

手提行李

1 重量限制

每位头等舱、公务舱旅客可携带两件非托运行李，每件不超过 8KG（17 磅）。每位经济舱旅客可携带一件非托运行李，重量不超过 5KG（11 磅）。

2 体积限制

每件非托运行李长、宽、高三边不得超过 55CM（22 英寸）、40CM（16 英寸）、20CM（8 英寸），并能置于旅客的前排座椅下或封闭式行李架内。

3 随身物品

除上述非托运行李规定外，每位旅客还可以免费携带 1 件可以放置在旅客前排座椅下方的随身物品，如手提包、公文包、手提电脑包、相机包或其他类似尺寸或更小的物品。

免费托运行李

1 计重制 (WEIGHT CONCEPT)

1.1 适用范围

山航在国内航线上实行计重制免费行李额规定。

1.2 免费行李额

a) 持成人或儿童客票的旅客免费行李额为：头等舱旅客 40KG (88 磅)，公务舱旅客 30KG (66 磅)，高级经济舱旅客 25KG (55 磅)，经济舱旅客 20KG (44 磅)。

b) 持国内航班婴儿客票的旅客免费行李额为 10KG (22 磅)。

c) 国航白金卡旅客在乘坐山航实际运营航班时，在原有舱位免费行李额基础上增加 30KG (66 磅) 免费行李额。

d) 国航金卡旅客在乘坐山航实际运营航班时，在原有舱位免费行李额基础上增加 20KG (44 磅) 免费行李额。

e) 国航银卡旅客在乘坐山航实际运营航班时，在原有舱位免费行李额基础上增加 20KG (44 磅) 免费行李额。

2 计件制 (PIECE CONCEPT)

山航在国际、地区航线上实行计件制免费行李额规定，分为区域一计件制行李规则和区域二计件制行李规则。

2.1 区域一计件制行李规则

a) 适用航线

- 1) IATA 一区与二区之间的航线;
- 2) IATA 一区与三区之间的航线;
- 3) 日本与 IATA 一区、二区、三区之间经中国大陆境内的航线 (仅限全程为山航实际承运);
- 4) 中国大陆境内与日本之间的航线;

b) 具体规则

1) 持成人或儿童客票的头等舱、公务舱旅客可免费托运两件行李, 每件行李的重量不得超过 32 千克 (70 磅), 每件行李的三边之和不得超过 158 厘米 (62 英寸)。

2) 持成人或儿童客票的经济舱旅客可免费托运两件行李, 每件行李的重量不得超过 23 千克 (50 磅), 每件行李的三边之和不得超过 158 厘米 (62 英寸)。

3) 持婴儿客票 (无论何种舱位) 的旅客可免费托运一件行李, 重量不得超过 23 千克 (50 磅), 三边之和不得超过 115 厘米 (45 英寸)。另可免费托运一件折叠式婴儿车或摇篮, 如客舱允许, 在征得乘务长同意后可带入客舱。

4) 国航白金卡、金卡、银卡旅客在乘坐山航实际运营航班时, 在原有舱位免费行李额基础上增加 1 件免费行李。

2.2 区域二计件制行李规则

a) 适用航线

- 1) IATA 二区与三区之间的航线;
- 2) IATA 二区内航线;
- 3) IATA 三区区内航线, 不含全程在中国大陆境内的航线;

b) 具体规则

1) 持成人或儿童客票的头等舱、公务舱旅客可免费托运两件行李，每件行李的重量不得超过 32 千克（70 磅），每件行李的三边之和不得超过 158 厘米（62 英寸）。

2) 持成人或儿童客票的经济舱旅客可免费托运一件行李，每件行李的重量不得超过 23 千克（50 磅），每件行李的三边之和不得超过 158 厘米（62 英寸）。

3) 持婴儿客票（无论何种舱位）的旅客可免费托运一件行李，重量不得超过 23 千克（50 磅），三边之和不得超过 115 厘米（45 英寸）。另可免费托运一件折叠式婴儿车或摇篮，如客舱允许，在征得乘务长同意后可带入客舱。

