

附件 1

青岛航空携带宠物进客舱服务须知

尊敬的旅客：

您好，宠物可能对航空运输过程中存在的高空压力、密闭空间等环境因素产生不适，从而产生情绪及生理变化，因此，我们建议您慎重选择航空运输方式。

按照《青岛航空客舱宠物运输（猫、狗）协议书》约定，旅客对所携带宠物具有照管防护等责任义务，如因旅客未遵守本协议导致的一切宠物伤亡、致第三人伤亡或者扰乱航空运输秩序的事件，由旅客自行承担责任。

如您决定使用航空运输，为您的小宠物做好出行准备，请您仔细阅读以下说明，祝愿您和您的宠物有一段愉快的旅程。

一、服务对象

1. 携宠旅客须年满十八周岁且具有民事行为能力及陪护能力，并负有宠物运输全程看管的责任，避免宠物在机场及客舱逃逸，对航班运行造成风险。青岛航空宠物进客舱服务要求乘机全程人宠同行。

2. 不受理单独乘机的未成年人、儿童旅客、孕妇旅客、携带婴儿旅客、轮椅旅客、患病旅客、残障及行动不便旅客等需要特殊帮助的旅客申请携带宠物进入客舱服务。

3. 宠物：满足航空运输条件范围内，可随旅客进入客舱运输的家庭驯养的狗、猫。

二、适用航线及客票

1. 适用航线：目前，该服务已开通青岛胶东机场始发至沈阳、哈尔滨、长沙、长春、延吉的直达航线。

2. 适用客票：青岛航空 912 票号段，由青岛航空实际承运，挂青岛航空航班号（QW）的国内直达航班（不含中转、经停航班）普通经济舱的客票。

具体航线以查询结果为准。

三、数量限制及价格

1. 每名旅客最多可将 1 只宠物（猫、狗）带入客舱。

2. 每个航班仅限 2 只宠物进客舱（导盲犬、助听犬等服务犬不计入上述数量限制），同一侧座位仅限安排 1 只宠物。

3. 产品价格：收费产品，具体销售价格以青岛航空发布为准。

四、申请渠道及时限要求

1. 请在航班起飞前至少 24 小时拨打青岛航空官方客服 0532-96630 或青岛航空微信小程序在线客服提出服务申请。

2. 按照客服人员的指示提供相关证明材料进行初步审核，并支付费用，实际以办理结果为准。

3. 订票成功后，建议于航班预计起飞前 2 小时到达机场办理乘机登记手续，并签署《青岛航空客舱运输宠物（猫、狗）协议书》。

4. 发票开具：乘机完成后致电 0532-96630 咨询开具，发票类型为：电子版增值税普通发票；发票名称：*运输服务*宠物客舱服务费。

五、证明材料要求

（一）《动物检疫合格证明》

1. 《动物检疫合格证明》盖有动物卫生监督所检疫专用章，且在有效期内，有效期自签发之日起计算（例：证明签发日期为 2026 年 2 月 1 日且 5 日内有效，则该证明的有效期为 2026 年 2 月 1 日（含）-2026 年 2 月 5 日（含）），办理宠物运输的航班日期需在《动物检疫合格证明》有效期之内。

2. 证明上的货主姓名需与乘机人姓名一致；如货主姓名与乘机人本人姓名不一致，需在《动物检疫合格证明》的备注栏注明乘机人姓名、身份证号。如未备注，需提供货主、乘机人的姓名与身份证复印件、提供委托书。

提示：申请服务需提供上述证明电子版，乘机需携带证明原件。

件，一式一份），可提前通过官网下载打印并携带，办理乘机手续时签署。

六、宠物限制条件

为保证宠物及旅客航空运输安全，以下宠物不适用进入客舱，青岛航空无法办理宠物进客舱服务：

1. 旅客所运输的活体动物为国家禁运的动物之列。
2. 具有传染病征候，或疑似传染病载体的动物（如发生地区禽流感的家禽）。
3. 出生不足 8 周的宠物。
4. 怀孕宠物或是在飞机起飞前 48 小时之内刚刚分娩过的动物。
5. 性格焦躁、娇气、弱小，对高温高空环境敏感或不能长时间待在宠物箱里的宠物。
6. 服用镇静剂或安眠药的宠物。
7. 浑身散发恶臭或让人难以忍受的刺鼻气味的宠物。
8. 患有耳鼻喉科、心血管系统、脑血管系统、呼吸系统、消化系统疾病，以及 48 小时内进行过手术的宠物。
9. 禁止办理宠物运输的宠物品种

（1）危险犬及其杂交品种（包含格斗犬只等攻击性强的烈性犬只、有烈性犬血统的混种犬只，以及体型特别巨大并容易造成视觉恐惧的大型犬只）：大型和中型梗犬（如贝灵顿梗、猎狐梗犬）、斯塔夫梗犬、所有拳师犬、所有獾犬（西班牙猎犬）、

