



青岛航空旅客、行李国际运输总条件

---



青岛航空股份有限公司  
旅客、行李国际运输总条件  
(2021 年 9 月 1 日生效)

青岛航空股份有限公司  
QINGDAO AIRLINES CO., LTD



## 目 录

第一条 定义.....	3
第二条 适用范围.....	9
第三条 客票.....	10
第四条 票价与税费.....	13
第五条 定座与购票.....	14
第六条 延误与取消.....	16
第七条 变更.....	19
第八条 退票.....	20
第九条 超售.....	22
第十条 乘机登记与登机.....	26
第十一条 拒绝运输.....	28
第十二条 特殊旅客运输.....	30
第十三条 行李运输.....	42
第十四条 航空器上的行为.....	51
第十五条 附加服务安排.....	52
第十六条 行政手续.....	52
第十七条 连续承运人.....	54
第十八条 损害赔偿责任.....	54
第十九条 其它规定.....	58
第二十条 异议的提出时限.....	58
第二十一条 顾客意见受理.....	59
第二十二条 生效与修改.....	60



## 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 “非航空公司原因”是指与航空公司内部管理无关的其他原因，包括天气、突发事件、空中交通管制、安检、旅客等因素。
- 1.24 “航空公司原因”是指航空公司内部管理原因，包括机务维护、航班调配、机组调配等。



- 1.25 “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”指统一组织的人数在10人（含）以上（或具体产品附有最低成团人数），航程、乘机日期、航班相同的旅客。
- 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。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。
- 1.40 “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](http://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。

### 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，除不一致的条款外，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) 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。

### 3.3 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。



## 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) 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

## 5.1 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 延误与取消

### 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) 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，并按照 7.2 规定办理。

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），青岛航空将采取下列措施供旅客选择：

- a) 为旅客安排有可利用座位的青岛航空后续航班；
- b) 按照非自愿退票规定办理。

4) 如果发生上述 2) 规定的任何情形，则上述 a) b) 所列的补救措施，是供旅客选择的全部措施。除公约另有规定外，青岛航空对旅客不再承担任何其它责任。

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

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。

#### 6.4 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。

#### 6.5 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

### 7.1 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。

## 7.2 非自愿变更或签转

乘坐青岛航空航班的旅客，由于青岛航空原因或非青岛航空原因以致航班取消、提前、延误、航班改变、舱位等级变更或青岛航空无法运行原航班等情形，旅客要求非自愿变更客票的，青岛航空应为旅客改期至有可利用座位的青岛航空航班或征得有关承运人的同意后，办理签转手续，免收客票变更费：

# 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

### 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 办理退票者

自愿退票只能由青岛航空或其原出票授权退票的代理人办理。

## 8.7 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 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，应优先保障下列旅客

1) 重要旅客及其随行人员；



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

#### 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。

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

## 第十条 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 and / 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 应当拒绝运输的情形

有下列情况之一的，青岛航空应当拒绝运输：

- 1) 依据国家有关规定禁止运输的旅客或者物品；
- 2) 拒绝接受安全检查的旅客；



- 3) 未经安全检查的行李;
- 4) 办理乘机登记手续时出具的身份证件与购票时身份证件不一致的旅客;
- 5) 国家规定的其他情况。

## 11.2 有权拒绝运输的情形

青岛航空可以安全原因，或者根据其规定认为属下列情况之一的，有权拒绝运输旅客及其行李，由此给旅客造成的损失，青岛航空不承担责任：

- 1) 为遵守始发地、经停地、目的地或者飞越国家的法律及其他有关规定；
- 2) 旅客的行为、年龄、精神或者健康状况不适合旅行，或者可能给其他旅客造成不适，或者可能对旅客本人或者其他人员的生命或者财产造成威胁或者危害；
- 3) 旅客未遵守青岛航空的有关规定；
- 4) 旅客未按规定支付适用的票价及有关费用；
- 5) 旅客出示的客票不是合法获得的，或不是从青岛航空或授权代理人购买的，或是已挂失或被盗的，或是伪造的；
- 6) 旅客未能遵守本条件第3.3款关于票联接顺序使用的规定，或者旅客出示的客票不是由青岛航空或授权代理人填开或更改的，或者客票已被损毁；
- 7) 旅客不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内载明的人；
- 8) 旅客未出示有效的旅行证件；