4) 国航白金卡、金卡、银卡旅客在乘坐山航实际运营航班时，在原有舱位免费行李额基础上增加 1 件免费行李。

2.3 以下物品无论其实际尺寸大小均可视为一件三边之和不超过 158CM（62 英寸）的行李。

a) 一个睡袋或一床铺盖。

b) 一个帆布背包。

c) 一副滑雪板带一副滑雪杖和一双滑雪靴，或一个滑雪板和一双雪靴。

d) 一个高尔夫球袋，包括高尔夫球杆和一双高尔夫球鞋。

e) 一个行李袋或一个 B-4 型袋子。

f) 一辆适当包装的自行车（单座旅行车或赛车，非马达驱动），车把固定在侧面，去掉脚踏板。

g) 一副标准的划水板或一副障碍滑水板。

h) 经适当包装的钓鱼用具，其数量不超过两根渔杆、一个卷轴、一副抄网、一双钓鱼鞋和一个钓鱼用具箱。

i) 运动枪支，数量不超过一个步枪箱子，内装步枪不超过两支，子弹不超过 5KG，一个射击垫子，一个消音器和小型步枪工具或

两支猎枪和两个猎枪箱子或一个手枪箱子内装手枪不超过五支，子弹不超过 5KG（11 磅），一个消音器、一个手枪望远镜和小型手枪工具。

j) 长度不超过 100CM（40 英寸）的任何手提式乐器。

3 免费行李额合并计算

搭乘同一航班前往同一目的地的两个（含）以上的同行旅客，如在同一时间、同一地点办理行李托运手续，其免费行李额可以按照各自的票价等级标准合并计算。

4 其他规定

a) 全航程全部由山航实际承运或山航与国航联合承运的联程运输，无论有无中途分程，全航程免费行李额按较高额度航段免费行李额标准执行。

b) 全航程由山航与外航（不包含国航）共同承运的联程运输，其免费行李额按照每一航段标准分段执行。

c) 旅客自愿提高或降低舱位等级，免费行李额按改变后的舱位等级所规定的免费行李额办理；旅客非自愿提高或降低舱位等级，仍享受原客票舱位等级所规定的免费行李额。

d) 额外占座旅客的免费行李额，按其所占座位的票价等级和占用座位数确定。

e) 额外占座的行李没有免费行李额，占用每一个座位的行李重量不得超过 75KG（165 磅），长、宽、高不得超过 100CM（40 英寸）、60CM（24 英寸）、40CM（16 英寸）。

f) 计重制航线担架旅客免费行李额为 60 千克（132 磅），每件行李长、宽、高不得超过 100 厘米（40 英寸）、60 厘米（24 英寸）、40 厘米（16 英寸）；计件制担架旅客免费行李额为 3 件，每件不得超过 23 千克（50 磅），每件行李的三边之和不得超过 158 厘米（62

英寸)。

- g) 国内运输每件托运行李的重量不能超过 45KG (99 磅)，国际运输每件托运行李的重量不能超过 32KG (70 磅)。
- h) 包机运输按照包机协议中相关规定执行。
- i) 临时促销航线或产品不受本章节规定限制，以公司相关文件为准。

超限付费行李

1 一般规定

- a) 当旅客的托运行李的重量、尺寸或件数超过免费行李额标准时，旅客应为超过部分支付逾重行李费。逾重行李费根据旅客托运行李运输段的始发地和目的地进行计算。
- b) 山航国内航线的逾重行李费实行计重制收费标准，国际及地区航线实行计件制收费标准。

2 逾重行李费率

2.1 国内航线

- a) 全航程为中国境内航线运输，逾重行李收费标准按照《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》相关规定执行，即逾重行李费率以每公斤按公布的最高直达、单程、成人、经济舱运价的 1.5% 计算。
- b) 逾重行李费 = (托运行李的重量 - 适用的免费行李额) × 适用的逾重行李费率

2.2 国际及地区航线

按照《山东航空股份有限公司普通托运行李超限额（超重、超尺寸、超件）收费标准一览表》执行，见表 1。

2.3 混合航线

计件制与记重制混合航线或前后不同舱位等级的联程航线参照免费托运行李“4 其他规定 a) 和 b)”条款计算出免费行李额后，超出部分按照本章节 2.1 和 2.2 计算逾重行李费。

