

青岛航空股份有限公司

销售管理部文件

青销管文〔2022〕32号

青岛航空关于修订下发小动物运输规定的业务通告

各销售单位：

宠物运输如今已成为机场航空公司的重要工作，然而近年来，在行业内宠物托运过程中许多意外事故不断发生，比如宠物在托运过程中死亡、受伤，或主人发现托运后宠物产生了疾病，导致后续纠纷事件，对航空公司声誉产生不良影响。服务系统本着“保护动物，珍爱生命”的原则，及早规避类似运输风险，启动了小动物运输风险评估工作。

根据《关于开展服务风险专项梳理的通知》（青航发【2022】357号），服务风险专家针对小动物运输环节中存在的风险点及处置规范性进行全面评估，目前公司小动物运输的品种、数量、包装、温度条件及航站保障均存在不同程度的服务风险，基于

评估结果，现从公司实际情况出发，参考国、东、南、海等多家航司的承运条件，对小动物运输条件进行重新梳理，差异性内容详见附件，其他仍参照《旅客及行李运输手册》8.4 章节执行。现对此通告进行宣贯，本通告自 2022 年 10 月 1 日起生效，在手册完成修订前，差异性部分以本通告为准。

特此通知

附件 1：青岛航空小动物运输规定

附件 2：青岛航空小动物运输保障作业单

附件 3：青岛航空股份有限公司小动物运输申请书

附件 4：小动物托运保障流程图

青岛航空股份有限公司
营销委员会销售管理部

2022 年 9 月 6 日

青岛航空股份有限公司营销委员会

2022 年 9 月 6 日印发

(共印 1 份)

附件 1

青岛航空小动物运输规定

(与《旅客及行李运输手册》差异性部分)

1、小动物托运范畴

1.1 家庭驯养的小狗、猫，可以作为托运行李运输，导盲犬、助听犬等服务犬可以作为客舱行李运输（具体见服务犬的运输规定），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。

1.2 以下情况的宠物不适合进行航空旅行，青岛航空不提供宠物托运服务：

1) 出生不足 8 周的宠物；

2) 生病的宠物；

2) 怀孕宠物或是在飞机起飞前 48 小时之内刚刚分娩过的宠物；

3) 扁鼻犬和扁鼻猫、对高温高空环境不适的犬类以及其他不适宜航空运输或青岛航空根据其自身条件判断无法确保可以安全运输的小动物。包括但不限于：梗犬、猴面犬、拳师犬、斗牛犬、獾犬、獒犬、巴哥犬、马士提夫犬、美洲斯塔福德犬、美洲器犬、波斯顿小猎犬、布鲁塞尔格里芬犬、西班牙猎犬、英国玩赏曲卡犬、英国玩具猎鹬犬、骑士查理王猎犬、查理士王小猎犬、斗牛马士提夫犬、比利时粗毛犬、阿芬平嘉犬、拉萨犬、恶霸犬、

洋基犬、京巴犬、松狮犬、日本狺犬、波尔多犬、日本犬、沙皮犬、西施犬、比特犬、土佐犬、巴西菲勒犬、阿根廷杜高犬、萨摩耶犬、斗犬、比特犬、土佐犬、巴西菲勒犬及其杂交品种、阿根廷杜高犬、缅甸猫、喜马拉雅猫、波斯猫、异国短毛猫、英国短毛猫等。

2、适用航线

- 2.1 青岛航空国际航线以及国内无青岛航空驻场人员的场站受保障条件限制，不提供小动物托运服务，仅接收国内航线出发地、目的地均有青岛航空驻场人员的运输预定服务。
- 2.2 青岛航空实际承运国内点到点（含经停）航班可提供运输预定服务。不提供宠物中转联程一站式运输服务，乘坐中转联程航班的旅客如需托运宠物，到达中转站后自提宠物并办理中转托运手续。小动物运输需由连续承运人共同运输时，还应该取得有关连续承运人的同意。
- 2.3 在不适宜运输活体动物的某种型号的飞机上，青岛航空可以不接受运输（如未设有氧舱机型 B-307V、B-307W 飞机）。
- 2.4 如果在宠物运输途中的任何航点（出发地/经停地点/目的地），预报温度将在摄氏零下 12 度（含）以下或摄氏 30 度（含）以上的范围内（具体温度信息以旅客提出申请当日中国气象网公布的旅客乘机当日温度预报信息为准，查询网址：<http://www.cma.gov.cn/>），不允许受理小动物托运。

