超过 75 千克的乐器，可以作为托运行李运输或作为占座行李运输。对于单件体积超过 40*60*100 厘米，或重量超过 75 千克的乐器，须作为货物运输。

如果托运乐器，旅客需要对其进行妥善包装，将乐器放在特制的硬边或防压容器内托运。

9.3.4 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，占座行李运输规定详见本条件 9.8。机要交通人员携带机要文件，适用本条规定。

9.3.5 电动轮椅/助行器；

(1) 因残疾、健康、年龄原因造成行动受限旅客自备电动轮椅托运申请，其自备的在旅途中使用的电动轮椅或电动代步工具须在值机柜台办理托运手续，旅客托运的电动轮椅或电动代步工具必须满足青岛航空危险品运输相关规定。

(2) 电动轮椅/助行器可分为装有防漏型湿电池或镍氢电池或干电池的轮椅/助行器、溢漏型电池驱动轮椅/助行器、锂电池驱动轮椅/助行器。



其中锂电池轮椅（锂离子电池）的容量要求：电池额定功率不得超过300Wh。如果必须由两块电池驱动，则其中任何一块电池额定功率不得超过160Wh。同时可再携带一块额定功率不超过300Wh 或两块额定功率分别不超过160Wh 的备用电池。

9.3.6 干冰

经青岛航空同意，旅客的易腐物品需要保鲜时，可携带不超过2.5KG的干冰作为托运或非托运行李，包装件可以释放二氧化碳气体。作为托运行李运输时，必须在托运行李上标记“DRY ICE（干冰）”或“CARBON DIOXIDE, SOLID（固体二氧化碳）”，并注明干冰的净重小于或等于2.5kg。

9.3.7 含有酒精的饮料

含酒精的液态饮品仅限托运（候机楼隔离区或机上购买的免税品可随身携带登机，但需持有购物凭证和经过安全检查），标识应全面清晰且包装严密。酒精度小于24%（含）的，携带、托运数量不受限制；酒精度介于24%—70%（含）的，每位旅客携带、托运总量不得超过5L，单体容积不得超过5L；酒精度大于70%的，不允许携带和托运。

9.3.8 含水银的小型医用或临床用体温计

每位旅客允许通过托运方式携带一支置于保护盒内供个人使用的小型医用和临床用水银温度计。

9.3.9 骨灰

骨灰的包装应符合青岛航空的要求，仅可作为手提行李带入客舱运输。

9.3.10 运动器械器具



运动器械器具如高尔夫器具、滑雪器具、球类项目器材等，应妥善包装，尽量使用原厂包装或专业包装或青岛航空认可的包装，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，充气类运动器材应放气后运输。

9.3.11 旅客旅行途中所需的烟具、药品、化妆品等。

9.3.12 如旅客想进一步了解限制运输物品的承运条件，或查询其它限制物品的信息，请通过青岛航空官网/官微在线客服或致电热线 0532-96630 查询。

9.4 拒绝运输权

(1) 旅客的行李中，如属于或夹带有本条件 9.1 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 9.2.1 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 9.3 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。

9.5 行李包装、体积及重量限制

9.5.1 托运行李



9.5.1.1 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、栓挂其他物品；
- (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；

9.5.1.2 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。超过上述规定的托运行李，建议旅客通过货物运输。

9.5.2 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。

(2) 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，或由于超重超大超件的原因，或出于安全方面的考虑，则应当作为托运行李运输。青岛航空有权拒绝和拦截任何旅客携带超过上述标准的随身携带物品，并有权要求旅客将被拦截的随身携带物品放入行李中作为青岛航空免责行李托运，被拦截的行李可能无法与旅客同机到达。

(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。每人每次可随身携带总量不超过 1L 的液态物品（不含酒类）。

