1、青岛航空股份有限公司旅客、行李国际运输总条件（2024年4月10日生效），适用于2024年4月10日（含）及之后开具客票。

2、青岛航空股份有限公司旅客、行李国际运输总条件（2022年10月1日生效），适用于2022年10月1日及之后，2024年4月10日（不含）前开具客票。

青岛航空股份有限公司
旅客、行李国际运输总条件

（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 5
第二条 适用范围 11
第三条 客票 12
第四条 票价与税费 16
第五条 定座与购票 17
第六条 航班时刻、航班取消及变更 19
第七条 变更 22
第八条 退票 24
第九条 航班超售 29
第十条 乘机登记与登机 33
第十一条 拒绝运输 32
第十二条 特殊旅客运输 37
第十三条 行李运输 46
第十四条 航空器上的行为 67
第十五条 附加服务安排 68
第十六条 行政手续 64
第十七条 连续承运人 70
第十八条 损害赔偿责任 66
第十九条 其它规定 74
第二十条 异议的提出时限 70
第二十一条 顾客意见受理 75
第二十二条 生效与修改 71

第一条 定义

《青岛航空股份有限公司旅客、行李国际运输总条件》（以下简称“本条件”）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 “公约”是指下列可适用的文件：一九二九年十月十二日在华沙签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》（以下简称“华沙公约”）；一九五五年九月二十八日在海牙签订的《修改1929年10月12日在华沙签订的统一国际航空运输某些规则的公约的议定书》（以下简称“海牙议定书”）； 一九九九年五月二十八日在蒙特利尔签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》（以下简称“蒙特利尔公约”）。

1.2 “国际运输”是指除公约另有规定外，根据运输合同，无论运输有无间断或转运，运输的出发地点、目的地点或者约定的经停地点之一不在中华人民共和国境内的运输。

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

1.4 “航空公司代码”是指专为识别特定航空承运人的两个字符或者三个字母的代码。

1.5 “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。

1.6 “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。

1.7 “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。

1.8 “旅客”是指除机组成员以外，依据客票在航空器上载运或已经载运的任何人。

1.9 “客票”是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。

1.10 “连续客票”是指填开给旅客与另一本客票连在一起，共同构成一个单一运输合同的客票。

1.11 “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。

1.12 “普通票价”是指在票价适用期间公务、经济各舱位等级销售票价中最高的票价。如票价管制方法发生变化的，以当时的规定为准。

1.13 “特种票价”是指不属于普通票价的其他票价。特种票价一般低于普通票价，并附有一定的使用限制条件。

1.14 “日”是指日历日，包括每周的七日。但给旅客发通知时，通知发出日不计算在内；确定客票有效期限时，客票填开日和航班飞行开始日，均不计算在内。“行李票”是指客票上与运输旅客的托运行李有关的部分。

1.15 “行李”是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。

1.16 “行李票”是指客票上与运输旅客的托运行李有关的部分。

1.17 “行李牌识别联”是指由承运人专为识别托运行李发给旅客的凭据。

1.18 “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。

1.19 “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。

1.20 “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。

1.21 “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。

1.22 “损害”是指（1）因发生在航空器上或者在上、下航空器的任何操作过程中的事故，造成旅客死亡、或者其它任何身体伤害而产生的损失；（2）因发生在航空器上或者托运行李处于承运人掌管之下的任何期间内发生的事件造成托运行李的毁灭、遗失或者损坏而产生的损失；（3）因承运人或其代理人的过错造成的由旅客自行照管的非托运行李的损失。

1.23 “非青岛航空原因”是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。

1.24 “青岛航空原因”是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。

1.25 “约定经停地点”是指除出发地点和目的地点以外，在客票或者承运人的班期时刻表内列明作为旅客旅行路线上预定停留的地点。

1.26 “中途分程”指经承运人事先同意，旅客在出发地点和目的地点间旅行时由旅客有意安排在某个地点的旅程间断。

1.27 “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。

1.28 “儿童旅客”指航空运输开始之日年龄已满2周岁但未满12周岁的旅客。

1.29 “婴儿旅客”指航空运输开始之日年龄已满14天（含）以上但未满2周岁的旅客。

1.30 “团体旅客”指根据具体产品规定的最低成团人数，统一组织的航程、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。

1.31 “定座”指对旅客预定的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。

1.32 “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：有效（签证）护照、港澳地区居民和台湾同胞旅行证件、海员证等证件。

1.33 “误机”指旅客未按规定时间或因旅行证件不符合规定而未办妥乘机手续。

1.34 “漏乘”指旅客在始发地办妥乘机手续后或在经停地过站时未搭乘上指定的航班。

1.35 “错乘”指旅客搭乘了不是客票上列明的航班。

1.36 “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。

1.37 “定期客票”指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

1.38 “不定期客票”指未列明航班、乘机日期和未定妥座位的客票。

1.39 “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。

1.40 “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。

1.41 “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。

1.42 “乘机联”是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。

1.43 “特别提款权（special drawing right SDR)”指国际货币基金组织创设的一种备资产和记账单位，是基金组织分配给会员国的一种使用资金的权利。由于其只是一种记账单位，不是真正货币，使用时必须先换成其他货币，不能直接用于贸易或非贸易的支付。是国际货币基金组织原有的普通提款权以外的一种补充。

1.44 “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。

1.45 “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。

1.46 “签转”指客票列明承运人的变更。

1.47 “停留”(stopover)是指客人到达行程的中间点，24 小时之后（以当地时间计算）乘坐下一班航班离开。

1.48 “自愿退票”指旅客因其自身原因要求退票。

1.49 “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。

1.50 “自愿变更客票”指旅客因其自身原因要求变更客票。

1.51 “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。

1.52 “最短停留期限”应以首段国际航班的出发日期计算，至最后一个经停点的始发日期（该经停点城市需不属于行程出发的国家或地区）。

1.53 “最长停留期限”应以首段航班的出发日期计算，至最后一个经停点的始发日期。

1.54 “护照证件号码”是指旅客或机组人员持用的有效护照或者中华人民共和国法律、行政法规规定的有效出入境证件号码。

1.55 “人员类别”是指旅客或者机组人员。

1.56 “青岛航空”是青岛航空股份有限公司的简称，航空公司二字

代码为QW；三字代码为QDA；IATA 结算代码为912；网址www.qdairlines.com。

第二条 适用范围

2.1 一般规定

除本条件2.2、2.4和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际航空运输。

2.2 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。

2.3 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。

2.4 生效规则

本条件以及青岛航空的运价规则于所有承运客票出票时确定的时间生效。如果该时间尚未确定，则按第一份客票（电子客票）所记载的运输开始之日起本条件以及相应运价规则生效。

2.5 本条件优先适用于青岛航空的其它规定

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，除不一致条款外，本条件的其余条款仍然有效。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

客票是客票上所列承运人和旅客之间航空运输合同订立和运输合同条件的初步证据。承运人只向持有由承运人或其授权代理人填开的客票的旅客提供运输，且有权要求旅客出示相应的有效身份证件。客票中的合同条件是运输条件部分条款的摘述。

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。

2）承运人或其授权代理人应当为每一旅客单独填开客票。

3）客票不得转让。

4）以优惠价格销售的客票，可以附有限制或排除旅客签转、变

更、退票权利的条件。旅客应根据需求选择合适的票价。

5）客票始终是出票承运人的财产。

3.2 客票的有效期

1）除客票上、本条件或者适用的运价（运价可以限定客票的有效期，此种限定将在客票上载明）另有规定外，客票的有效期为：

a）普通票价的客票自填开之日起一年内必须开始旅行，自首段旅行开始之日起一年内运输有效；如果客票全部未使用，则从填开客票之日起，一年内运输有效；

b）前款规定客票有效期的计算，自旅行开始或者填开客票之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时止。

2）因下列原因之一，造成旅客未能在客票有效期内旅行的，青岛航空应当按规定延长旅客的客票有效期：

a）青岛航空取消旅客已定妥座位的航班；

b）青岛航空未在航班经停地点降停，而该经停地点是旅客的出发地点、目的地点或者中途分程地点；

c）青岛航空未合理地按照班期时刻进行航班飞行；

d）青岛航空造成旅客错失衔接航班；

e）青岛航空替换了不同的座位等级；

3）旅客定座时，由于承运人未提供该航班座位，使持有普通票价客票的旅客不能在客票有效期内旅行，青岛航空应当按规定延长该旅客的客票有效期。

4）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。

5）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。

3.3 客票的使用顺序

1）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。旅客所支付的票价，是以青岛航空的运价规则和客票上所列明的运输为依据的。票价是青岛航空与旅客之间运输合同的基本内容。客票上所有的票联必须按照客票填开时规定的顺序使用，否则，该客票不但不能被接受，而且将会失效。

2）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，旅客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。

3）客票上某些运输内容的变更，可能会导致票价的提高，如出发地点的变更或旅行方向的变更。很多票价仅对客票上载明的特定日期的航班有效，并且不能变更，或者是在支付相应的费用后方可变更。

4）旅客客票上的每一张乘机联应当列明舱位等级、乘机日期、航班号，且在定妥座位后方可用于运输。如果旅客的客票是不定期的，可根据青岛航空的运价规则和航班座位可利用情况定座。