2.4 特殊行李

按照《山东航空股份有限公司特殊行李收费一览表》执行，见表 2。

表 1 山东航空股份有限公司普通托运行李超限额（超重、超尺寸、超件）收费标准一览表

计重制 国内运输	计件制 国际运输			
每件普通行李逾重费率：以每千克按逾重行李票填开当日所适用的直达航班经济舱普通票价的 1.5% 计算，以人民币元为单位，尾数四舍五入。	普通行李超限额收费标准		人民币	美元
	不超件	超重量但不超尺寸 23KG<W≤28KG; 60CM≤S≤158CM	190	30
		超重量但不超尺寸 28KG<W≤32KG; 60CM≤S≤158CM	490	75
		不超重量但超尺寸 2KG≤W≤23KG; 158CM<S≤203CM	490	75
		超重量且超尺寸 23KG<W≤32KG; 158CM<S≤203CM	700	110
	超件 2KG≤W≤32KG 60CM≤S≤203CM	超出的第一件行李	700	110
		超出的第二件行李	1000	155
		超出的第三件行李	1500	230
		超出的第四件行李	2200	340
		超出的第五件行李	3100	480
		超出的第六件及以上行李	4500	690
境外非美元销售单位在收取超限额行李费时，				

应按照当日汇率将美元转换成当地货币收取。

表 2 山东航空股份有限公司特殊行李收费一览表

序号	特殊行李名称	是否计入免费行李额	费用				限制说明	
			国内运输计重制	国际、地区运输计件制				
				重量限制	费用标准			
					人民币	美元		
1	辅助设备（指手动/电动轮椅，且仅限需使用轮椅的旅客）、骨灰、可折叠婴儿车或摇篮（仅限婴儿旅客）	否	—	—	—	—	每名旅客限一件，残疾运动员可托运两部轮椅。	
2	高尔夫用具、滑雪/潜水用具（不包括雪橇/水橇）、保龄球用具、自行车、轮滑/滑板用具、睡袋、背包、潜水用具、射箭用具、曲棍球用具、野营用具、降落伞（包括滑翔伞）、网球用具、登山用具、渔具、乐器、辅助设备（指健康人托运的轮椅）、可折叠婴儿床、可折叠婴儿车或摇篮	是	超出部分按实际重量收取逾重行李费	可计入免费托运行李额，超出部分按《山东航空股份有限公司普通托运行李超限额（超重、超尺寸、超件）收费标准一览表》中对应标准收取相应费用			可计入免费托运行李。	
3	媒体设备（含仪器、电器）	否	按实际重量收取逾重行李费	每件	2KG ≤ W ≤ 23KG	490	75	
		每件		23KG < W ≤ 32KG	3900	600		
4	枪支	否		每件	2KG ≤ W ≤ 23KG	1300	200	
				每件	23KG < W ≤ 32KG	2600	400	
5	子弹	否		每件	2KG ≤ W ≤ 5KG	1300	200	每人限 5 公斤并单独包装。

6	皮划艇（独木舟）、悬挂式滑翔运动用具、雪橇/水橇	否	按实际重量收取逾重行李费	每件	$2\text{KG} \leq W \leq 23\text{KG}$	2600	400	每人限一件桨与皮划艇（独木舟）包装在一起时，视为一件行李。
					$23\text{KG} < W \leq 32\text{KG}$	3900	600	
每件	$2\text{KG} \leq W \leq 23\text{KG}$			2600	400			
	$23\text{KG} < W \leq 32\text{KG}$			3900	600			
	$32\text{KG} < W \leq 45\text{KG}$			5200	800			
每件	$2\text{KG} \leq W \leq 23\text{KG}$			1300	200			
	$23\text{KG} < W \leq 32\text{KG}$			2600	400			
	$32\text{KG} < W \leq 45\text{KG}$			3900	600			
每件	$2\text{KG} \leq W \leq 23\text{KG}$			1300	200			
	$23\text{KG} < W \leq 32\text{KG}$			2600	400			
10	家庭驯养的宠物猫、宠物狗（不含具有攻击性或易于伤人等特性的狗，如藏獒、斗牛犬）	否	每个容器	$2\text{KG} \leq W \leq 8\text{KG}$	3900	600	重量包括小动物及其容器和携带的食物的总重量。	
				$8\text{KG} < W \leq 23\text{KG}$	5200	800		
				$23\text{KG} < W \leq 32\text{KG}$	7800	1200		
注	特殊行李超尺寸不收费（三边之和不得超过 203CM），超重量按本表格收费。							

特殊行李运输

1 特殊行李

1.1 高尔夫用具

1.1.1 一般规定

- a) 一套高尔夫用具指不超出一个高尔夫球袋的用具和一双高尔夫鞋。
- b) 高尔夫用具只能作为托运行李运输。
- c) 每位旅客托运的高尔夫用具中只有一套享受特别运价。