（4）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。

（5）允许旅客随身携带的个人用小电器/电子设备包括：电动剃须刀、助听器、心脏起搏器（含以植入心脏的含微量放射性元素如钋等的心脏助动器）、不含 FM 波段的收音机、录音机、录像机、掌上电子游戏机、电动人造假肢、袖珍医用电子设备、液晶显示屏手提电脑（不包括打印机）、电子表、照相机、闪光灯等。

9.6 免费行李额及逾重行李费

9.6.1 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，但可免费托运一辆全折叠的轻便婴儿车或婴儿手推车。

（3）天海之韵白金卡、金卡、银卡旅客额外免费行李额权益可通过青岛航空官网“会员手册”查询。



(4) 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。

(5) 组成本公司国际运输的国内航段，旅客适用的免费行李额，应当按相应国际航段的规定办理。

(6) 旅客自愿改变舱位等级，按改变舱位等级后的票价等级享受免费行李额。旅客非自愿改变舱位等级，按原票价等级享受免费行李额。

(7) 持混合舱位等级客票的旅客，其免费行李额按不同舱位的各航程分别确定。

(8) 残疾人必须携带的辅助器具（折叠轮椅、手杖、假肢等），不计入免费行李额，可以额外免费运输。

(9) 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，占座的客票无免费手提行李额。

(10) 青岛航空优惠运价或产品的免费行李额可能与上述标准不一致，具体会在购票时告知，旅客可根据自身需求选择合适的优惠运价或产品。

9.6.2 逾重行李收费标准

(1) 旅客的托运行李、非托运行李的总重量，超过该旅客免费行李额的部分，称为逾重行李，应当支付逾重行李费。收取逾重行李费，应填开逾重行李票。

(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，以每公斤按当日所适用的直达航班经济舱成人全额票价的 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。

(3) 青岛航空有权拒绝接受不愿交纳逾重行李费的行李，亦有权根据情况拒绝接受任何愿意交纳逾重行李费的逾重行李。

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，可办理行李的声明价值，但占座行李、自理行李、随身携带物品、小动物除外。

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 旅客办理声明价值的托运行李仅限于整包件行李，办理声明价值行李的旅客，不享受免费行李额，即旅客所有交运行李必须支付逾重行李费。

9.7.4 青岛航空按照旅客声明的价值中超过规定限额部分的价值值的 5%收取声明价值附加费。金额以元为单位，不足元者进整为元。

9.8 占座行李

旅客通过支付额外机票费用，可以将携带的贵重物品、乐器、易碎物品、外交信袋、机要文件作为占座行李运输，由旅客自行保管。旅客须事先向青岛航空提出申请，占用每一座位的行李重量不超过 75 千克，总体积不得超过 40*60*100 厘米。占用座位的行李没有免费行李额，运费按照占用座位数量的适用机票款方式计算。客舱内由旅客全程负责自行监管。



9.9 小动物及服务犬运输

9.9.1 小动物托运

9.9.1.1 小动物托运范畴

(1) 家庭驯养的小狗、猫，可以作为托运行李运输，导盲犬、助听犬等服务犬可以作为客舱行李运输（具体服务犬的运输规定见 9.9.2），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。青岛航空有权决定小动物是否属于可运输的范围，并且有权限制一架飞机运输宠物的数量。

(2) 以下情况的宠物不适合进行航空旅行，青岛航空不提供宠物托运服务：

- a) 出生不足 8 周的宠物；
- b) 生病的宠物；
- c) 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；
- d) 扁鼻犬和扁鼻猫、对高温高空环境不适的犬类以及其他不适宜航空运输或青岛航空根据其自身条件判断无法确保可以安全运输的小动物。包括但不限于：梗犬、猴面犬、拳师犬、斗牛犬、獾犬、獒犬、巴哥犬、马士提夫犬、美洲斯塔福德犬、美洲罍犬、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、骑士查理王猎犬、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、恶霸犬、洋基犬、京巴犬、松狮犬、日本狒犬、波尔多犬、日本犬、沙皮犬、