5）如果旅客不搭乘已定妥座位的航班，且未预先通知青岛航空，青岛航空可以取消客票上列明的续程或回程航班定座。

3.4 航空运输电子客票行程单

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。

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）如需要退票，应提供已打印的行程单才能办理。

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 票价与税费

4.1 一般规定

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。

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。

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直接的差额。

4）使用折扣票价的旅客，应遵守该折扣票价规定的条件。

5）儿童旅客按照成人普通票价的适当比率购买儿童票，青岛航空提供座位。

6）婴儿旅客按照成人对应的普通票价的 10%购买婴儿票，青岛航空不提供座位；如需单独占用座位时，按儿童票价购票。每一成人旅客携带婴儿超过一名时，超过的人数须按儿童票价购票，青岛航空提供座位。

7）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。

4.2 票款

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。

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。

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。

4.3 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。

4.4 货币

1）票价、税款和费用一般应使用出票地货币支付。

2）由于出票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 定座要求

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，经青岛航空或其授权销售代理人确认后，方能认为座位已经定妥和有效；未经青岛航空或其授权销售代理人记录认可，不得认为定座已确认。

2）某些票价含有限制或拒绝旅客更改或取消定座的条款。票价附有限制条件的，旅客更改或者取消定座，应当符合该条件的规定。有

关票价的具体条款参照相关运价规则。

5.2 购票时限

1）旅客应当按照青岛航空规定的手续定座，并在青岛航空规定的购票时限内交付票款。旅客未在青岛航空规定的购票时限内交付票款，青岛航空有权取消该旅客所定座位。

2）青岛航空应当按照旅客已定妥座位的航班和座位等级提供座位。

5.3 个人资料

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、获得辅助服务以及其他附加服务，为办理移民和入境手续提供便利以及提供给政府部门。为此，旅客同意青岛航空保留和使用旅客的个人资料, 并可将该资料传送给青岛航空的有关部门、授权代理人、政府部门、或者其它相关的上述服务提供者。

5.4 不保证提供旅客申请或指定的机上座位

青岛航空将尽力满足旅客预先申请机上座位的要求。但是，青岛航空不能保证提供任何指定的座位。出于安全或安保的需要，青岛航空始终保留分配或者重新分配机上座位的权利，即使是在登机之后。

5.5 订座保留

旅客未按照青岛航空规定或预先约定的时限内购买客票，原定座位不予保留，包括始发航班座位、续程或回程航班座位。旅客更改或者取消定座，应当在青岛航空规定的时限内提出。票价附有限制条件的，旅客更改或者取消定座，应当符合该限制条件的规定。

第六条 航班时刻、航班取消及变更

6.1 航班时刻

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。

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8.5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。

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。

6.2 航班取消与变更

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旅客的行李延误。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。

2）有下列情况之一的，青岛航空可以不经事先通知，取消、 中断、变更、延期或者推迟航班飞行：

a）为了遵守中华人民共和国或者运输过程中有关国家的法律及其他有关规定；

b）为了保证飞行安全；

c）其他无法控制或不能预见的原因。

3）由于本条件6.2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7.3、8.5款为旅客办理变更及退票手续。

6.3 不正常航班的帮助

6.3.1 航班动态信息通知

青岛航空将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。

6.3.2 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、安检以及旅客等不属于青岛航空的原因，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、住宿，费用由旅客自理。

3）航班在经停地点延误或取消，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。

6.3.3 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）国际航班延误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）国际航班延误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。

4）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。

6.3.4 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。

6.4 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。

第七条 变更

7.1 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：

7.2 自愿变更

旅客尚未开始旅行或旅客已开始旅行但未到达目的地点前要求改变客票中未使用部分载明的航程、目的地点、座位等级、航班或者客票有效期，为自愿变更。

1）自愿变更，按下列规定办理：

a）旅客应当在未到达客票载明的目的地点前提出；

b）改变航程后，应当适用原客票第一张乘机联载明的运 输开始之日所适用的票价和各项费用；

c）改变航程后的票价和各项费用与原票价和各项费用的差额，应当由旅客支付或者由承运人退还；

d）改变航程后填开新客票的有效期应当与原客票所适用的有效期相同，并从原客票第一张乘机联载明的运输开始之次日零时起计算。

e）票价附有限制条件的，旅客自愿改变航程的要求，应当符合该条件的规定。

2）旅客证件与名字的变更

a）旅客要求变更乘机人的，按照本条件 8.4 自愿退票办理。

b）证件类型不得与旅客名字同时变更，旅客姓氏不可变更。

7.3 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。

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：

a）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。

b）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）。

c）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。

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：

a）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。

b）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）。

c）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。

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。

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。

第八条 退票

8.1 一般规定

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。

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）。

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。

4）青岛航空将票款退给符合8.2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。

8.2 退款受款人

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。

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。

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。

8.3 退票地点

旅客应在原购票地或购票渠道办理退款，换开过的客票应在换开地或换开渠道办理退款。

8.4 自愿退票

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。

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。

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。

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。

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。

8.5 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。

1）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。

2）客票已部分使用：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。

3）航班返航回始发地，客票全退。

4）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。

8.6 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（含县级，境外含诊所、医疗中心）出具的有主治医生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）/境外或港澳台地区必须有政府部门认可的医院（含诊所、医疗中心）出具的有主治医生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）。

8.7 重复出票

对于航班出现重复出票，即单一旅客使用同一证件在相同日期的相同

航班上预定了两张及以上的客票。允许旅客用高退低或价格相同的任选一张客票办理全退，但需在航班起飞前 24小时（含）之前提出退票申请或取消定座（备注其他高价/同价客票号），否则按照自愿退票规定执行。重复出票仅可全退一张，其他重复客票将按照自愿退票处理。已办理过自愿退票或取消定座的，又重新购买的不认定为重复出票。青岛航空将在旅客成行后审核退款。

8.8 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。

8.9 货币

旅客的票款将按照原支付方式进行退款。青岛航空将根据本条规则以旅客原支付的客票金额与币种为基础计算退款额。由于货币兑换差额的原因，退还到旅客原支付账户中的票款额可能与支付商记入的原消费额有所不同。旅客无权就此差额向青岛航空提出退款索赔。

第九条 航班超售

9.1 超售信息的告知

1）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。

2）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。

9.2 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。

9.3 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）VVIP、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）。

9.4 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。亚洲及港、澳、台地区补偿标准为：延迟抵达时间 0-3 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3小时以上最高补偿人民币800元或14000天海之韵积分。其他地区补偿标准为：延迟抵达时间 0-3 小时（含）最高补偿人民币800元或14000天海之韵积分，延迟抵达时间3小时以上最高补偿人民币1200元或20000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。

第十条 乘机登记与登机

10.1 乘机登记与登机一般规定

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。

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。

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。

4）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。

5）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）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。

7）旅客联程中的任一后续航班的乘机登记起讫时间，由旅客自行询问实际承运人。

10.2 机上座位安排

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。

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。

3）出于运行、安全或安保的需要，青岛航空保留分配或重新分配机上座位的权利，即使是在旅客登机和/或就座后。

10.3 旅客误机

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。

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。

10.4 旅客漏乘

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；

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。

10.5 旅客错乘

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。

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。

10.6 旅客衔接错失

在联程运输中，由于青岛航空原因造成旅客航班衔接错失的，青岛航空作为前一实际承运人，应在衔接地点为旅客作出安排。

第十一条 拒绝运输

11.1 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：

11.1.1 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；

11.1.2 拒绝接受安全检查的旅客；

11.1.3 未经安全检查的行李；

11.1.4 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；

11.1.5 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；

11.1.6 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）；

11.1.7 陌生人要求由旅客为其携带的任何行李或物品；

11.1.8 吸毒品或药物刺激，具有行为不端或攻击性的旅客；

11.1.9 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；

11.2.10 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；

11.1.11 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；

11.1.12 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；

11.1.13 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；

11.1.14 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；

11.1.15 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12.3.2）；

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、渗出行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；固定下颚骨手术者；

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。

11.2 被拒绝承运后的退票

1）属本条件11.1.13-11.1.15 款情形的旅客，已购客票按本条件 “非自愿退票”的规定办理。

2）属本条件11.1.9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。

3）属本条件11.1.10-11.1.12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。

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。

11.3 旅客因本规定11.1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。

第十二条 特殊旅客运输

12.1 特别说明：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，特殊服务提供与否要根据始发

地、经停地、目的地的法律及其他有关规定，必须事先咨询青岛航空客服热线0532-96630，经青岛航空同意并做出相应安排后，方可予以承运。

12.2 经青岛航空同意承运的特殊旅客，按照以下承运标准执行。

12.3 运输提供文件

12.3.1 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：

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12.4.1，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12.7.5）；

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）。

12.3.2 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。

12.3.3 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》。

12.3.4 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。

12.4 婴儿旅客

12.4.1 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。

12.4.2 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。

12.4.3 购买婴儿票旅行的婴儿旅客不单独占座。

12.4.4 青岛航空目前机型不配置婴儿摇篮。

12.4.5 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。

12.4.6 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。

12.4.7 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。

12.5 无成人陪伴儿童

12.5.1 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；

12.5.2 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。

12.5.3 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，青岛航空不予承运。

12.5.4 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。

12.5.5 青岛航空原则上不承运中转联程的无陪儿童。

12.5.6 无陪儿童不作非自愿提高等级和拉卸人选。

12.5.7 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。

12.5.8 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。

12.6 孕妇旅客

12.6.1 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。

12.6.2 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。

12.6.3 即使旅客已满足12.6.1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。

12.7 病残旅客

12.7.1 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提出，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。