- 9) 旅客可能在过境国寻求入境、旅客可能在飞行中销毁其证件或者旅客不按承运人要求将旅行证件交由机组保存；
- 10) 旅客没有遵守青岛航空有关安全或安保方面的指令；
- 11) 旅客未能遵守机上禁烟或使用电子设备的规定。

### 11.3 被拒绝承运后的退票

由于 11.1、11.2 规定被拒绝承运或者被取消座位的任何旅客可以根据 8.3 条规定办理退票。

11.4 旅客因本规定11.1、11.2被拒绝运输而要求出具书面说明的，青岛航空应当及时出具。

## 第十二条 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 医疗证明或《诊断证明书》

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

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

12.3.2 以下情况旅客在航行中面临安全风险，必须提供医疗诊断证明：

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



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

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

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装卸人选。

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，地面服务人员需填写《特殊旅客服务通知单》并由旅客签字确认，方可承运。

#### 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。

### 12.7 病残旅客

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

- 1) 供航空器上使用的医用氧气
- 2) 托运电动轮椅；
- 3) 提供机上专用窄型轮椅；
- 4) 为具备乘机条件的残疾人团体提供服务；
- 5) 携带服务犬进入客舱；
- 6) 青岛航空将在24小时内答复具备乘机条件的残疾人，是否能够提供本条a至e项所需求的服务。



### 12.7.3 运输限制和要求:

- 1) 基于紧急撤离安全原因, 青岛航空有权利要求部分特殊旅客提供陪同人员, 但不得以旅客无陪同人员而拒运。本条所述部分特殊旅客指没有陪伴人员但在紧急撤离时需要他人协助的残疾人, 包括使用轮椅的残疾人、下肢严重残疾但未安装假肢的残疾人、盲人、携带服务犬乘机的残疾人、智力或精神严重受损不能理解机上工作人员指令的残疾人; 陪伴人员应有能力在旅行过程中照料残疾人, 并在紧急情况下协助其撤离。
- 2) 航班承运无陪伴且在紧急撤离时需他人协助的残疾旅客, 数量应严格按照《残疾人航空运输管理办法》执行。青岛航空A320、A321机型, 每一航班的每一航段上, 行动不便和完全需要他人辅助行动的旅客类型不得超过3类, 特殊代表团除外。载运无人陪伴, 但在紧急撤离时需要他人协助的残疾旅客人数最多不超过4名, A321机型人数最多不超过6名。
- 3) 载运残疾人人数超过上述规定时, 应按1:1的比例增加陪伴人员, 但残疾人数不得超过上述规定的一倍。
- 4) 载运残疾人团体时, 在增加陪伴人员的前提下, 承运人在同意并采取相应措施后, 可酌情增加残疾人乘机数量; 客舱乘务员增加的基数是机型最低配置数, 增加后的客舱乘务员数量最多不超过青岛航空核定的该机型最高定员数。
- 5) 可带进客舱的助残设备



## 青岛航空旅客、行李国际运输总条件

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

### 12.7.4 轮椅旅客

#### 1) 轮椅旅客类型

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

2) 旅客自备轮椅不得带入客舱内，可以在值机柜台或登机口交运。（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。

#### 12.7.5 盲人/聋哑/听觉障碍旅客

- 1) 盲人（含严重视力障碍）旅客是指双目有缺陷、失明的旅客不包括眼睛有疾病的旅客，对眼睛有疾病的旅客，应按病残旅客办理。聋哑旅客是指因双耳听力缺陷而不能说话的旅客；不包括耳朵有疾病或听力弱的旅客。听觉障碍旅客是指感测或理解声音的能力完全或部分降低的旅客。
- 2) 有成人陪伴的盲人（含严重视力障碍）旅客/聋哑旅客/听觉障碍旅客乘机，按一般旅客接受运输。
- 3) 青岛航空按有限条件接收无成人陪伴的盲人旅客/聋哑旅客/听觉障碍旅客，按普通旅客承担盲人旅客/聋哑旅客/听觉障