西施犬、比特犬、土佐犬、巴西菲勒犬、阿根廷杜高犬、萨摩耶犬、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、缅甸猫、喜马拉雅猫、波斯猫、异国短毛猫、英国短毛猫等。

9.9.1.2 申请航班范围

(1) 青岛航空国内无青岛航空驻场人员的场站受保障条件限制，不提供小动物托运服务，仅接收出发地、目的地均有青岛航空驻场人员的运输预定服务。

(2) 青岛航空实际承运点到点（含经停）航班可提供运输预定服务。不提供宠物中转联程一站式运输服务，乘坐中转联程航班的旅客如需托运宠物，到达中转站后自提宠物并办理中转托运手续。小动物运输需由连续承运人共同运输时，还应该取得有关连续承运人的同意。

(3) 在不适宜运输活体动物的某种型号的飞机上，青岛航空可以不接受运输（如未设有氧舱机型）。

(4) 如果在宠物运输途中的任何航点（出发地/经停地点/目的地），预报温度将在摄氏零下 12 度（含）以下或摄氏 30 度（含）以上的范围内（具体温度信息以旅客提出申请当日中国气象网公布的旅客乘机当日温度预报信息为准，查询网址：<http://www.cma.gov.cn/>），不允许受理小动物托运。

具体航班是否满足运输条件，旅客可咨询青岛航空官方客服确认。

9.9.1.3 数量、重量限制



每名旅客最多可托运 2 只宠物，每个独立包装的宠物和宠物箱的合计重量(含宠物箱内的食物和水)不得超过 32kg（含）。

9.9.1.4 办理规定

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。

9.9.1.5 运输文件

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；

9.9.1.6 收费标准

动物及其容器和携带的食物的重量，不计算在免费行李额内，应按逾重行李交付费用。

9.9.1.7 包装要求

（1）小动物必须装在适合其特性的坚固的容器内，能防止小动物破坏、逃逸和接触到容器外面的旅客、行李和货物；

（2）宠物箱必须由坚固材料制成且顶部固定。至少三面通风且门必须由金属制成。所有的宠物箱硬件（包括螺母、门闩、铆钉以及锁具等）都必须固定且性能良好。宠物箱的门必须有锁闭装置。宠物箱门关闭后，可有效的防止小动物自行打开箱门，跑出宠物箱。宠物箱需要具备一定的突起边缘或者把手，以便分拣及装卸过程能够进行正常的搬运。宠物箱的底部平稳，能够固定在平整的面上而不滑动。带轮子的宠物箱，需



要进行必要的固定，保证在运输过程中轮子不滑动。宠物箱外面需有青岛航空提供的宠物箱防护网。宠物箱防护网包装后必须经过打包处理，每面至少捆扎 2 匝，呈“井”字形打包带分布均匀，保证在运输过程中正常情况下打包带不脱落；

(3) 容器保证空气流通，不致使动物窒息；

(4) 容器的大小不超过机门的宽度和高度；在正常垂直方向放置时，其宽和高不能超过 70cm*100cm；

(5) 容器要便于给小动物喂食饮水和保证小动物站立和适当活动；

(6) 容器底部应能防渗漏，以防止粪便渗溢，以免污染飞机设备或者其他物品；

(7) 青岛航空建议旅客使用专用航空箱运输动物，专用航空箱在专业宠物店有售。

9.9.1.8 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，除非青岛航有过失，青岛航对运输途中小动物的受伤、丢失、延误、患病或者死亡不承担责任。