3、数量、重量限制

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

4、其他说明

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

4.2 其他申请时限、运输文件、包装要求按照《旅客及行李运输手册》执行。

5、销售环节

5.1 售票人员接收小动物托运申请时，向旅客了解其行程以及所托运宠物的相关信息，确认小动物品种、重量、数量、航线机型及温度条件（出发地、经停地、目的地）等是否符合承运要求。

5.2 确认无误后，在订座系统中“SSR 备注”，托运小动物代码为“AVIH”，及时将信息填报服务信息系统（SIS 系统）。

5.3 对客告知运输文件、包装等重要要求，在航班起飞前 2 小时到值机柜台办理托运手续。

6、地面保障

6.1 地面服务部应确保有人场站宠物箱防护网配备到位。

6.2 青岛航空地面服务人员对所辖场站小动物整个托运流程进行跟踪监控。

6.3 地面保障程序参照《青岛航空小动物运输保障作业单》（见附件 2）进行确认。

6.4 始发站保障

6.4.1 值机人员仅接收已在乘机日之前 24 小时向青岛航空客服电话 0532-96630 提出的小动物运输申请，不接受临时申请小动物运输服务。

6.4.2 旅客于航班起飞前 2 小时到达值机柜台办理乘机手续，青岛航空地面服务人员或地面代理人对小动物接收条件符合性进行现场确认，确认内容如下：

- 1) 动物品种、年龄、健康状况（含精神状态）；
- 2) 与 AOC 调度确认机型条件（有氧舱是否可用）；
- 3) 查看旅客是否提前申请小动物托运服务；
- 4) 单件宠物及宠物箱合计重量 \leq 32KG；
- 5) 每名旅客宠物总数量 \leq 2；
- 6) 检查运输文件是否符合要求，是否在有效期内；
- 7) 宠物箱（坚固性、通风性、锁闭性、防渗漏性、可活动空间等）；

6.4.3 填写申请书：值机员应指导旅客填写《小动物运输申请书》（见附件 3），在指导过程中要提示旅客认真阅读申请书“声明”部分及“温馨提示”，旅客签字确认。《小动物运输申请书》需留存一份备案，保存期三个月。

6.4.4 打包宠物箱：在检查宠物、文件、宠物箱等都符合托运要求的情况下，为宠物箱加套青岛航空准备的防护网，并用打包带固定。

6.4.5 栓挂宠物箱标识：告知旅客托运的宠物是装在货舱内运输，值机

员为宠物箱拴挂托运行李条。

- 6.4.6 确认服务代码：值机员为旅客办理完托运后，核查离港系统中服务代码，确认为“AVIH”。
- 6.4.7 收取运输费用：值机员根据旅客托运的宠物及其宠物托运箱重量等信息开具逾重行李收费单，并告知旅客至指定地点缴纳运输费用。
- 6.4.8 交接分拣人员：乘机手续办理完毕后，青岛航空地面服务人员或地面服务代理人，应与行李分拣人员交接宠物箱，由行李分拣人员搬运至行李分拣区。
- 6.4.9 通报配载：青岛航空地面服务人员或地面服务代理人，应在航班截载前通知配载人员有关宠物运输数量，以便在拉减行李或调整行李舱位时，优先保障宠物成行。
- 6.4.10 宠物装舱及监控：行李装卸人员应按照“后装先卸”的原则，将宠物箱装在指定货舱门口位置，装机过程中应注意将宠物轻拿轻放，禁止出现将宠物翻转倒立、用力摔扔宠物箱等违规操作，同时保证其他行李不得压在宠物箱上，且宠物箱周围不得被其他行李围堵，青岛航空地面服务人员或地面代理人应监控宠物的装机过程。
- 6.4.11 机长交接：值机人员填写《特种行李机长通知单》，由青岛航空地面服务人员或地面代理人与机长交接《特种行李机长通知单》并签字。