1.1.2 收费标准

见《山东航空股份有限公司特殊行李收费一览表》。

1.2 滑雪/滑水用具

1.2.1 一般规定

- a) 一套滑雪用具包括：一副雪橇、一副雪杖和一双雪靴或一个滑雪板、一双雪靴；一套滑水用具仅包括一个滑水板。
- b) 滑雪/滑水用具只能作为托运行李运输。

c) 每位旅客托运的滑雪/滑水用具中只有一套享受特别运价。

1.2.2 收费标准

见《山东航空股份有限公司特殊行李收费一览表》。

1.3 冲浪板、风帆冲浪用具

1.3.1 一般规定

a) 冲浪板、风帆冲浪船只能作为托运行李运输，每位旅客只能托运一个冲浪板或风帆冲浪船。

b) 旅客托运冲浪板、风帆冲浪船必须在定座或购票时提出，经山航事先同意。

c) 飞机条件不适宜运输冲浪板、风帆冲浪船时，山航可以拒绝收运。

d) 冲浪板、风帆冲浪船不计入旅客的免费行李额，按逾重行李收费。

1.3.2 收费标准

见《山东航空股份有限公司特殊行李收费一览表》。

1.4 皮划艇

1.4.1 一般规定

a) 皮划艇只能作为托运行李运输，每位旅客只能托运一个皮划艇。

b) 旅客托运皮划艇必须在定座或购票时提出，经山航事先同意。

c) 飞机机型不适宜运输皮划艇时，山航可以拒绝收运。

d) 皮划艇不计入免费行李额，按逾重行李收费。

1.4.2 收费标准

见《山东航空股份有限公司特殊行李收费一览表》。

1.5 撑竿

1.5.1 一般规定

- a) 撑竿只能作为托运行李运输。
- b) 旅客托运撑竿必须在定座或购票时提出，经山航事先同意。
- c) 飞机机型不适宜运输撑竿时，山航可以拒绝收运。
- d) 撑竿不计入免费行李额，按超重行李收费。

1.5.2 收费标准

见《山东航空股份有限公司特殊行李收费一览表》。

1.6 保龄球

- a) 一套保龄球用具包括一个保龄球袋、一个保龄球、一双保龄球鞋。
- b) 保龄球只能作为托运行李运输。
- c) 一套保龄球用具可计入免费行李额，超出的部分按超重行李收费。

1.7 精密仪器、电器等类物品

a) 精密仪器、电器等类物品，例如电视机、音响、洗衣机、电冰箱、台式电脑、录音机、影碟机等，应作为货物运输。如作行李运输，应经山航同意。

b) 如按托运行李运输，精密仪器、电器等类物品必须有出厂包装或山航认可的包装。

c) 精密仪器、电器等类物品的重量不得计算在旅客的免费行李额内，应按逾重行李交付费用。计件制收费标准参照《山东航空股份有限公司特殊行李收费一览表》“媒体设备（含仪器、电器）”执行。

d) 收运此类物品，山航只承担一般托运行李的责任。

1.8 自行车

a) 自行车指单座非马达驱动的旅游车或赛车。

b) 每位旅客限带一辆自行车，只能作为托运行李运输。

c) 自行车的重量可与旅客的免费行李额合并计算。

d) 自行车必须妥善包装，车把固定在侧面，卸下脚踏板。

e) 第 A 款规定之外的自行车，不得作为行李运输，应作为货物运输。

2 行李占座

2.1 一般规定

a) 行李占座时，旅客必须在定座或购票时提出并经山航同意。旅客携带占座行李需提前 24 小时向公司直属售票处申请并购买占座行李票。

b) 旅客应在乘机当日不迟于航班计划起飞时间前 120 分钟到机场办理乘机手续。办理乘机登记手续时，应收取旅客的占座行李机票或逾重行李票。

c) 占座的行李必须符合行李的包装要求。占用每一座位的行李总重量不得超过 75KG (165 磅), 且长、宽、高分别不得超过 100CM (40 英寸)、60CM (24 英寸)、40CM (16 英寸)。

d) 占用座位的行李没有免费行李额。

e) 所占座位的舱位等级应与携带该占座行李的旅客所持客票的舱位等级相同。

f) 如您在值机环节提出申请, 值机工作人员根据航班可利用座位及服务保障等相关情况, 决定是否同意为旅客办理占座行李手续。

2.2 大提琴等超标乐器

a) 鉴于大提琴等精致乐器具有一定的特殊性, 体积大、价值高、易损坏, 属于超标乐器类限制运输物品。当由于其包装不够坚固不适宜放入货舱运输而旅客又需要携带旅行时, 工作人员将告知旅客公司的相关规定及运输条件, 旅客同意后, 可允许旅客将乐器以占座行李的方式自行携带进入客舱。