9.9.1.9 在航班起飞前青岛航空有权调整机型，如旅客已办妥申请手续，但因调整机型造成所乘航班无法载运小动物时，旅客可按照非自愿退改签规定办理。

9.9.2 服务犬运输

9.9.2.1 服务犬是指为残疾人生活和工作提供协助的特种犬，包括辅助犬、导听犬、导盲犬。符合青岛航空运输条件的服务犬可以由具备乘机



条件的残疾旅客免费携带并带入客舱运输。

9.9.2.2 飞机客舱内允许带入服务犬总数量为 1 只。

9.9.2.3 具备乘机条件的残疾旅客携带服务犬进入客舱，应至少在乘机日之前 48 小时向青岛航空客服电话 0532-96630 提出运输申请，经审核通过后，方可携带进入客舱，否则应按照作为行李托运的宠物的相关规定办理托运手续。不得迟于飞机起飞前 2 小时到机场办理手续。如为联程运输，应取得有关承运人的同意后方可接受。

9.9.2.4 运输文件

(1) 动物卫生监督所出具的《动物检疫合格证明》；

(2) 服务犬有效的工作证明：《动物训练合格证明书》、《动物工作证》或/和《动物身份证》。

9.9.2.5 旅客须将导盲犬/助听犬系戴口罩并拴系绳索后拴于本人座位附近，并不得占用座位和让其任意跑动。在飞行中除可给服务犬少量饮水外，禁止喂食，如航程较长，需要在中途喂食，应在经停站地面饲喂。饲喂的食物需由残疾旅客自备。

9.9.2.6 旅客应对其携带的服务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。除青岛航空原因外，运输中出现的动物患病、受伤和死亡，青岛航空不承担责任。

9.9.2.7 如旅客需要托运服务犬，可按照小动物运输程序将服务犬连同容器和食物免费运输，其重量不计入旅客免费行李额内，服务犬不办理声明价值。



9.10 免除运输责任的行李

青岛航空对旅客托运可能在运输过程中因包装、内容、性质、规格、辅助设备、添加物、体积、重量、保管条件、交运时间等原因产生损坏、毁灭、丢失、死亡、逃逸、质变、挥发、迟运的行李，具有免除责任的权利。适用范围如下：

- 9.10.1 易碎易损坏行李物品；
- 9.10.2 包装不符合要求的行李；
- 9.10.3 小动物、鲜活、易腐物品或夹带有易腐物品的行李；
- 9.10.4 迟交行李；
- 9.10.5 行李有破损和残迹；
- 9.10.6 超过规定的重量和体积限制的超重或大件行李；
- 9.10.7 无锁或锁已失效；
- 9.10.8 登机口拉下的超过规定限制的非托运行李。

9.11 行李收运程序

9.11.1 检查权

出于运输安全和安保需要，青岛航空对旅客及其行李进行安全检查、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。



9.11.2 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凭证；
- (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。

9.11.3 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。

9.11.4 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) 航班到达后，如旅客未立即提取行李，青岛航空从行李到达的次日 8 时起向旅客收取保管费，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) 行李到达的次日起，超过 90 日仍无人提取，青岛航空可按无法交付的有关规定处理，对于旅客行李中鲜活、易腐物品，不受上述时间限制；

(7) 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方案，对于因上述原因发生延误的行李青岛航空不收取保管费。

9.12 行李不正常运输的处理

9.12.1 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；

9.12.2 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。

9.12.3 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。

9.12.4 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。

9.12.5 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。

9.13 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：

9.13.1 始发站发现违章行李，应立即停止装载或运输，在取出违章物品后（或将行李扣压，通知旅客前来处理），可以继续装载或运输。已交逾重行李费不退。

9.13.2 转机站发现违章行李，应立即暂停运输，取出违章物品后（或终止运输，通知旅客处置情况），可以继续运输。已交逾重行李费不退。



9.13.3 到达站发现违章行李，应根据情况将违章物品没收或交有关部门处理。处理过程中发生费用由旅客承担。

9.13.4 对没收的禁运物品、限制携带物品或危险品移交有关部门处理。

9.13.5 违章行李造成旅客人身、货物、行李、邮件或机上设备损害，由携带该违章行李的旅客赔偿相应损失并承担法律责任。

9.14 行李退运

9.14.1 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及声明价值附加费。

9.14.2 旅客在经停地退运行李，除时间不允许外，可予以办理。非青岛航空原因造成行李退运，旅客已交未使用航段的逾重行李费和办理的声明价值附加费不退；由青岛航空原因造成行李退运，旅客已交未使用航段的逾重行李费和已办理的声明价值附加费可以退回。