12.7.2 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。

12.7.3 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。（备注：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。

12.7.4 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 13.12），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）。

12.7.5 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 12.3.2），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。

12.8 特殊餐食旅客

12.8.1 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。

12.8.2 特殊餐食仅支持正餐航班。

12.8.3 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，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。

12.8.4 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。

12.9 其他说明

12.9.1 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。

12.9.2 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。

12.9.3 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。

第十三条 行李运输

13.1 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。

1）危险品（包括但不限于下列种类），民航局另有规定的除外：

a）爆炸品（例如烟花、鞭炮、弹药等）；

b）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）；

c）易燃液体（例如酒精、油漆、橡胶水等）；

d）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）；

e）氧化剂和有机过氧化物（例如烟雾剂、漂白粉、双氧水等）；

f）毒性物质和传染性物质（例如生漆、有毒农药、海洛因、疫苗等）；

g）放射性物质（例如放射性同位素、放射性化学试剂等）；

h）腐蚀性物质（例如酸、碱、湿电池、水银等）；

i）磁性物质等杂项危险品，包括环境危害物质。

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13.3款规定，可作为托运行李运输。

3）其他物品

a）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任何始发地国家、目的地国家、经停地国家或飞跃国家的适用法律、条例或明令禁止运输的物品；

b）火种（包括各类点火装置），如打火机、火柴、点烟器、镁棒（打火石）；

c）活体动物（本条件13.12款规定的服务犬除外）；

d）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；

e）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）。

13.2 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

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。

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。

3）如果在旅客的行李中夹带了本条件13.1款或13.2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。

13.3 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：

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（除中、美往返航线，全球航线超限行李收费按计重制，逾重行

李费率以每千克按逾重行李票填开当日所适用的经济舱全价客票的1.5%计算）。

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。

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，国际航班重量不超过32千克的乐器，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32千克的乐器，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。

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13.10。

机要交通人员携带机要文件，适用本条规定。

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。

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。

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。

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）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。

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。

11）旅客旅行途中所需的烟具、药品、化妆品等。

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。

13.4 拒绝运输的权利

1）旅客的行李中，如属于或夹带有本条件13.1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13.2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13.3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。

13.5 托运行李

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：

a）旅行箱、旅行袋和手提包等必须加锁；

b）两件以上的包件，不能捆为一件；

c）行李上不能附插、栓挂其他物品；

d）竹篮、网兜、草绳、纸袋等不能作为行李的外包装物；

e）带有危险品标记、标签的包装件一般不能作为行李的外包装物，如包装了行李，必须将该包装件上的危险品标记、标签去掉或覆盖；

f）行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码；

g）行李包装内不能用锯末、谷壳、草屑等作衬垫物；

2）国际普通托运行李每件重量不超过32公斤（计重制）或45公斤（计件制）（如目的站或始发站所在国另有特殊规定的，按照相关国家规定执行）。超过上述规定的行李，建议通过货物运

输。

13.6 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）乘坐从中国境内机场始发的国际、地区航班的旅客一律禁止携带液态物品，但可办理托运。允许随身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钚等的心脏助动器）、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。

13.7 免费行李额

1）在青岛航空承运的国际运输中，免费行李额分别实行计重制和计件制两种。详见青岛航空官网的“行李服务”标准。

2）搭乘同一航班前往同一目的地或中途分程地的两个（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所购舱位等级标准合并计算。

3）组成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。

4）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。

5）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。

6）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。

7）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。

8）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。

13.8 逾重行李费

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）逾重行李收费标准详见青岛航空官网的“行李服务”标准，或可向青岛航空、青岛航空的授权航空销售代理人或授权地面服务代理人查询。

3）收费金额以所在国家或地区货币为单位，小数点保留至个位，尾数四舍五入。

4）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。

13.9 行李声明价值

1）旅客的托运行李，每公斤超过 30 美元或其等值货币时，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。

2）托运行李的声明价值不能超过行李本身的实际价值，最高限额为 5000 美元或其等值货币，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。

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。

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，当旅客申报价值为外币，应按当日银行公布买入价折算成人民币。

13.10 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。

13.11 小动物托运

青岛航空国际航班暂不提供小动物托运服务。

13.12 服务犬运输

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。

2）飞机客舱内允许带入服务犬总数量为1只。

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。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。

4）运输文件：

a）相关政府（目的地/中转地）核发的有效输出/输入文件；

b）有关当局核发的有效健康声明书及狂犬病疫苗注射证明书；

c）所有行程中涵盖的入境/过境国要求的入境许可、健康声明书及疫苗注射证明；

d）任何行程中涵盖的入境/过境国政府要求的额外特殊文件（有关证件要求可参考《TRAVEL INFORMATION MANUAL》，或咨询相关国家的领事馆或大使馆，或通过相关国家政府网站进行查询）；

e）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》。

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。

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。

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。

8）并非所有目的地都允许旅客携带动物入境，各个国家或地区可能会有不同的限制。旅客在向青岛航空申请运输服务犬之前，应该自行联系相应的大使馆或领事馆，以确认遵循所有必要的程序。此外，旅客还应负责自行了解并遵守符合相关国家或地区规定，包括但不仅限于动物运输、出境、入境和过境规定。若旅客所携带的服务犬被相关国家或地区政府拒绝出境、过境或入境，青岛航空不为由此而导致的损失或费用承担任何责任。

13.13 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：

1）易碎易损坏行李物品；

2）包装不符合要求的行李；

3）小动物、鲜活、易腐物品或夹带有易腐物品的行李；

4）迟交行李；

5）行李有破损和残迹；

6）超过规定的重量和体积限制的超重或大件行李；

7）无锁或锁已失效；

8）登机口拉下的超过规定限制的非托运行李。

13.14 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，也可以在旅客没有到场的情况下，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。

13.15 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。

13.16 行李运载

1）旅客的托运行李与旅客同机运送。除非是出于安全、安保或运行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

达；

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。

13.17 托运行李的领取与交付

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，除非法律要求旅客须亲自到场办理海关手续。对于因上述原因发生延误的行李青岛航空不收取保管费。

13.18 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）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。

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，给予临时生活用品补偿费，最高限额为50美元（或等值人民币及其他货币金额）。

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。

13.19 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：

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。

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。

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。

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。

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。

13.20 行李退运

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。

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。

第十四条 航空器上的行为

14.1 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，青岛航空可以采取青岛航空认为合理的措施，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，而且旅客有可能因机舱内的不当行为被起诉。

14.2 电子设备

出于安全的原因，旅客应遵守青岛航空机上电子设备使用相关规定。

14.3 航班禁烟

青岛航空所有的航班均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟及其替代品。

14.4 安全带

当旅客在机上就座时，应全程系好安全带。

第十五条 附加服务安排

15.1 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（非航空的）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。

15.2 如果青岛航空也向旅客提供地面运输或上述其他服务，本条件不适用于此类服务。

第十六条 行政手续

16.1 一般规定

1）旅客应负责取得出境、入境或者过境各国所需要的旅行证件和签证,并遵守其所有的法律、法规、命令、指令和旅行要求。

2）对于旅客未取得相关证件或签证，或者未遵守上述法律、法规、命令、指令、要求、规则或规定而产生的后果，青岛航空不承担责任。

16.2 旅行证件

旅行之前，旅客应当出具相关国家的法律、法规、命令、要求或

其它规定所要求的所有出境、入境、健康和其它证件，并且允许青岛航空收存旅客的证件复印件。如果旅客不遵守以上规定或者旅客的旅行证件不符合要求，青岛航空保留拒绝运输的权利。

16.3 拒绝入境

如果旅客被拒绝入境，旅客应偿还有关政府向青岛航空征收的任何罚金或费用，以及旅客自该国返回的运输费用。对于青岛航空已经将旅客运至该拒绝入境地点的票款，青岛航空不予退还。

16.4 旅客负责支付罚金、留置费等费用。

对于此种检查过程中产生的任何损失或伤害，或旅客未遵守这些要求而产生的任何损失或伤害，青岛航空不承担责任。因旅客未能遵守有关国家的法律、法规、命令、要求或者其它旅行规定，或旅客未能出示所要求的证件，造成青岛航空被要求支付罚款或罚金，或者承担任何费用，旅客应偿还青岛航空所支付的任何款项或承担的任何费用。青岛航空可以从旅客未使用航段的票款或者青岛航空所掌管的旅客的款项中扣除以上费用。为了避免旅客的损失,旅客应在旅行前详细了解并遵守旅客将要旅行的始发、前往或途经国家的有关规定。

16.5 海关检查

海关和其他政府官员需要检查旅客的行李，旅客应当到场。旅客不到场而遭受的任何损失，青岛航空不承担责任。

16.6 安全检查

旅客应当接受政府官员、机场工作人员、其它承运人或青岛航空所要求或需要执行的任何安全检查。青岛航空对此种检查给旅客造成的任何身体伤害、物品丢失或损坏，不承担责任，除非此种伤害、损坏或丢失是由青岛航空的过失造成的。