碍旅客运输责任。

- 4) 盲人（含严重视力障碍）旅客/聋哑旅客/听觉障碍旅客乘坐青岛航空航班时，可携带检疫证明齐全的导盲犬/助听犬/服务犬进入客舱，不计入免费行李额。
- 5) 盲人（含严重视力障碍）旅客/聋哑旅客/听觉障碍旅客携带导盲犬/助听犬/服务犬，必须在申请定座时提出，并向青岛航空出示必要的检疫注射证明和检疫证明书，经过青岛航空同意后，方可携带且每架飞机每个航段总数仅限 1 只。
- 6) 无成人陪伴的盲人（含严重视力障碍）旅客/聋哑旅客/听觉障碍旅客应符合如下运输条件：
  - a) 旅客应有自理能力，可以理解与安全相关的指令并做出反应执行指令。
  - b) 旅客应能够独立进食，不需要其他人帮助。
  - c) 对于听觉与语言方面均存在障碍旅客，应提前在乘机前告知沟通方式。
  - d) 上下机地点应有人照料迎送。
  - e) 具备乘机条件的残疾人应负责服务犬在客舱内的排泄，并不会影响机上的卫生问题。（服务犬的安置，必须参考和征得周边旅客的同意，并考虑可能发生的意外）。

#### 12.7.6 额外占座旅客

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



- 2) 旅客额外占座，应在购票时提出申请，额外占座旅客的免费行李额，按其所购客票票价等级和所占座位数确定。
- 3) 应为额外占座旅客提供加长安全带。
- 4) 额外占座旅客不得使用应急出口处或靠通道的座位。

## 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 拒绝入境旅客

12.9.1 一般情况下，拒绝入境原因如下：

- 1) 用无效出境、入境证件的。如缺少有效签证或护照已到期。
- 2) 持用伪造或者涂改的出境、入境证件的。
- 3) 未持有出境、入境证件的。如证件丢失、被偷窃或在旅途中故意撕毁销毁。
- 4) 冒名顶替他人，持用非本人的出境、入境证件的。
- 5) 其他拒绝入境情况：持有到达站或过境所在国家要求的所有旅行证件，并符合入境承运人的运输条件，但因为缺少费用，或



被到达站或过境国家安全部门通知不准入境、出境的，或法律、行政法规规定不准入境、出境的或其他潜在因素造成不能入境的。

12.9.2 青岛航空对非本公司原因造成被拒绝入境旅客不承担责任。

12.9.3 青岛航空承运的旅客被拒绝入境，青岛航空应积极协商拒绝旅客入境的移民局，准许青岛航空由本公司负责安排回程或转运航班返回至其始发地或允许其入境的其它目的地。如果使用其它承运人的出境航班，尽力协调保证拒绝入境旅客在24小时内离境。

12.9.4 对于其他承运人载运入境的拒绝入境旅客，青岛航空一般情况下不接受其出境运输。

12.9.5 被拒绝入境旅客应承担由于其未能遵守有关国家的法律、法规、命令、要求或者其他旅行规定，或未能出示所要求的证件等的责任以及其在滞留期间的餐食、住宿费用和回程机票费用。

12.9.6 如被拒绝入境旅客本人无力承担12.9.5所述费用，则应以个人财产(包括但不限于剩余乘机联、高价值随身物品)抵押，由青岛航空垫付。旅客暂时无财产抵押或短缺费用，工作人员将在目的站向其追回所有(或短缺)费用。

12.9.7 安排拒绝入境旅客的座位，应当安排在客舱的后部，禁止让其坐在过道边和紧急出口的座位。

12.10 其他说明



- 12.10.1 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。
- 12.10.2 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。
- 12.10.3 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

构成国际运输的国内航段，旅客的行李运输按本条件相关规定执行。

#### 13.1 免费行李额

在青岛航空承运的国际运输中实施计重制。每一旅客的免费行李额，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 2 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的两个（含）以上的同行旅客，如在同一时间、同一地点或以其他方式证明为同行旅客的，办理行



李托运手续时，其免费行李额可以按照各自的免费行李额合并计算。

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) 旅客自愿改变航程后的免费行李额，应当按改变航程后客票票价级别所适用的免费行李额的规定办理。旅客非自愿改变航程后的免费行李额，应当按原客票票价级别所适用的免费行李额的规定办理。