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 在客票售出后，青岛航空可能会更改航班时刻。青岛航空将根据



旅客提供的有效联系方式通知旅客航班时刻的变更。如果青岛航空航班发生时刻调整（计划出港时间延后/提前大于 15 分钟），并且青岛航空无法为旅客安排其可以接受的替代航班, 旅客可按照本条件 12.6 款非自愿退票的规定办理退票。如果旅客接受了青岛航空安排的替代航班，由于旅客原因再次提出变更或退票的，按照本条件自愿变更或自愿退票的相关规定办理。

10.1.3 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）其他无法控制或不能预见的原因。

10.3 由于本条件 10.2.2 款原因之一，青岛航空航班取消或出港延误，



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），青岛航空根据本条件 11.3、12.6 款为旅客办理变更及退票手续。

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）因机务维护、航班调配、机组等青岛航空原因，造成航班在始发地出港延误或取消，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，造成航班在始发地出港延误或取消，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，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，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 航班延误或取消证明

如旅客需要，青岛航空将为旅客提供航班延误或取消的书面证明。该书面证明不作为办理客票非自愿变更、非自愿退票以及提供相关服务和赔偿的依据。

10.5 本条所称“延误”是指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过 15 分钟的情况，不包括因航班飞行计划调整所致的航班出港时间晚于原计划出港时间的情形。

本条所称“取消”是指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延误而导致停止飞行计划的情况，不包括因其他原因所导致的飞行计划变更



或停止的情形。

第十一条 客票变更

11.1 客票变更，是指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。包括旅客自愿变更客票和旅客非自愿变更客票。旅客购买青岛航空客票后，若需要客票变更，按如下规定办理：

11.2 旅客自愿变更客票

11.2.1 变更航班\日期

旅客购票后，如自愿变更航班和日期，青岛航空将根据所持客票的运价规则，在航班有可利用座位和时间允许的条件下给予办理，旅客须承担由此造成的票款差额和其它相关费用。

11.2.2 有相应限制条件的折扣客票，不能签转。

11.2.3 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。

11.2.4 凡不符合 11.2.3 的旅客要求改变承运人，一律按自愿退票的规定办理。

11.3 非自愿变更客票



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。

11.3.1 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导致非自愿变更客票的，青岛航空将考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

(1) 为旅客优先改期至有可利用座位的青岛航空航班，更改航班日期范围：距原计划航班起飞时间前 3 天（含）或后续最早有可利用航班当天及后 7 天（含）内。

(2) 客票使用条件无非自愿签转限制时，征得旅客及有关承运人的同意后办理签转手续，免收客票变更费和票款差价，签转航班日期范围：距原计划航班起飞时间前后 3 天（含）。

(3) 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。

11.3.2 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导致非自愿变更客票的，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) 为旅客优先改期至有可利用座位的青岛航空航班，更改航班日期范围：距原计划航班起飞时间前 3 天（含）或后续最早有可利用航班当天及后 7 天（含）内。

(2) 客票使用条件无非自愿签转限制时，征得旅客及有关承运人的同意后办理签转手续，免收客票变更费和票款差价，签转航班日期范围：距



原计划航班起飞时间前后 3 天（含）。

（3）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。

11.3.3 如旅客变更至超出青岛航空允许的时间范围，按照非自愿退票或自愿变更规定办理。

11.3.4 在旅客确认新航班，办理完客票非自愿变更手续后，由于旅客原因再次提出变更或退票，按照新航班客票使用条件办理。

11.4 具体票价使用条件及客票其他未尽事宜请见《青岛航空股份有限公司国内多等级舱位销售管理规定》。

第十二条 退票

12.1. 一般规定

12.1.1 对于旅客所持青岛航空客票，在有效期内未使用的部分或全部航段的票证，青岛航空接受其符合客票所载运价规则的退票申请。超出客票有效期的退票申请，青岛航空不予退还票款、税费及其他服务费用。