第十七条 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承运人共同承担的运输，应视为是一个单一运输。

第十八条 损害赔偿责任

18.1 青岛航空对发生在青岛航空的航空器上或者在上、下航空器过程中的旅客伤亡事故承担损害赔偿责任；法律和合同另有规定和约定的除外。但是，旅客的人身伤亡完全是由于旅客本人的健康状况造成的，青岛航空不承担责任。

18.2 青岛航空对发生在青岛航空的航空器上或者处于青岛航空掌管之下任何期间内的托运行李毁灭、遗失或者损坏事件承担损害赔偿责任。对于非托运行李，青岛航空对因其过错或者其受雇人或者代理人的过错造成的损失承担责任。但是，行李（包括托运行李和非托运行李）损失是由于行李的固有缺陷、质量或者瑕疵造成的，青岛航空不承担责任。另外，青岛航空对行李的外部损伤和正常磨损不承担责任，例如：行李的外部支出部分如：带子、口袋、拉杆、挂钩、轮子或者其他黏附在行李的部分的损坏和超大/超包装的行李的

损坏。

18.3 青岛航空对旅客或行李在航空运输中因青岛航空的延误引起的损失承担责任。但是，青岛航空或者其受雇人、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，青岛航空不承担责任。旅客必须在青岛航空规定的时间内对行李损失提出申报并提供相应单据,否则青岛航空将不承担责任。

18.4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。

18.5 经青岛航空证明，损失是由索赔人或者索赔人从其取得权利的人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。旅客以外的其他人就旅客伤亡提出赔偿请求时，经青岛航空证明，伤亡是旅客本人的过错造成或者促成的，同样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。

18.6 关于赔偿责任限额的适用

1）若属于1999年《蒙特利尔公约》规定的“国际运输”，则优先适用该公约关于责任限额的规定。

2）若属于1929年《华沙公约》及 1955 年《海牙议定书》规定的“国际运输”，但不属于1999年《蒙特利尔公约》规定的“国际运输”，则适用

《华沙公约》及其《海牙议定书》关于责任限额的规定。

3）若不属于公约适用的“国际运输”，则适用双边条约或《中华人民共和国民用航空法》等国内法律、政府法规或命令的相关规定。

18.7 公约关于赔偿责任限额的规定

1）《华沙公约》及《海牙议定书》

a）青岛航空对旅客伤亡的赔偿责任限额不超过250,000法国金法郎或等值货币。

b）青岛航空对托运行李的赔偿责任限额不超过每公斤250法国金法郎或等值货币；对非托运行李和旅客随身携带物品的责任限额不超过每一旅客5,000法国金法郎或等值货币。行李票上如果没有行李重量记录，托运行李的总重量被认为不超过所乘座位等级适用的免费行李额。已办理声明价值的托运行李，其损害赔偿以该声明价值为限。

2）1999 年《蒙特利尔公约》

a）青岛航空对每名旅客不超过 113,100 特别提款权的旅客伤亡赔偿责任适用公约第二十条和第二十一条第一款的规定。

b）青岛航空对在航空运输中因延误引起的损失，赔偿责任限额不超过每位旅客 4,150 特别提款权或等值货币。但是，经证明青岛航空及其受雇人和代理人为了避免损失的发生，已经采取一切可合理要求的措施或者不可能采取此种措施的，青岛航空不对因延误的损失承担责任。

c）青岛航空对行李（包括托运行李和非托运行李）的赔偿责任

限额不超过每名旅客 1,131 特别提款权或等值货币。已办理声明价值的托运行李，其损害赔偿以该声明价值为限。

18.8 在与本条件前述各项规定不相抵触的情况下，无论其国际运输是否适用本条件所指定的公约，以下条款均适用：

1）青岛航空仅对本公司航班的运输承担损害责任；青岛航空为其他承运人航班的运输填开客票或办理行李托运，只能作为该承运人的代理人。

2）由于青岛航空为遵守相关法律或政府法规、命令或规定所产生的任何损失，青岛航空不承担责任；由于旅客未能遵守上述法律或政府法规、命令或规定而产生的任何损失，青岛航空也不承担责任。

3）青岛航空的责任以不超过经证实的直接损失数额为限；对于间接损失或后果性损失，青岛航空不承担责任。

4）由于旅客行李中的物品对旅客造成伤害或对其行李造成损害，青岛航空不承担责任；由于旅客行李中的物品对他人造成伤害或对他人或青岛航空的财产造成损害，该旅客应赔偿青岛航空的损失和由此支付的一切费用。

5）对于旅客在托运行李内夹带的易碎易腐物品、货币、珠宝、贵重金属、金银制品、流通票据、有价证券或其它贵重物品、商业文件、护照和其它证明文件或样品的损失，青岛航空均不承担责任。

6）由于旅客本人的年龄、精神或健康状况而造成或加重其本人的任何疾病、伤害、残疾或死亡，青岛航空不承担责任。

本运输条件任何有关青岛航空的责任免除或限制条款，同样适用于青岛航空的代理人、雇员和代表以及将其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、代表以及青岛航空使用其飞机的任何人及其代理人、雇员和代表所支付的赔偿总额，不得超过依照本条件所适用的责任限额。

18.9 除非本条件中有明确规定，本条件不排除公约或适用法律对免除或限制青岛目的地点之日或者运输终止之日起，原告两年内未提及诉讼的，将丧失对损害赔偿的权利。

第十九条 其它规定

19.1 承运旅客和旅客的行李，旅客还应当遵守青岛航空其它可适用的规定和条件。这些规定可能会变动，而且非常重要，其中包括特殊旅客的运输规定；电子设备的限制使用规定；在飞机上饮用酒精饮料的规定等。上述有关运输规定和条件，可向青岛航空查询。

19.2 中国大陆与香港、澳门特别行政区以及台湾地区之间航线的运输依照本条件执行。

19.3 本条件中每一条款下的短标题仅为方便使用，并不用于解释条款内容。

19.4 本条件以中文为准，若使用其他语言书写仅作参考之用。

第二十条 异议的提出时限

20.1 在交付托运行李时，行李识别标签的持有人收受托运行李而未提

出异议，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，除非旅客提出相反的证据。

20.2 如果旅客的托运行李发生损害，旅客应在发现之时立即以书面形式通知青岛航空，至迟应在收到托运行李之日起七日内通知。

20.3 如果旅客的托运行李发生延误，旅客必须在托运行李交付给旅客之日起二十一日内以书面形式将旅客的索赔通知递交青岛航空。

20.4 如果在本条件第 20.2 款和第 20.3 款规定的期间内未提出异议，则不得向青岛航空提起诉讼。

第二十一条 顾客意见受理

21.1 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。

21.2 意见受理途径

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

21.2.2 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。

21.2.3 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。

21.2.4 客舱现场受理：旅客留言卡。

21.2.5 邮箱：fuwufazhan@qdairlines.com

21.2.6 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

21.2.7 邮编266317

第二十二条 生效与修改

22.1 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、行李国际运输总条件》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。

22.2 青岛航空有权不经事先通知而修改本条件、运价以及运输规定。但此类修改不适用于修改前已经开始的运输。

22.3 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均无权变更、修改或放弃本条件中的任何条款。

青岛航空股份有限公司
旅客、行李国际运输总条件

（2022年 10 月 1 日生效）

青岛航空股份有限公司
QINGDAO AIRLINES CO., LTD

目　录

第一条 定义 5
第二条 适用范围 11
第三条 客票 12
第四条 票价与税费 16
第五条 定座与购票 17
第六条 延误与取消 19
第七条 变更 22
第八条 退票 24
第九条 航班超售 29
第十条 乘机登记与登机 33
第十一条 拒绝运输 35
第十二条 特殊旅客运输 40
第十三条 行李运输 49
第十四条 航空器上的行为 67
第十五条 附加服务安排 68
第十六条 行政手续 68
第十七条 连续承运人 70
第十八条 损害赔偿责任 70
第十九条 其它规定 74
第二十条 异议的提出时限 74
第二十一条 顾客意见受理 75
第二十二条 生效与修改 76

第一条 定义

《青岛航空股份有限公司旅客、行李国际运输总条件》（以下简称“本条件”）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：

1.57 “公约”是指下列可适用的文件：一九二九年十月十二日在华沙签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》（以下简称“华沙公约”）；一九五五年九月二十八日在海牙签订的《修改1929年10月 12日在华沙签订的统一国际航空运输某些规则的公约的议定书》（以下简称“海牙议定书”）； 一九九九年五月二十八日在蒙特利尔签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》（以下简称“蒙特利尔公约”）。