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。

### 13.2 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) 旅客的逾重行李费率

计重制：每千克按乘机当日所适用的单程直达成人经济舱公布票价的 1.5% 计算。

计件制：按国际航空运输协会（IATA）在《Passenger Air Tariff（PAT）》中公布并适用的固定费率计算。

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。

### 13.3 不得作为行李运输的物品



1) 旅客的行李（包括托运行李和非托运行李）中不得有下列物品：

a) 可能危及航空器、机上人员或者财产安全的物品，比如在国际民用航空组织（ICAO）《关于危险物品航空安全运输技术细则》和国际航空运输协会（IATA）《关于危险物品运输规则》以及青岛航空的规定中列明的物品，特别是以下禁运物品：爆炸品、压缩气体、腐蚀性物质、氧化物、放射性或者磁化物、易燃、有毒、有威胁性或刺激性物质等，其它类似物品的详细信息可向青岛航空查询；

b) 被出境、入境或所经过国家的法律、法规或者命令禁止运输的物品；

c) 青岛航空认为基于以下原因不适合运输的物品：由于物品的危险性、不安全性，或由于其重量、尺寸、形状或者性质，或考虑到包括但不限于飞机机型的因素易碎或易腐物品。关于不得运输的物品，可向青岛航空查询。

2) 枪支、弹药不得作为行李运输，但是用于狩猎和体育运动的除外。用于狩猎和体育运动的枪支和弹药，可以作为托运行李运输。枪支必须卸下子弹、扣上保险并按青岛航空的规定妥善包装。弹药的运输应当按 ICAO 和 IATA 的规定及出境、入境或所经过国家适用的法律、法规或者命令办理。

3) 在旅客的托运行李中，不得放置现金、珠宝、贵金属、电脑、个人电子设备、可转让票据、有价证券和其它贵重物品、个



人需定时服用的处方药、商业文件、护照和其它身份证件或者样品。

4) 属于古董类或旅游纪念品的枪支、剑、刀等类似武器的物品可作作为托运行李运输，但要妥善包装，不得带入客舱。

5) 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。

### 13.4 拒绝运输的权利

1) 对装有本条件 12.3 所列不得作为行李运输的物品, 青岛航空有权拒绝运输, 或在发现后拒绝继续运输。

2) 如果青岛航空认为该物品由于尺寸、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, 青岛航空可以拒绝载运。相关信息可向青岛航空咨询。

3) 行李应按青岛航空的要求适当包装, 否则青岛航空可以拒绝收运。有关包装和外包装的详细信息可向青岛航空咨询。

### 13.5 检查权

出于安全和安保的需要, 旅客应当允许青岛航空对旅客本人进行安全检查, 对旅客的行李进行检查、扫描或者 X 射线检查。如果旅客不在现场, 青岛航空也可以检查旅客的行李, 以便确定旅客是否带有或旅客的行李中是否装有本条件 13.3 所列物品, 或者装有任何枪支、弹药, 而未向青岛航空出示。如果旅客不遵守这一规定, 青岛航空将拒绝承运旅客和旅客的行李。如果检查或扫描给旅客造成伤害, 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。

### 13.6 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) 行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码；
- f) 行李包装内不能用锯末、谷壳、草屑等作衬垫物；
- g) 托运行李每件重量不能超过 50 公斤，体积不能超过  $40 \times 60 \times 100$  厘米。超过上述规定的行李，应事先征得青岛航空的同意才能托运。

2) 青岛航空一旦接收旅客交付的托运行李，将为旅客的每一件托运行李出具行李识别标签。

3) 旅客应在托运行李的内部和外部均标注旅客的姓名或其它个人识别标志。

4) 旅客的托运行李尽可能与旅客同机运送。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；

5) 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。

6) 声明价值

a) 旅客的托运行李，每公斤超过 20 美元或其等值货币时，可办理行李的声明价值。

b) 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 2500 美元或其等值货币，超过此限额或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。

c) 托运行李的部分运输由不提供行李声明价值服务的其它承运人承担的，青岛航空有权拒绝提供托运行李的声明价值服务。

d) 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。金额以人民币元为单位，尾数四舍五入。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。

e) 办理声明价值的行李不包含在免费行李额内。

f) 旅客携带的小动物，不予办理声明价值服务。

### 13.7 非托运行李

1) 青岛航空限定每位旅客可携带一件非托运行李进入客舱，其重量不能超过 5 公斤，体积不能超过 20×40×55 厘米。旅客带入航空器客舱的行李必须能够放置于旅客的前排座位之下或者航空器客舱上方的封