12.1.2 旅客应向原购票的销售渠道提出退票申请（换开过的客票应在换开地或换开渠道办理退款）。

12.1.3 旅客要求退票，电子客票未使用航段的乘机联客票状态应为“OPEN FOR USE”。已打印行程单的旅客，必须凭行程单原件办理退票。

12.1.4 青岛航空将票款退给符合 12.2 款规定的人，视作正式退票，青



岛航空与旅客的运输合同关系随即解除。

12.2 退款受款人

12.2.1 通常情况下，票款将按照原支付方式及原付款货币予以退还。

12.2.2 青岛航空优先将票款退至该客票的付款账户，如因特殊原因无法退至付款账户时，将向旅客本人退款。

12.2.3 如旅客本人委托他人代办退票手续，代办人应出示旅客本人及代办人本人的有效身份证件、旅客本人的授权委托书办理退票手续。

12.3 退款时限

除特殊情况外，青岛航空或青岛航空的销售代理人应当在收到旅客有效退款申请之日起7个工作日内办理完成退款手续，上述时间不含金融机构处理时间，退票申请不符合要求的时间不计算在内。

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，持特种票价客票的旅客要求退票，按该客票的运价规则办理。

12.5.2 儿童及占座的婴儿退票按订座舱位规定收取退票费，使用婴儿运价的不占座婴儿不收取退票费。

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 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。

12.5.5 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

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。

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或原件电子版（加盖医院公章）、该医疗单位医药发票原件或原件电子版（包括电子发票），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或原件电子版（加盖医院公章）、该医疗单位医药发票原件或原件电子版（包括电子发票）。

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。

死亡旅客的陪伴人员要求退票同样适用于该条款。

（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，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》办理退票。

12.6.8 具体票价使用条件及客票其他未尽事宜请见《青岛航空股份有限公司国内多等级舱位销售管理规定》

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按照本条件 11.3 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 超售旅客自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。对于超售旅客自愿者，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) 提前为超售旅客自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自愿者按时登机；

e) 如航班最后发生实超，则取消自愿者登机座位，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自愿者；

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，应按以下优先顺序进行保障：

(1) 执行国家紧急公务的旅客；

(2) 携带人体捐献器官的人体器官获取组织工作人员（OPO）；

(3) WVIP、VIP、CIP 及其随行人员；

(4) 经青岛航空同意并事先做出安排的，有特殊服务需求的老、弱、病、残、孕以及无成人陪伴儿童/青少年等特殊旅客；

(5) 持有联程票的旅客，特别是国际联程旅客；

(6) 天海之韵白金卡/金卡/银卡旅客、超级经济舱旅客（可降低舱位等级旅行的乘客，我公司按非自愿降舱原则处理）

(7) 证明有特别困难急于成行的旅客；

(8) 前航班发生实超、延误或取消并签转到本航班的旅客；



(9) 团体旅客；

(10) 其他普通定座旅客（按照办理乘机手续时间先后顺序登机）。

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自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。

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 一般规定

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，青岛航空对因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 9.2.2 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 在联程运输中，青岛航空仅对发生在青岛航承运的航线上的行李的损失承担赔偿责任。

17.3.9 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。

17.3.10 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 青岛航空顾客意见受理电话：0532-96630、0532-66181234。

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 2024 年 4 月 10 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，2024 年 4 月 10 日前购买的客票，仍适用购买客票时适用的运输总条件。

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（具体见青岛航空官网“国内客票退改签规定”模块）。

20.4 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均无权变更、修改或放弃本条件中的任何条款。