1.58 “国际运输”是指除公约另有规定外，根据运输合同，无论运输有无间断或转运，运输的出发地点、目的地点或者约定的经停地点之一不在中华人民共和国境内的运输。

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

1.60 “航空公司代码”是指专为识别特定航空承运人的两个字符或者三个字母的代码。

1.61 “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。

1.62“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。

1.63“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。

1.64“旅客”是指除机组成员以外，依据客票在航空器上载运或已经载运的任何人。

1.65“客票”是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。

1.66“连续客票”是指填开给旅客与另一本客票连在一起，共同构成一个单一运输合同的客票。

1.67“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。

1.68“普通票价”是指在票价适用期间公务、经济各舱位等级销售票价中最高的票价。如票价管制方法发生变化的，以当时的规定为准。

1.69“特种票价”是指不属于普通票价的其他票价。特种票价一般低于普通票价，并附有一定的使用限制条件。

1.70“日”是指日历日，包括每周的七日。但给旅客发通知时，通知发出日不计算在内；确定客票有效期限时，客票填开日和航班飞行开始日，均不计算在内。“行李票”是指客票上与运输旅客的托运行李有关的部分。

1.71“行李”是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。

1.72“行李票”是指客票上与运输旅客的托运行李有关的部分。

1.73“行李牌识别联”是指由承运人专为识别托运行李发给旅客的凭据。

1.74“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。

1.75“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。

1.76“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。

1.77“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。

1.78“损害”是指（1）因发生在航空器上或者在上、下航空器的任何操作过程中的事故，造成旅客死亡、或者其它任何身体伤害而产生的损失；（2）因发生在航空器上或者托运行李处于承运人掌管之下的任何期间内发生的事件造成托运行李的毁灭、遗失或者损坏而产生的损失；（3）因承运人或其代理人的过错造成的由旅客自行照管的非托运行李的损失。

1.79“非青岛航空原因”是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。

1.80“青岛航空原因”是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。

1.81“约定经停地点”是指除出发地点和目的地点以外，在客票或者承运人

的班期时刻表内列明作为旅客旅行路线上预定停留的地点。

1.82 “中途分程”指经承运人事先同意，旅客在出发地点和目的地点间旅行时由旅客有意安排在某个地点的旅程间断。

1.83 “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。

1.84 “儿童旅客”指航空运输开始之日年龄已满2周岁但未满12周岁的旅客。

1.85 “婴儿旅客”指航空运输开始之日年龄已满14天（含）以上但未满2周岁的旅客。

1.86 “团体旅客”指根据具体产品规定的最低成团人数，统一组织的航程、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。

1.87 “定座”指对旅客预定的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。

1.88 “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：有效（签证）护照、港澳地区居民和台湾同胞旅行证件、海员证等证件。

1.89 “误机”指旅客未按规定时间或因旅行证件不符合规定而未办妥乘机手续。

1.90 “漏乘”指旅客在始发地办妥乘机手续后或在经停地过站时未搭乘上指定的航班。

1.91 “错乘”指旅客搭乘了不是客票上列明的航班。

1.92 “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。

1.93 “定期客票”指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

1.94“不定期客票”指未列明航班、乘机日期和未定妥座位的客票。

1.95“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。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。

1.96“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。

1.97“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。

1.98“乘机联”是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。

1.99“特别提款权（special drawing right SDR)”指国际货币基金组织创设的一种备资产和记账单位，是基金组织分配给会员国的一种使用资金的权利。由于其只是一种记账单位，不是真正货币，使用时必须先换成其他货币，不能直接用于贸易或非贸易的支付。是国际货币基金组织原有的普通提款权以外的一种补充。

1.100 “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。

1.101 “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。

1.102 “签转”指客票列明承运人的变更。

1.103 “停留”(stopover)是指客人到达行程的中间点，24 小时之后（以当地时间计算）乘坐下一班航班离开。

1.104 “自愿退票”指旅客因其自身原因要求退票。

1.105 “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。

1.106 “自愿变更客票”指旅客因其自身原因要求变更客票。

1.107 “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。

1.108 “最短停留期限”应以首段国际航班的出发日期计算，至最后一个经停点的始发日期（该经停点城市需不属于行程出发的国家或地区）。

1.109 “最长停留期限”应以首段航班的出发日期计算，至最后一个经停点的始发日期。

1.110 “护照证件号码”是指旅客或机组人员持用的有效护照或者中华人民共和国法律、行政法规规定的有效出入境证件号码。

1.111 “人员类别”是指旅客或者机组人员。

1.112 “青岛航空”是青岛航空股份有限公司的简称，航空公司二字代码为QW；三字代码为QDA；IATA 结算代码为912；网址www.qdairlines.com。

第二条 适用范围

2.6 一般规定

除本条件2.2、2.4和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际航空运输。

2.7 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。

2.8 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。

2.9 生效规则

本条件以及青岛航空的运价规则于所有承运客票出票时确定的时间生效。如果该时间尚未确定，则按第一份客票（电子客票）所记载的运输开始之日起本条件以及相应运价规则生效。

2.10 本条件优先适用于青岛航空的其它规定

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，除不一致条款外，本条件的其余条款仍然有效。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

3.5 一般规定

客票是客票上所列承运人和旅客之间航空运输合同订立和运输合同条件的初步证据。承运人只向持有由承运人或其授权代理人填开的客票的旅客提供运输，且有权要求旅客出示相应的有效身份证件。客票中的合同条件是运输条件部分条款的摘述。

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。

2）承运人或其授权代理人应当为每一旅客单独填开客票。

3）客票不得转让。

6）以优惠价格销售的客票，可以附有限制或排除旅客签转、变更、退票权利的条件。旅客应根据需求选择合适的票价。

7）客票始终是出票承运人的财产。

3.6 客票的有效期

1）除客票上、本条件或者适用的运价（运价可以限定客票的有效期，此种限定将在客票上载明）另有规定外，客票的有效期为：

a）普通票价的客票自填开之日起一年内必须开始旅行,自首段旅行开始之日起一年内运输有效；如果客票全部未使用，则从填开

客票之日起，一年内运输有效；

b）前款规定客票有效期的计算，自旅行开始或者填开客票之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时止。

2）因下列原因之一，造成旅客未能在客票有效期内旅行的，青岛航空应当按规定延长旅客的客票有效期：

a）青岛航空取消旅客已定妥座位的航班；

b）青岛航空未在航班经停地点降停，而该经停地点是旅客的出发地点、目的地点或者中途分程地点；

c）青岛航空未合理地按照班期时刻进行航班飞行；

d）青岛航空造成旅客错失衔接航班；

e）青岛航空替换了不同的座位等级；

3）旅客定座时，由于承运人未提供该航班座位，使持有普通票价客票的旅客不能在客票有效期内旅行，青岛航空应当按规定延长该旅客的客票有效期。

4）如果旅客在旅途中死亡，该旅客陪同人员的客票,可以通过取消最短停留期限，或者延长有效期的方式予以更改。如果在旅途中旅客的近亲属死亡，该旅客及其近亲属陪同人员的客票有效期也可予以更改。但是，此种更改，应当在收到死亡证明后办理，且客票有效期的延长期不得超过死亡证明上列明的死亡之日起 45 日。

3.7 客票的使用顺序

1）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。旅客所支付的票价，是以青岛航空的

运价规则和客票上所列明的运输为依据的。票价是青岛航空与旅客之间运输合同的基本内容。客票上所有的票联必须按照客票填开时规定的顺序使用，否则，该客票不但不能被接受，而且将会失效。

2）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，旅客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。

3）客票上某些运输内容的变更，可能会导致票价的提高，如出发地点的变更或旅行方向的变更。很多票价仅对客票上载明的特定日期的航班有效，并且不能变更，或者是在支付相应的费用后方可变更。

4）旅客客票上的每一张乘机联应当列明舱位等级、乘机日期、航班号，且在定妥座位后方可用于运输。如果旅客的客票是不定期的，可根据青岛航空的运价规则和航班座位可利用情况定座。

5）如果旅客不搭乘已定妥座位的航班，且未预先通知青岛航空，青岛航空可以取消客票上列明的续程或回程航班定座。

第四条 票价与税费

4.2 一般规定

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。

2）适用票价是青岛航空公布的票价，无公布票价时可按青岛航空的规定组合票价。适用票价是客票第一张乘机联上的航班运输开始之日有效的票价，当已收票款与适用票价不符时，应由旅客支付差额或由青岛航空退还差额。如果旅客要变更航程、航班或者旅行日期，将可能影响旅客应支付的票价。

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直接的差额。

4）使用折扣票价的旅客，应遵守该折扣票价规定的条件。

5）儿童旅客按照成人普通票价的适当比率购买儿童票，青岛航空提供座位。

6）婴儿旅客按照成人对应的普通票价的 10%购买婴儿票，青岛航空不提供座位；如需单独占用座位时，按儿童票价购票。每一成人旅客携带婴儿超过一名时，超过的人数须按儿童票价购票，青岛航空提供座位。

7）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。

4.2 票款

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。

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。

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。

4.3 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。

4.4 货币

1）票价、税款和费用一般应使用出票地货币支付。

2）由于出票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

5.6 定座要求

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，经青岛航空或其授权销售代理人确认后，方能认为座位已经定妥和有效；未经青岛航空或其授权销售代理人记录认可，不得认为定座已确认。

2）某些票价含有限制或拒绝旅客更改或取消定座的条款。票价附有限制条件的，旅客更改或者取消定座，应当符合该条件的规定。有关票价的具体条款参照相关运价规则。

5.7 购票时限

1）旅客应当按照青岛航空规定的手续定座，并在青岛航空规定的购票时限内交付票款。旅客未在青岛航空规定的购票时限内交付票款，青岛航空有权取消该旅客所定座位。

2）青岛航空应当按照旅客已定妥座位的航班和座位等级提供座位。

5.8 个人资料

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、获得辅助服务以及其他附加服务，为办理移民和入境手续提供便利以及提供给政府部门。为此，旅客同意青岛航空保留和使用旅客的个人资料，并可将该资料传送给青岛航空的有关部门、授权代理人、政府部门、或者其它相关的上述服务提供者。