所有獒犬（如马士提夫獒犬）、比特斗牛梗犬（又名比特犬）、日本土佐犬（又名土佐犬）、巴西菲勒犬（又名巴西獒犬）、阿根廷杜高犬、马犬。

注：仅限制大型和中型梗犬，小型梗及玩具梗可正常运输，小型梗及玩具梗包括西高地白梗、迷你雪纳瑞等。

（2）扁平鼻的狗或猫：所有斗牛犬（如法国斗牛犬、英国斗牛犬）、所有巴哥犬、拳师犬、查理士王小猎犬、西施犬、牛梗犬（如牛头梗犬、斯塔福德郡梗犬）、美洲噐犬、波士顿梗犬、布鲁塞尔葛里芬犬（又名比利时粗毛犬）、猴面犬（又名阿芬平嘉犬）、英国玩赏曲卡犬、英国玩具猎鹬犬（又名英国玩具犬）、查理士王小猎犬、拉萨犬、京巴犬（又名北京犬）、松狮犬、日本狒犬、沙皮犬、西施犬、恶霸犬、洋姬犬（约克夏梗）、日本犬、斗犬；缅甸猫、喜马拉雅猫、波斯猫、异国短毛猫（又名加菲猫）。

（3）对高温高空环境不适的犬种：萨摩耶犬。

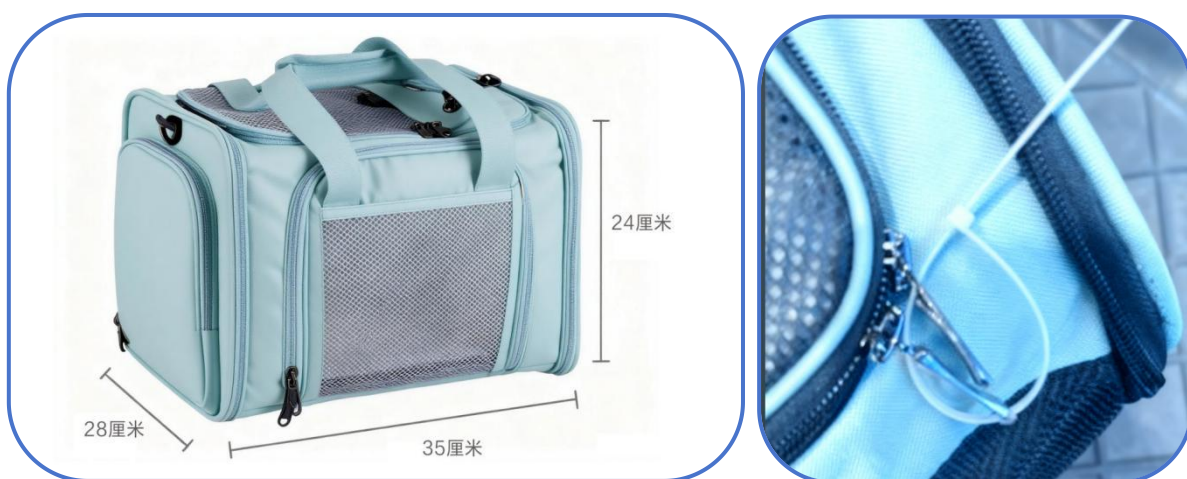
七、宠物箱限制条件

1. 宠物箱应放置于前排座椅下方，宠物箱长×宽×高尺寸不得超过 35×28×24 厘米。软边宠物箱框架须有支撑力，在展开状态可稍微超过如上尺寸限制，但经下压体积应不超 35×28×24 厘米。宠物及宠物箱总重量不超过 15kg，宠物本身无免费托运行李额度。

提示：因客舱座椅下方的空间有限，建议旅客携带能够在宠

物箱内自由站立和转身的宠物同行。如果宠物体积过大，飞行中全程活动受限，可能会影响宠物乘机的舒适度。

2. 旅客自备软边宠物箱必须选用具有双向拉链的软质宠物箱，且拉链把头需中空，以便能够通过一次性锁扣将两个拉链头进行锁闭，双向拉链上系挂一次性锁扣，确保锁闭后拉链无法拉开，否则不予承运。