b) 携带此类物品进入客舱的旅客须购买占座行李票, 办理条件及要求应遵守占座行李的一般规定。

c) 对于大提琴等特殊乐器, 当长度超过公司占座行李规定的 100 厘米长度限制时, 可适当放宽尺寸限制, 但最长不宜超过 150 厘米。

2.3 收费

占用座位的行李没有免费行李额, 运费按下列两种办法计算, 取其高者:

a) 根据占用座位的行李实际重量 \times 逾重行李费率计算运费。

b) 根据占用的座位数, 按照运输始发地和目的地间与该旅客所持客票票价等级相同的票价计算运费。

3. 小动物

3.1 定义

小动物是指家庭驯养的小狗、猫（扁鼻犬类、扁鼻猫类、斗犬类、对高温高空环境不适的犬种不予承运）。野生动物和具有形体怪异或易于伤人等特性的动物如蛇等，不属于小动物范围。

3.2 收运要求

a) 携带小动物乘机，旅客必须在航班计划起飞前 48 小时提出申请，填写《小动物运输申请书》，经山航事先同意。

b) 旅客应在乘机当日不迟于航班计划起飞前 90 分钟将小动物自行运到机场办理托运手续，办理托运时应提供《小动物运输申请书》。

c) 国内航班小动物运输必须提供县（区）级以上检疫部门出具的动物检疫合格证明，国际和地区航班小动物运输须提供运输过程中有关国家或地区小动物出境、入境和过境所需的有效证件。

d) 旅客携带的小动物不得带入客舱，必须装在货舱内运输

3.3 包装要求

a) 每个独立包装的小动物及其容器合计重量(含食物和水)不得超过 32 千克。

b) 旅客需事先为小动物准备专用航空托运容器，容器应符合《活体动物航空运输包装》MH/T1014-2004 要求，具体如下：

(1) 应为专用航空小动物托运容器，必须由坚固材料制成且顶部固定，至少三面通风，小动物容器的门必须有锁闭装置，且为坚固的金属材质，箱门关闭后，应可有效的防止小动物自行打开门逃逸（见图-1）。



图-1

(2) 小动物容器的通风口应为金属材质并牢固安装在容器上（见图-2），如通风口非金属材质则须为圆型或其它形状透气孔，容器通风孔应设在容器包装箱除门以外的另外三面箱壁上端三分之一处，所有开口处应能防止小动物的鼻子或爪子伸出。



图-2

(3) 小动物容器所有配件（包括螺母、门闩、铆钉以及锁具等）必须牢固且性能良好。

(4) 小动物容器应具备突起边缘或者把手，以便分拣及装卸过程能够进行正常的搬运。

(5) 小动物容器底部平稳，能够固定在平整的面上而不滑动。如选用带轮子的小动物箱，需要预先将轮子固定或将轮子拆除，保证在运输过程中小动物箱不滑动。

(6) 小动物容器的尺寸必须符合国际航空运输协会活体动物条例，保证小动物箱空间应足够大，小动物可在箱中自由站立或坐下、转身和以正常姿势躺卧（见图-3）。

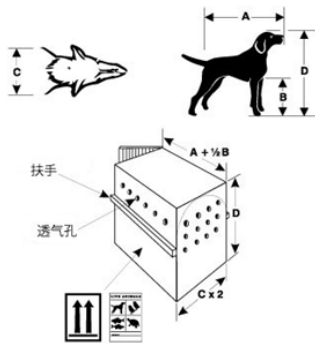


图-3

①尺寸说明：A：由鼻尖至尾巴根部长度；B：由肘至地面高度；C：小动物的最大宽度；D：由地面至耳尖或头顶，小动物自然站立时耳朵不可触及箱顶。

②小动物箱尺寸：

长度 = $A + 0.5B$

宽度 =C x 2

高度= D

(7) 保证空气流通，不致使小动物窒息。

(8) 容器地板应是实心的，能防止粪便渗溢，以免污染飞机、机上设备及其它物品。小动物箱内部必须铺上吸水性衬垫。吸水性衬垫不要使用含有毒性物质的物品（例如报纸等）。