5.9 不保证提供旅客申请或指定的机上座位

青岛航空将尽力满足旅客预先申请机上座位的要求。但是，青岛航空不能保证提供任何指定的座位。出于安全或安保的需要，青岛航空始终保留分配或者重新分配机上座位的权利，即使是在登机之后。

5.10 订座保留

旅客未按照青岛航空规定或预先约定的时限内购买客票，原定座位不予保留，包括始发航班座位、续程或回程航班座位。旅客更改或者取消定座，应当在青岛航空规定的时限内提出。票价附有限制条件的，旅客更改或者取消定座，应当符合该限制条件的规定。

第六条 延误与取消

6.4 航班时刻

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。

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。

6.5 航班取消及航班延误

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旅客的行李延误。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。

2）有下列情况之一的，青岛航空可以不经事先通知，取消、 中断、变更、延期或者推迟航班飞行：

a）为了遵守中华人民共和国或者运输过程中有关国家的法律及其他有关规定；

b）为了保证飞行安全；

c）青岛航空无法控制或者不能预见的其他原因。

3）除公约另有规定外，如果青岛航空取消航班，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），未能在旅客的目的地点或中途分程地点降停， 或者造成旅客错过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7.3、8.2款为旅客办理变更及退票手续。

6.6 航班动态信息及餐食、住宿服务

1）青岛航空将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。

2）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。

3）由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等不属于青岛航空的原因，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、住宿，费用由旅客自理。

4）航班在经停地点延误或取消，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住宿服务。

5）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。

6.7 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）国际航班延误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）国际航班延误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。

4）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。

6.8 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航班机时，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、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。

第七条 变更

7.4 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：

7.5 自愿变更

旅客尚未开始旅行或旅客已开始旅行但未到达目的地点前要求改变客票中未使用部分载明的航程、目的地点、座位等级、航班或者客票有效期，为自愿变更。

1）自愿变更，按下列规定办理：

a）旅客应当在未到达客票载明的目的地点前提出；

b）改变航程后，应当适用原客票第一张乘机联载明的运 输开始之

日所适用的票价和各项费用；

c）改变航程后的票价和各项费用与原票价和各项费用的差额，应当由旅客支付或者由承运人退还；

d）改变航程后填开新客票的有效期应当与原客票所适用的有效期相同，并从原客票第一张乘机联载明的运输开始之次日零时起计算。

e）票价附有限制条件的，旅客自愿改变航程的要求，应当符合该条件的规定。

2）旅客证件与名字的变更

a）旅客要求变更乘机人的，按照本条件 8.3 自愿退票办理。

b）证件类型不得与旅客名字同时变更，旅客姓氏不可变更。

7.6 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。

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：

a）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。

b）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）。

C）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，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。

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：

a）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。

b）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）。

c）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。

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。

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。

第八条 退票

8.1 退票一般规则

青岛航空将根据青岛航空适用的运价规则退还旅客全部或尚未使用航段客票的票款，并遵守下列规定：

1）青岛航空有权向客票上载明姓名的旅客本人办理退款。

2）客票上载明姓名的旅客不是客票的付款人，并在客票上载明退票限制条件的，青岛航空将把票款退给该客票的付款人或者其指定人。申请退票人不是客票上载明姓名的旅客本人的， 申请退票人必须在出具其身份证明原件的同时，还应提供该客票上载明姓名的旅客的身份证明（原件或影印件）和旅客委托退票的授权书。

3）旅客要求退票应当在原购票地点或者经青岛航空同意的其他地点，由原填开客票的承运人或者其授权代理人办理。旅客要求退票，必须符合原购票地点和退票地点国家的法律及其他有关规定。承运人可以按原收取票款的货币退款，也可按承运人规定的其它货币退款。

8.2 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。

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。

2）客票部分使用

如果客票已部分使用，退款额不得少于已付票款与客票上已使用航段票价及税费之间的差额，但不得超过已付票款的总额。

3）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。

8.3 自愿退票

1）如果旅客的客票允许退款，且不属于 8.2 规定范围的退票，退款金额按下列规定办理：

a）如果客票尚未使用，退款额等于已付票价扣除合理的手续费或退票费之后的余额；

b）如果客票已部分使用，退款额等于已付票价减去已使用航段的适用票价及税费，再扣除合理的服务费或退票手续费之后的余额。

2）持特种票价客票的旅客要求退票，如该特种票价对退款有特殊规定，退票应按该规定办理。

8.4 拒绝退票的权利

1）在客票有效期期满之后申请退票，青岛航空不予办理。

2）对于提供给青岛航空或者政府部门作为离境证明的客票，青岛航空不予退票。但是，如果旅客能够向青岛航空证明旅客已被允许在该国停留，或旅客将搭乘另一青岛航空的航班或改乘其它交通方式离开该国，可以办理退票。

8.5 货币

青岛航空保留按照与购票时相同的方式和币种退款的权利。

8.6 退票地点

旅客应在原购票地或购票渠道办理退款，换开过的客票应在换开地或换开渠道办理退款。

8.7 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。

8.8 按原支付方式退款

旅客的票款将按照原支付方式进行退款。青岛航空将根据本条规则以旅客原支付的客票金额与币种为基础计算退款额。由于货币兑换差额的原因，退还到旅客原支付账户中的票款额可能与支付商记入的原消费额有所不同。旅客无权就此差额向青岛航空提出退款索赔。

第九条 航班超售

9.1 超售信息的告知

1）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。

2）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。

9.2 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。

9.3 航班超售时，应按以下优先顺序进行保障：

1）VVIP、VIP、CIP及其随行人员；

2）无成人陪伴儿童及老、弱、病、残、孕等已经安排完全并需要特殊照料的旅客；

3）持有联程票的旅客，特别是国际联程旅客；

4）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）；

5）证明有特别困难急于成行的旅客；

6）前航班发生实超、延误或取消并签转到本航班的旅客；

7）团体旅客；

8）其他普通定座旅客（按照办理乘机手续时间先后顺序登机）。

9.4 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。亚洲及港、澳、台地区补偿标准为：延迟抵达时间 0-3 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3小时以上最高补偿人民币800元或14000天海之韵积分。其他地区补偿标准为：延迟抵达时间 0-3 小时（含）最高补偿人民币800元或14000天海之韵积分，延迟抵达时间3小时以上最高补偿人民币1200元或20000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。

第十条 乘机登记与登机

10.7 乘机登记与登机一般规定

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。

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。

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。

4）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。

5）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）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。

7）旅客联程中的任一后续航班的乘机登记起讫时间，由旅客自行询问实际承运人。

10.8 机上座位安排

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。

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。

3）出于运行、安全或安保的需要，青岛航空保留分配或重新分配机上座位的权利，即使是在旅客登机和/或就座后。

10.9 旅客误机

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。

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。

10.10 旅客漏乘

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；

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。

10.11 旅客错乘

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。

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。

10.12 旅客衔接错失

在联程运输中，由于青岛航空原因造成旅客航班衔接错失的，青岛航空作为前一实际承运人，应在衔接地点为旅客作出安排。

第十一条 拒绝运输

11.1 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：

11.1.1 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；

11.1.2 拒绝接受安全检查的旅客；

11.1.3 未经安全检查的行李；

11.1.4 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；

11.1.5 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；

11.1.6 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）；

11.1.7 陌生人要求由旅客为其携带的任何行李或物品；

11.1.8 吸毒品或药物刺激，具有行为不端或攻击性的旅客；

11.1.9 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；

11.2.10 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；

11.1.11 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；

11.1.12 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；

11.1.13 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；

11.1.14 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；

11.1.15 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:

14）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；

15）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；

16）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；

17）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12.3.2）；

18）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；

19）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；

20）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；

21）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、渗出行胸膜炎伴有呼吸功能障碍者；

22）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；

23）骨骼系统疾病：骨折用管型石膏固定和吊重锤牵引者；固定下颚骨手术者；

24）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；

25）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；

26）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、导尿管、引流管、鼻饲管的病人；

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。

11.2 被拒绝承运后的退票

1）属本条件11.1.13-11.1.15 款情形的旅客，已购客票按本条件“非自愿退票”的规定办理。

2）属本条件11.1.9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。

3）属本条件11.1.10-11.1.12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。

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。

11.3 旅客因本规定11.1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。

第十二条 特殊旅客运输

12.1 特别说明：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，特殊服务提供与否要根据始发地、经停地、目的地的法律及其他有关规定，必须事先咨询青岛航空客服热线0532-96630，经青岛航空同意并做出相应安排后，方可予以承运。

12.2 经青岛航空同意承运的特殊旅客，按照以下承运标准执行。

12.3 运输提供文件

12.3.1 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：

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12.4.1，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；（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，除获得青岛航空特别批准