3. 在此基础上在宠物箱外侧加套一层宠物防护网兜，网兜打结处须再次栓挂一次性锁扣，以有效防止宠物破坏、逃逸和伸出容器以外并造成旅客、行李及机上设施设备损伤。

4. 其他限制：宠物箱中不得放置宠物食物及水和其他违禁物品。

提示：上述物资均由旅客提前自行配备。

八、其他注意事项

（一）宠物要求

1. 客舱中的宠物在运输前需进行身体清洁，运输全程需穿戴宠物衣物，防止毛发及皮屑对其他旅客身体健康带来风险；

2. 全程佩戴宠物纸尿裤，并在宠物箱铺隔尿垫，防止粪便污损飞机；

3. 建议携宠旅客在航班值机前避免向宠物喂食过多食物及水，旅客在客舱中全程不得向宠物喂食物及水；

4. 如携带宠物犬进客舱，还须全程佩戴口罩，防止吠叫声干扰到其他旅客。

提示：上述物资均由旅客提前自行配备。

（二）安检要求

宠物在安检过程中，需置于宠物箱内并根据机场安检单位要求完成活体动物安全检查（如 X 光机检查等）。

（三）座位要求

携宠旅客应就座于青岛航空指定座位（原则上为经济舱最后一排靠窗座位），且全程将宠物放置在前排座椅下方。

（四）看护要求

青岛航空宠物进客舱服务要求乘机全程人宠同行。为避免宠物在机场及客舱逃逸，造成航班运行风险，携宠旅客从进入始发站候机楼起至离开目的站候机楼期间，全程禁止解开一次性锁扣及网兜，全程禁止打开宠物箱。

（五）以下情况不能提供宠物运输服务

1. 旅客未完成宠物飞行运输准备，包括运输证明文件不齐全、

宠物箱不符合青岛航空要求等。

2. 旅客不认可青岛航空宠物运输条件和对宠物箱的要求(如拒绝为宠物箱上铅封或者套网兜等),或拒绝填写宠物运输协议。

3. 如宠物承运当天发生应激反应且携宠旅客无法安抚,青岛航空有权拒绝旅客。

九、宠物费退改及不正常情况处置

(一) 出行前

如携宠旅客机票退票或改期,已订妥的宠物进客舱服务无法按照原计划出行,请您及时联系青岛航空客服热线退订宠物进客舱服务订单,宠物费全退。

(二) 行程中

1. 若宠物不符合运输条件导致无法成行,宠物费全退,您的客票需按照《青岛航空国内客票退改签规定》办理自愿退改;如需拒载证明,现场值机部门为您开具并注明“宠物不符合运输标准”原因。

2. 携宠旅客在现场选择中止行程,请及时联系我们地面工作人员,协助您办理宠物费全退申请,客票按照《青岛航空国内客票退改签规定》办理自愿退改。

3. 经服务保障人员协调,客舱其他旅客经调换座位后仍不同意一同旅行时,携宠旅客须配合下机处置,办理非自愿退票或改签后续航班。

(三) 航班不正常情况

1. 携宠旅客已办理完毕值机手续并到达登机口候机时，得知航班将长时间延误，建议需携带宠物进入客舱的旅客返回值机区域。

2. 航班因青岛航空原因长时间延误需为旅客安排住宿时，将为携带宠物进入客舱的旅客单独安排房间，产生的差价由携宠旅客自理。如安排的酒店禁止宠物进入，或携宠旅客自行解决住宿问题，青岛航空给予一定住宿补贴。

3. 航班备降后需住宿，参照上述款执行。如因机场保障能力原因无法继续后续航班、携宠旅客在备降地选择终止行程的，携宠旅客未使用航程客票按青岛航空客规处理，宠物费全退。如旅客宠物箱符合小动物托运标准，根据旅客需求，后续航程可按照小动物托运运输办理并按规定收取托运费，宠物进客舱费用全退。

4. 如遇客舱紧急释压，携宠旅客须以自身安全为先，不得将宠物移除宠物箱。紧急撤离时，为防止宠物指甲或宠物箱棱角划破应急逃生装置，不得携带宠物及宠物箱撤离。若客舱宠物在客舱出现伤病亡事件，航班不因此进行备降，青岛航空不承担相关医疗或赔偿责任。

十、特殊服务声明

1. 宠物可能对航空运输过程中存在的高空压力、密闭空间等环境因素产生不适，从而产生情绪及生理变化，进而造成宠物受

伤或死亡现象。因此，为了您的宠物安全考虑，我们请您慎重选择航空方式进行运输。

2. 旅客应对宠物承担全部责任，除青岛航空原因外，在运输中出现的宠物患病、受伤和死亡，青岛航空不承担相关医疗和赔偿责任。

3. 乘机过程中，携带宠物乘机的旅客对宠物负有管控和采取安全措施的义务，在乘机过程中发生宠物袭击、撕咬携带宠物乘机的旅客本人或第三人，造成旅客本人或第三人人身损害情形，以及宠物损毁旅客本人或第三人财物的情形，均由携带宠物乘机的旅客本人承担责任。因此给承运人造成损失的（为免疑义，该等损失包括但不限于承运人因此遭受的行政处罚、民事赔偿等经济损失），旅客本人应予以全额赔偿。

4. 服务产品最终解释权归青岛航空所有。