封闭式行李架内。旅客的非托运行李如不能以上述方式放置，或由于超重的原因，或出于安全方面的考虑，则应当作为托运行李运输。

2) 如果旅客的物品不适宜在航空器货舱内运输，例如精致的乐器等，并且不符合上述 1) 条的规定，旅客须事先通知青岛航空并得到青岛航空的许可后，方可带入航空器客舱。此项服务旅客须单独付费。

### 13.8 托运行李的领取与交付

1) 旅客应在目的地点或中途分程地点尽快领取旅客的托运行李。如果旅客未在合理的时间范围内领取，青岛航空将向旅客收取保管费。如果旅客的托运行李从到达之日起三个月内无人领取，青岛航空将处置该行李而不再通知旅客，且无需承担任何责任。

2) 只有行李票和行李识别标签的持有者才有权领取托运行李。

3) 不能出示行李票和行李识别标签而要求领取托运行李的人，只有在提供青岛航空认可的证明后，青岛航空方可向该人交付行李。

### 13.9 小动物

1) 青岛航空小动物承运范围：家庭驯养的小狗、猫，可以作为托运行李运输，导盲犬、助听犬以及救助犬等工作犬可作为客舱行李运输，其它观赏宠物、野生动物和具有形体怪异或者易于伤人等特性的动物如蛇、狼狗等野生动物不能作为行李运输。旅客携带小动物，应当按照下列规定办理：

2) 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。

3) 旅客应在至少出发前7天为宠物备妥下列文件：

- 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) 妥善的备齐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。

4) 小动物必须装在合适其特性的坚固容器内。该容器应当能防止小动物破坏、逃逸和伸出容器外损害旅客、行李或者货物，并能防止粪便渗溢，以免污染航空器设备和其他物品。

5) 旅客携带小动物及其容器和食物，应当交承运人托运，并按逾重行李交付运费。除经承运人特许外，不能放在客舱内运输。

6) 盲犬或者助听犬，是指经过专门训练能够为盲人导盲或者为聋人助听的狗。盲人或者持有医生证明的聋人旅客携带导盲犬或者助听犬乘机，除须备齐本条第3)款文件外，还应携带有效的《动物训练合格证明书》《动物工作证》或/和《动物身份证》。

7) 对于小动物的受伤或损失、患病或死亡，青岛航空不承担责任，



除非青岛航空有过失。

8) 如果小动物没有入境或经停国家或地区要求的所有必须的出境、入境、健康和和其它有效文件, 青岛航空将不承担责任。携带该小动物的人必须赔偿因所需文件的缺失或不完整给青岛航空造成的任何罚款、费用、损失或负债。

9) 旅客应对宠物可能对其他旅客或机组造成的所有损害或伤害承担全部责任。

10) 在中途不降停的长距离飞行航班上或某种型号的航空器上, 不适宜运输小动物、导盲犬或助听犬的, 青岛航空有权不接受承运

### 13.10 行李退运

1) 由于旅客原因改变航程或者取消运输

a) 办理声明价值的行李退运时, 在始发地退还已交付的声明价值附加费, 但青岛航空不退还已开始运输的行李声明价值附加费。

b) 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, 已收的逾重行李费予以退还。旅客在中途经停地退运行李, 除时间不允许外, 可予以办理。退还未运输部分的逾重行李费。

2) 由于承运人或者承运人无法控制的原因改变航程或者取消运输

a) 在始发地, 青岛航空将退还全部逾重行李费和行李声明价值附加费; 在中途经停地点, 青岛航空将退还未运输部分的逾重



行李费，不退还行李声明价值附加费。

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

## 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 responsibility

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 responsibility；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 responsibility。

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的托运行李毁灭、遗失或者损坏事件承担损害赔偿 responsibility。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 responsibility。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 responsibility。另外，青岛航空对行李的外部损伤和正常磨损不承担 responsibility，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

- 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。

**18.6** 公约关于赔偿责任限额的规定（涉及公约与赔偿金额非地面服务部工作范畴）

- 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。

**18.7** 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：

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。

7) 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24小时顾客意见受理电话：拨打0532-96630

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2021年9月1日起施行。在此之前制定施行的《青岛航空股份有限公司旅客、行李国际运输总条件》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。