外，暂不提供机上医用氧气服务）；

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）。

12.3.2 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。

12.3.3 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》。

12.3.4 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。

12.4 婴儿旅客

12.4.1 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。

12.4.2 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。

12.4.3 购买婴儿票旅行的婴儿旅客不单独占座。

12.4.4 青岛航空目前机型不配置婴儿摇篮。

12.4.5 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。

12.4.6 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。

12.4.7 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。

12.5 无成人陪伴儿童

12.5.1 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；

12.5.2 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。

12.5.3 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，青岛航空不予承运。

12.5.4 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。

12.5.5 青岛航空原则上不承运中转联程的无陪儿童。

12.5.6 无陪儿童不作非自愿提高等级和拉卸人选。

12.5.7 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。

12.5.8 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。

12.6 孕妇旅客

12.6.1 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班应提供证明孕期的病历，青岛航空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，方可承运。

12.6.2 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。

12.6.3 即使旅客已满足12.6.1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。

12.7 病残旅客

12.7.1 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提出，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。

12.7.2 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。

12.7.3 轮椅旅客

1）轮椅旅客类型

<table>
<tr><th colspan="2">轮椅旅客类型（共3类）</th><th>运输条件与限制</th><th>申请</th></tr>
<tr><td>机下轮椅（WCHR）</td><td>（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。</td><td>乘客自用轮椅应放在货舱内运输。</td><td rowspan="2">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</td></tr>
<tr><td>登机轮椅（WCHS）</td><td>（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。</td><td rowspan="2">WCHS与WCHC合计，每一航班的每一航段限制2名。</td></tr>
<tr><td>机上轮椅（WCHC）</td><td>（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。</td><td>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</td></tr>
</table>

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。

（备注：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。

12.7.4 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 13.12），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）。

12.8 特殊餐食旅客

12.8.1 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。

12.8.2 特殊餐食仅支持正餐航班。

12.8.3 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，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。

12.8.4 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。

12.9 其他说明

12.9.1 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。

12.9.2 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。

12.9.3 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。

第十三条 行李运输

13.1 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。

4）危险品（包括但不限于下列种类），民航局另有规定的除外：

a）爆炸品（例如烟花、鞭炮、弹药等）；

b）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）；

c）易燃液体（例如酒精、油漆、橡胶水等）；

d）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）；

e）氧化剂和有机过氧化物（例如烟雾剂、漂白粉、双氧水等）；

f）毒性物质和传染性物质（例如生漆、有毒农药、海洛因、疫苗等）；

g）放射性物质（例如放射性同位素、放射性化学试剂等）；

h）腐蚀性物质（例如酸、碱、湿电池、水银等）；

i）磁性物质等杂项危险品，包括环境危害物质。

5）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13.3款规定，可作为托运行李运输。

6）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13.12款规定的服务犬除外）；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。

7）任何始发地国家、目的地国家、经停地国家或飞跃国家的适用法律、条例或明令禁止运输的物品。

8）如果在旅客的行李中夹带了上述禁止放置的物品，青岛航空对此类物品的任何遗失、损坏或政府对任何此类物品的没收不承担责任。

13.2 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

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。但是在符合我们运输条件的情况下，旅客可随身携带。

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。

3）如果在旅客的行李中夹带了本条件13.1款或13.2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。

13.3 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：

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（除中、美往返航线，全球航线超限行李收费按计重制，逾重行李费率以每千克按逾重行李票填开当日所适用的经济舱全价客票的1.5%计算）。

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。

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，国际航班重量不超过32千克的乐器，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32千克的乐器，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。

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13.10。

机要交通人员携带机要文件，适用本条规定。

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。

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。

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。

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。

10）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。

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。

11）旅客旅行途中所需的烟具、药品、化妆品等。

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0532-696630查询。

13.4 拒绝运输的权利

1）旅客的行李中，如属于或夹带有本条件13.1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13.2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13.3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。

13.5 托运行李

3）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：

d）旅行箱、旅行袋和手提包等必须加锁；

e）两件以上的包件，不能捆为一件；

c）行李上不能附插、栓挂其他物品；

d）竹篮、网兜、草绳、纸袋等不能作为行李的外包装物；

e）带有危险品标记、标签的包装件一般不能作为行李的外包装物，如包装了行李，必须将该包装件上的危险品标记、标签去掉或覆盖；

f）行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码；

g）行李包装内不能用锯末、谷壳、草屑等作衬垫物；

4）国际普通托运行李每件重量不超过32公斤（计重制）或45公斤（计件制）（如目的站或始发站所在国另有特殊规定的，按照相关国家规定执行）。超过上述规定的行李，建议通过货物运输。

13.6 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。

3）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。

4）乘坐从中国境内机场始发的国际、地区航班的旅客一律禁止携带液态物品，但可办理托运。允许随身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）。

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。

6）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。

13.7 免费行李额

在青岛航空承运的国际运输中实施计重制或计件制（具体计重制或计件制航线详见青岛航空官网“行李服务”模块）。每一旅客的免费托运行李额，除青岛航空另有规定外，按下列规定办理：

1）计重制免费行李额：持成人或儿童客票公务舱旅客每人为 30千克；超级经济舱 25 千克；经济舱旅客每人为 20 千克；持婴儿客票的旅客，每人为 10 千克。每个婴儿可额外免费托运婴儿手推车一辆。

2）计件制免费行李额：持成人或儿童客票的公务舱旅客每人为 2 件行李；每件行李三边之和不超过 158 厘米、重量不超过 32 千克，经济舱旅客每人为 1 件行李；每件行李三边之和不超过 158 厘米、重量不超过 23 千克；持婴儿客票的旅客每人为 1 件行李；三边之和不超过 115 厘米、重量不超过 23 千克。每个婴儿可额外免费托运婴儿手推车一辆。

3）搭乘同一航班前往同一目的地或中途分程地的两个（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所购舱位等级标准合并计算。

4）组成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。

5）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。

6）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。

7）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。

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，占座的客票无免费手提行李额。

9）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。

13.8 逾重行李费

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）逾重行李收费标准详见青岛航空官网的“行李服务”模块，或可向青岛航空、青岛航空的授权航空销售代理人或授权地面服务代理人查询。

3）收费金额以所在国家或地区货币为单位，小数点保留至个位，尾数四舍五入。

4）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。

13.9 行李声明价值

1）旅客的托运行李，每公斤超过 30 美元或其等值货币时，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。

2）托运行李的声明价值不能超过行李本身的实际价值，最高限额为 5000 美元或其等值货币，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。

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。

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，当旅客申报价值为外币，应按当日银行公布买入价折算成人民币。

13.10 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。

13.11 小动物托运

青岛航空国际航班暂不提供小动物托运服务。

13.12 服务犬运输

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。

2）飞机客舱内允许带入服务犬总数量为1只。

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。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。

4）运输文件：

a）相关政府（目的地/中转地）核发的有效输出/输入文件；

b）有关当局核发的有效健康声明书及狂犬病疫苗注射证明书；

c）所有行程中涵盖的入境/过境国要求的入境许可、健康声明书及疫苗注射证明；

d）任何行程中涵盖的入境/过境国政府要求的额外特殊文件（有关证件要求可参考《TRAVEL INFORMATION MANUAL》，或咨询相关国家的领事馆或大使馆，或通过相关国家政府网站进行查询）；

e）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》。

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。

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。

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。

8）并非所有目的地都允许旅客携带动物入境，各个国家或地区可能会有不同的限制。旅客在向青岛航空申请运输服务犬之前，应该自行联系相应的大使馆或领事馆，以确认遵循所有必要的程序。此外，旅客还应负责自行了解并遵守符合相关国家或地区规定，包括但不仅限于动物运输、出境、入境和过境规定。若旅客所携带的服务犬被相关国家或地区政府拒绝出境、过境或入境，青岛航空不为由此而导致的损失或费用承担任何责任。

13.13 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：

1）易碎易损坏行李物品；

2）包装不符合要求的行李；

3）小动物、鲜活、易腐物品或夹带有易腐物品的行李；

4）迟交行李；

5）行李有破损和残迹；

6）超过规定的重量和体积限制的超重或大件行李；

7）无锁或锁已失效；

8）登机口拉下的超过规定限制的非托运行李。

13.14 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，也可以在旅客没有到场的情况下，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。

13.15 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。

13.16 行李运载

1）旅客的托运行李与旅客同机运送。除非是出于安全、安保或运行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。

13.17 托运行李的领取与交付

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，除非法律要求旅客须亲自到场办理海关手续。对于因上述原因发生延误的行李青岛航空不收取保管费。

13.18 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）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。

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，给予临时生活用品补偿费，最高限额为50美元（或等值人民币及其他货币金额）。

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。

13.19 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：

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。

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。

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。

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。

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。

13.20 行李退运

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。

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。

第十四条 航空器上的行为

14.1 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，青岛航空可以采取青岛航空认为合理的措施，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，而且旅客有可能因机舱内的不

当行为被起诉。

14.2 电子设备

出于安全的原因，旅客应遵守青岛航空机上电子设备使用相关

规定。

14.3 航班禁烟

青岛航空所有的航班均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟及其替代品。

14.4 安全带

当旅客在机上就座时，应全程系好安全带。

第十五条 附加服务安排

15.1 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（非航空的）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。