(9) 每个载运小动物容器只能装一只小动物。

(10) 远程航线（超过 6 小时）的航班需配有小动物饮水器。

c)妥善包装小动物容器，具体要求如下：

(1) 锁闭装置两边均必须使用自锁式尼龙扎带加固（见图-4），以扣紧为宜。扎带规格建议宽长在 3.6x100mm 以上（见图-5）。

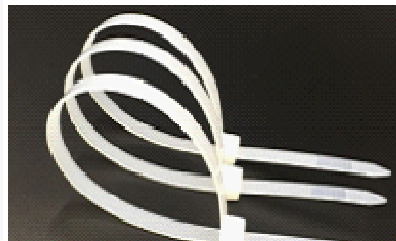


图-4

图-5

(2) 容器锁闭装置紧扣后，必须使用尼龙防护网。网套网格孔径大小应以动物头部钻不出为准，绳子直径在 2mm 以上；防护网必须捆扎牢固，扎口位置应避开宠物箱门，并不影响宠物箱平稳摆放。收运时必须确保防护网没有破损。

(3) 容器在使用防护网后，必须采用打包带打包加固。中号箱（容器体积规格大于等于 $81 \times 55 \times 58\text{cm}$ ，小于 $91 \times 60 \times 66\text{cm}$ 的为中号箱）顶部及底面每面至少横、竖各捆扎 2 匝，呈“井”字形，大号箱（容器体积规格大于等于 $91 \times 60 \times 66\text{cm}$ ）顶部及底面每面至少横、竖各捆扎 3 匝，打包带分布均匀，为避免打包时翻转宠物箱惊扰小动物，箱体侧面不进行横向打包，侧面的打包带均须呈竖状平行状态。要求打包时将打包带穿过箱门网格及防护网格，从一个格中伸进去，从下一个网格伸出来，间隔均匀，起到将箱门和箱体、防护网兜固定在一起的作用。同时使用自锁式尼龙扎带将打包带和宠物笼门进行固定（见图-6）。



图-6

(4) 专业航空小动物托运容器三边之不得超过 203CM，超出范围的不可作为行李运输，可建议旅客通过货运渠道办理小动物航空运输。

d) 以下小动物容器样式不允许办理小动物托运

(1) 完全由铁丝网焊接的小动物箱（见图-7）。



图-7

(2) 小动物箱的门由塑料或玻璃纤维制成（见图-8）。



图-8

(3) 组合式小动物箱（见图-9）。



图-9

(4) 小动物箱上方有门或者通风口（见图-10）。



图-10

(5) 折叠式便携小动物箱（见图-11）。



图-11

(6) 小动物容器由软质材料制成或其通气格栅为软质塑料（判断方法：用手按压时，箱体或格栅被按压部位发生明显内凹或变形）。

3.4 下列情形之一，将拒绝运输小动物：

- a) 在长距离飞行（国内航班均不属于长距离飞行）、中途不着陆的航班或某种机型的货舱内不适宜运输小动物时。
- b) 不符合本章节规定的装运小动物的容器。
- c) 处于怀孕状态及出生不超过 8 周的猫、狗。
- d) 哺乳期的猫、狗，分娩 7 天内的猫、狗及生病的猫、狗。
- e) 扁鼻犬和扁鼻猫。
- f) 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。
- g) 对高温高空环境不适的犬种：萨摩耶犬。

h) 在小动物运输途中的任何航点，预报温度将在摄氏零下 12 度（含）以下或摄氏 30 度（含）以上范围内的（航空运输中气温条件对小动物安全运输起到很大的影响，为了旅客爱宠的生命安全，此类情况不受理小动物托运）。温度信息的来源标准如下：

（1）国内始发航班，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/>

（2）境外始发航班，温度信息以当地气象机构网站查询温度信息为准

（3）如遇到特殊天气情况时，小动物运输温度以实际承运当天的最高或最低温度为准

3.5 其他要求

- a) 不符合运输条件的小动物，山航可以拒绝载运。如旅客放弃托运小动物，可按正常程序为旅客办理乘机登记手续；如旅客要求

办理改乘，应按自愿变更的有关规定办理。如旅客已办理申请手续，但由于山航原因导致小动物无法同机运输，可按照非自愿变更的有关规定为旅客办理签转手续。

b) 旅客应对托运的小动物承担全部责任。由于正常运输条件下小动物受伤、患病、逃逸和死亡，山航不承担任何责任。除非上述情况的发生是由于山航或代理人的原因造成，山航应承担责任。