6.5 到达站保障

行李装卸人员优先将宠物卸下,后续根据各机场行李到港程序执行。

6.6 信息传递

始发站青岛航空地面服务人员通过微信群、邮件或其他通讯方式,向 AOC 值班调度、到达站青岛航空地面服务人员通报小动物信息(宠物种类、数量、重量、装机位置及到达站信息)。

6.7 不正常航班情况下的保障

- 1) 航班预期长时间延误,场站管辖人员综合延误时长、旅客登机情况、当日温度等实际情况,负责协调机场对小动物进行妥善处置,必要且情况允许时,交还旅客自行照看。
- 2) 地面服务部调度席应对小动物所在航班进行跟踪,如航班预计长时间延误,提示青岛航空场站管辖人员关注小动物情况。

附件 2

青岛航空小动物运输保障作业单

工作步骤	关键点	确认
(一)查验	1. 机型条件（有氧舱）	
	2. 宠物检查	
	动物品种、年龄、健康状况（含精神状态）、数量、重量	
	3. 查看旅客是否提前申请小动物托运服务；	
	4. 文件检查	
	动物检疫合格证明：“运载工具消毒情况”处须有动物卫生监督所检疫专用章，且在有效期内	
	5. 宠物箱检查：坚固性、通风性、锁闭性、防渗漏性、可活动空间等	
	6. 《小动物运输申请书》，提示旅客阅读，旅客签字确认	
(二)交运	7. 离港系统中旅客备注栏是否有“AVIH”备注项	
	1. 加套防护网兜并用打包带捆扎固定	
	2. 宠物箱打包：井字形，穿过箱门网格及防护网格（如防护网在最外层）	
	3. 张贴标识	
	①托运行李条	
(三)装卸	4. 开具收费单：填写行李超重收费单	
	1. 专人交接：人工将宠物箱搬运至行李分拣专区	
	2. 信息传递：截载前电话通知配载人员宠物数量	
	3. 装舱监控：后装先卸，装载指定货舱门口位置	
(四)到达	4. 与机长交接：填写《特种行李机长通知单》	
	优先卸载：优先将宠物卸下	

附件 3



青岛航空股份有限公司小动物运输申请书

APPLICATION FOR PETS TRANSPORTION OF QINGDAO AIRLINES

旅客姓名 Name of Psgr.		航班号/日期 Fit No./Date	
动物昵称 Animal variety		始发地/目的地 Original/Destination	
动物年龄 Animal Age		动物种类、品种 Species	猫 Cat <input type="checkbox"/> / 狗 Dog <input type="checkbox"/>
			品种 Species :
联系电话 elephone		持有的旅行文件名称及 编号 Certificate NO.	
<p>声 明 Statement</p> <p>旅客应对所托运的小动物/导盲犬承担全部责任，除青岛航原因外，在运输中出现的小动物/导盲犬患病，受伤或死亡，青岛航不承担责任。如果小动物在任何国家、州或属地被拒签入境或过境，对其受伤、丢失、延误、患病或死亡，青岛航不承担责任。</p> <p>Declaration:The passenger shall assume full responsibility for the pets/seeing-eye dog.QINGDAO Airlines shall not be liable for injury to or loss,delay,sickness or death of animal in the event that it is refused entry into or passage through any country,state,or territory.</p> <p>本人清楚知晓如宠物在怀孕期间、出生未满 8 周、患有疾病，以及起飞前 48 小时内刚分娩的宠物是不适宜乘机的。在航空公司工作人员检查询问宠物状况时，如有隐瞒，本人将承担一切后果。</p> <p>The shipper (passenger) know that the pet is not suitable for flight, which is pregnant, born within 8 weeks, or has disease,or has delivered a baby pet within 48 hours. When the airlines examine the pet' s condition, the shipper (passenger) need take full responsibility if concealing the fact.</p>			
<p>温馨提示 Warm Notice</p> <p>当发生航班长时间延误、备降等不正常情况时，如您未登机，可自行联系当地机场工作人员，视情要求提取自行照管或根据工作人员意见安置宠物。</p> <p>In case of long-term flight delay, alternate landing and other abnormal conditions, if you do not board the plane, you can contact the local airport staff by yourself, and ask for self care or pet placement according to the staff's advice.</p>			
旅客本人同意 (签名) I agree (Signature) :			
日期 (Date) :			
备注：此单一式两份，始发站一份，旅客一份。			

小动物托运保障流程图