15.2 如果青岛航空也向旅客提供地面运输或上述其他服务，本条件不适用于此类服务。

第十六条 行政手续

16.1 一般规定

1）旅客应负责取得出境、入境或者过境各国所需要的旅行证件和签证,并遵守其所有的法律、法规、命令、指令和旅行要求。

2）对于旅客未取得相关证件或签证，或者未遵守上述法律、法规、命令、指令、要求、规则或规定而产生的后果，青岛航空不承担责

任。

16.2 旅行证件

旅行之前，旅客应当出具相关国家的法律、法规、命令、要求或其它规定所要求的所有出境、入境、健康和其它证件，并且允许青岛航空收存旅客的证件复印件。如果旅客不遵守以上规定或者旅客的旅行证件不符合要求，青岛航空保留拒绝运输的

权利。

16.3 拒绝入境

如果旅客被拒绝入境，旅客应偿还有关政府向青岛航空征收的任何罚金或费用，以及旅客自该国返回的运输费用。对于青岛航空已经将旅客运至该拒绝入境地点的票款，青岛航空不予退还。

16.4 旅客负责支付罚金、留置费等费用。

对于此种检查过程中产生的任何损失或伤害，或旅客未遵守这些要求而产生的任何损失或伤害，青岛航空不承担责任。因旅客未能遵守有关国家的法律、法规、命令、要求或者其它旅行规定，或旅客未能出示所要求的证件，造成青岛航空被要求支付罚款或罚金，或者承担任何费用，旅客应偿还青岛航空所支付的任何款项或承担的任何费用。青岛航空可以从旅客未使用航段的票款或者青岛航空所掌管的旅客的款项中扣除以上费用。为了避免旅客的损失,旅客应在旅行前详细了解并遵守旅客

将要旅行的始发、前往或途经国家的有关规定。

16.5 海关检查

海关和其他政府官员需要检查旅客的行李，旅客应当到场。旅客不到场而遭受的任何损失，青岛航空不承担责任。

16.6 安全检查

旅客应当接受政府官员、机场工作人员、其它承运人或青岛航空所要求或需要执行的任何安全检查。青岛航空对此种检查给旅客造成的任何身体伤害、物品丢失或损坏，不承担责任，除非此种伤害、损坏或丢失是由青岛航空的过失造成的。

第十七条 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承运人共同承担的运输，应视为是一个单一运输。

第十八条 损害赔偿责任

18.1 青岛航空对发生在青岛航空的航空器上或者在上、下航空器过程中的旅客伤亡事故承担损害赔偿责任；法律和合同另有规定和约定的除外。但是，旅客的人身伤亡完全是由于旅客本人的健康状况造成的，青岛航空不承担责任。

18.2 青岛航空对发生在青岛航空的航空器上或者处于青岛航空掌管之下任何期间内的托运行李毁灭、遗失或者损坏事件承担损害赔偿责任。对于非托运行李，青岛航空对因其过错或者其受雇人或者代理人的过错造成的损失承担责任。但是，行李（包括托运行李和非托运行李）损失是由于行李的固有缺陷、质量或者瑕疵造成的，青岛航空不承担责

任。另外，青岛航空对行李的外部损伤和正常磨损不承担责任，例如：行李的外部支出部分如：带子、口袋、拉杆、挂钩、轮子或者其他黏附在行李的部分的损坏和超大/超包装的行李的损坏。

18.3 青岛航空对旅客或行李在航空运输中因青岛航空的延误引起的损失承担责任。但是，青岛航空或者其受雇人、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，青岛航空不承担责任。旅客必须在青岛航空规定的时间内对行李损失提出申报并提供相应单据,否则青岛航空将不承担责任。

18.4 经青岛航空证明，损失是由索赔人或者索赔人从其取得权利的人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。旅客以外的其他人就旅客伤亡提出赔偿请求时，经青岛航空证明，伤亡是旅客本人的过错造成或者促成的，同样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。

18.5 关于赔偿责任限额的适用

2）若属于1999年《蒙特利尔公约》规定的“国际运输”，则优先适用该公约关于责任限额的规定。

2）若属于1929年《华沙公约》及 1955 年《海牙议定书》规定的“国际运输”，但不属于1999年《蒙特利尔公约》规定的“国际运输”，则适用《华沙公约》及其《海牙议定书》关于责任限额的规定。

3）若不属于公约适用的“国际运输”，则适用双边条约或《中华人民共和国民用航空法》等国内法律、政府法规或命令的相关规定。

18.6 公约关于赔偿责任限额的规定

2）《华沙公约》及《海牙议定书》

a）青岛航空对旅客伤亡的赔偿责任限额不超过250,000法国金法郎或等值货币。

b）青岛航空对托运行李的赔偿责任限额不超过每公斤250法国金法郎或等值货币；对非托运行李和旅客随身携带物品的责任限额不超过每一旅客5,000法国金法郎或等值货币。行李票上如果没有行李重量记录，托运行李的总重量被认为不超过所乘座位等级适用的免费行李额。已办理声明价值的托运行李，其损害赔偿以该声明价值为限。

2）1999 年《蒙特利尔公约》

a）青岛航空对每名旅客不超过 113,100 特别提款权的旅客伤亡赔偿责任适用公约第二十条和第二十一条第一款的规定。

b）青岛航空对在航空运输中因延误引起的损失，赔偿责任限额不超过每位旅客 4,150 特别提款权或等值货币。但是，经证明青岛航空及其受雇人和代理人为了避免损失的发生，已经采取一切可合理要求的措施或者不可能采取此种措施的，青岛航空不对因延误的损失承担责任。

c）青岛航空对行李（包括托运行李和非托运行李）的赔偿责任限额不超过每名旅客 1,131 特别提款权或等值货币。已办理声明价值的托运行李，其损害赔偿以该声明价值为限。

18.7 在与本条件前述各项规定不相抵触的情况下，无论其国际运输是否适

用本条件所指定的公约，以下条款均适用：

8）青岛航空仅对本公司航班的运输承担损害责任；青岛航空为其他承运人航班的运输填开客票或办理行李托运，只能作为该承运人的代理人。

9）由于青岛航空为遵守相关法律或政府法规、命令或规定所产生的任何损失，青岛航空不承担责任；由于旅客未能遵守上述法律或政府法规、命令或规定而产生的任何损失，青岛航空也不承担责任。

10）青岛航空的责任以不超过经证实的直接损失数额为限；对于间接损失或后果性损失，青岛航空不承担责任。

11）由于旅客行李中的物品对旅客造成伤害或对其行李造成损害，青岛航空不承担责任；由于旅客行李中的物品对他人造成伤害或对他人或青岛航空的财产造成损害，该旅客应赔偿青岛航空的损失和由此支付的一切费用。

12）对于旅客在托运行李内夹带的易碎易腐物品、货币、珠宝、贵重金属、金银制品、流通票据、有价证券或其它贵重物品、商业文件、护照和其它证明文件或样品的损失，青岛航空均不承担责任。

13）由于旅客本人的年龄、精神或健康状况而造成或加重其本人的任何疾病、伤害、残疾或死亡，青岛航空不承担责任。

14）本运输条件任何有关青岛航空的责任免除或限制条款，同样适用于青岛航空的代理人、雇员和代表以及将其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、代表以及青岛航空使用其飞机的任何人及其代理人、雇员和代表所支付

的赔偿总额，不得超过依照本条件所适用的责任限额。

18.8 除非本条件中有明确规定，本条件不排除公约或适用法律对免除或限制青岛目的地点之日或者运输终止之日起，原告两年内未提及诉讼的，将丧失对损害赔偿的权利。

第十九条 其它规定

19.1 承运旅客和旅客的行李，旅客还应当遵守青岛航空其它可适用的规定和条件。这些规定可能会变动，而且非常重要，其中包括特殊旅客的运输规定；电子设备的限制使用规定；在飞机上饮用酒精饮料的规定等。上述有关运输规定和条件，可向青岛航空查询。

19.2 中国大陆与香港、澳门特别行政区以及台湾地区之间航线的运输依照本条件执行。

19.3 本条件中每一条款下的短标题仅为方便使用，并不用于解释条款内容。

19.4 本条件以中文为准，若使用其他语言书写仅作参考之用。

第二十条 异议的提出时限

20.1 在交付托运行李时，行李识别标签的持有人收受托运行李而未提出异议，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，除非旅客提出相反的证据。

20.2 如果旅客的托运行李发生损害，旅客应在发现之时立即以书面形式通知青岛航空，至迟应在收到托运行李之日起七日内通知。

20.3 如果旅客的托运行李发生延误，旅客必须在托运行李交付给旅客之日起二十一日内以书面形式将旅客的索赔通知递交青岛航空。

20.4 如果在本条件第 20.2 款和第 20.3 款规定的期间内未提出异议， 则不得向青岛航空提起诉讼。

第二十一条 顾客意见受理

21.1 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。

21.2 意见受理途径

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

21.2.2 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。

21.2.3 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。

21.2.4 客舱现场受理：旅客留言卡。

21.2.5 邮箱：fuwufazhan@qdairlines.com

21.2.6 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

21.2.7 邮编266317

第二十二条 生效与修改

22.1 本条件自2022年10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、行李国际运输总条件》同时废止。

22.2 青岛航空有权不经事先通知而修改本条件、运价以及运输规定。但此类修改不适用于修改前已经开始的运输。