c) 小动物及其容器和携带的食物的重量，不计算在旅客的免费行李额内，应按逾重行李交付费用，收费标准见逾重行李表。

d) 小动物不得办理行李声明价值。

f) 收运小动物时，应栓挂免除责任行李牌并签署免除责任声明，行李条背部在小动物口打√。

g) 我公司只在山航实际运营的单程直飞航班（经停航班只接收第一段）收运小动物，涉及印度航线暂不收运。

4. 其他

4.1 骨灰

a) 作为行李运输的骨灰不建议放入行李内托运，如作为托运行李运输山航只在适用的法律、公约约定的责任范围内承担赔偿责任。

b) 托运的骨灰应装在密封的罐或盒内，外面用木箱套装并加衬垫。

c) 如旅客要求，也可带入客舱运输。但骨灰外包装和携带骨灰旅客的情绪不致引起其他旅客觉察和反感。

d) 如需要占座，按占座行李办理。

4.2 管制刀具以外的利器、钝器

a)管制刀具以外的利器、钝器，指除管制刀具外其他刃长超过 6CM 但含不超过 6CM 的医用手术刀和非常锋利结实的专用刀等刀具和钝器，包括生活用具和生产工具，例如菜刀、水果刀、餐刀、工艺品刀、手术刀、剪刀、镰刀、演出用刀、剑、矛，古董或作为旅游纪念品的刀、剑以及钢锉、铁锥、斧子、短棍、锤子等。

b)管制刀具以外的利器、钝器，必须放入托运行李内运输，旅客不得随身携带。

c)旅客携带管制刀具以外的利器和钝器乘机，按机场安检部门公布的有关规定办理。

4.3 渔具

4.3.1 一般规定

a)渔具包括一个工具箱，钓鱼用篮子或帆布袋，一副鱼竿及包装袋或盒子。

b)渔具应妥善包装。

c)一套渔具可计入免费行李额内。

4.3.2 逾重行李收费标准

见《山东航空股份有限公司特殊行李收费一览表》。

4.4 降落伞（包括滑翔伞）

4.4.1 一般规定

a)旅客托运降落伞必须在定座或购票时提出，经山航事先同意。降落伞的尺寸及重量应在定座记录中进行描述。

b)降落伞只能作为托运行李运输。

c)降落伞必须妥善包装。

d) 当航空器不适合运输降落伞时，山航有权拒绝运输。

e) 降落伞的托运时可计入免费行李额。

4.4.2 逾重行李收费标准

见《山东航空股份有限公司特殊行李收费一览表》。

4.5 水产品

4.5.1 定义

可作为行李运输的水产品是指海洋和淡水渔业生产的水产动植物产品及其加工产品。包括：

(1) 捕捞和养殖生产的鱼、虾、蟹、贝鲜活品。

(2) 经过冷冻、腌制、干制、熏制、熟制、罐装和综合利用的加工产品。

4.5.2 注意事项

a) 仅适用于国内运输，且仅限作为托运行李，重量不超过 **32KG**；包装超过一般托运行李尺寸的需要托运的水产品，必须在订座或购票时提出，经山航事先同意。

b) 栓挂易碎行李标识和向上标识，签署免除责任声明，行李条背部在易腐及易碎处打钩。山航只对丢失承担一般托运行李的赔偿责任。

c) 活体水产品不得作为行李运输，但可以作为货物运输。

4.5.3 包装要求

a) 运输水产品的包装必须坚固、密封，确保无异味、无液体泄露。

b) 必须采用泡沫箱外套纸箱的形式进行包装，泡沫箱必须有四壁、底和顶，箱壁厚度不小于 2 厘米，箱体部分无任何破损或裂口。泡沫箱底部应铺设吸水材料，如吸水纸、吸水海绵或锯末等。

c) 泡沫箱外使用双层聚乙烯塑料袋包装，并分别进行捆扎封口。纸箱与泡沫箱规格要匹配，不得在一个纸箱中包装两件泡沫箱。不得使用受潮、折叠变形或者回收使用的旧泡沫箱、旧纸箱作为水产品运输包装。

d) 禁止在包装内使用散冰或干冰降温。

e) 如需降温，可放置密封的冰袋，或使用矿泉水瓶装水后冻结成冰。装箱前使用吸水纸等吸水物质将冰袋或矿泉水瓶包住，防止冷凝水渗漏或流出。为防止冰冻后瓶体破裂，矿泉水瓶内的水只能装到八成，不得装满。

4.6 含酒精饮料

a) 在零售包装内酒精浓度大于 24%但小于等于 70%的含酒精饮料，每个容器体积不能超过 5 升，并且每人可携带的总量不得超过 5 升。

b) 酒精浓度不大于 24%的含酒精饮料不受任何限制。

注：相关国家或机场对此类物品有其他限制和规定的，应按其规定执行。

行李运输限制

禁止运输行李

1. 国际民用航空组织《关于危险物品航空安全运输技术细则》(ICAO-TI)、国际航空运输协会《关于危险物品运输规则》(IATA-DGR)，以及山航《危险品运输手册》中列明的禁止运输物品，包括爆炸品、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:

1.1 能够造成人身严重伤害或者危及航空器安全的爆炸或燃烧装置(物质)或者可能被误认为是此类装置(物质)的物品,主要包括:

(a)弹药,如炸弹、手榴弹、照明弹燃烧弹、烟幕弹、信号弹、催泪弹、毒气弹、子弹(铅弹、空包弹、教练弹):

(b)爆破器材,如炸药、雷管、引信起爆管、导火索、导爆索、爆破剂

(c)烟火制品,如烟花爆竹、烟饼、黄烟、礼花弹

(d)上述物品的仿真品。

1.2 危险物品

a)压缩气体和液化气体,如氢气、甲烷、乙烷、丁烷、天然气、乙烯、丙烯、乙炔(溶于介质的)、一氧化碳、液化石油气、氟利昂、氧气、二氧化碳、水煤气、打火机燃料及打火机用液化气体

b)自燃物品,如黄磷、白磷、硝化纤维(含胶片)、油纸及其制品:

c)遇湿易燃物品,如金属钾、钠、锂、碳化钙(电石)、镁铝粉

d)易燃液体,如汽油、煤油、柴油、苯、乙醇(酒精)、丙酮、乙醚、油漆、稀料、松香油及含易燃溶剂制品

e)易燃固体,如红磷、闪光粉、固体酒精、赛璐珞、发泡剂

f)氧化剂和有机过氧化物,如高锰酸钾、氯酸钾、过氧化钠、过氧化钾、过氧化铅、过醋酸、双氧水

g)毒害品,如氰化物、砒霜、剧毒农药等剧毒化学品

h) 腐蚀性物品, 如硫酸、盐酸、硝酸、氢氧化钠、氢氧化钾、汞(水银)

i) 放射性物品, 如放射性同位素。

1.3 其他物品

其他能够造成人身伤害或者对航空安全和运输秩序构成较大危害的物品, 主要包括:

a) 传染病病原体, 如乙肝病毒、炭疽杆菌、结核杆菌、艾滋病病毒:

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) 额定能量超过 160Wh 的充电宝、锂电池(电动轮椅使用的锂电池另有规定)

d) 酒精体积百分含量大于 70%的酒精饮料

e) 强磁化物、有强烈刺激性气味或者容易引起旅客恐慌情绪的物品以及不能判明性质可能具有危险性的物品。

f) 具有麻醉、令人不快或其他类似性质的物质。

g) 容易污损飞机的物品。

h) 山航规定不得作为行李运输的其他危险物品。

2 枪支、军用或警用械具类(含主要零部件)

按照公司《航空保安方案》规定的, 除警用和体育运动用枪支以外的枪支、军用或警用械具, 包括:

a) 军用枪、公务用枪: 手枪、步枪、冲锋枪、机枪、防暴枪等。

b) 民用枪: 气枪、麻醉注射枪等。

c) 其他枪支: 样品枪、道具枪等。

- d) 军械、警械：警棍、军用或警用匕首、刺刀等。
- e) 国家禁止的枪支、械具：钢珠枪、催泪枪、电击枪、电击器、防卫器等。
- f) 上述物品的仿制品。

3 管制器具

能够造成人身伤害或者对航空安全和运输秩序构成较大危害的管制器具，主要包括：

- a) 管制刀具，如匕首（带有刀柄、刀格和血槽，刀尖角度小于 60 度的单刃、双刃或多刃尖刀）、三棱刮刀（具有三个刀刃的机械加工用刀具）、带有自锁装置的弹簧刀和跳刀（刀身展开或弹出后，可被刀柄内的弹簧或卡锁固定自锁的折叠刀具）、其他相类似的单刃双刃三棱尖刀（刀尖角度小于 60 度刀身长度超过 150 毫米的各类单刃、双刃、多刃刀具）以及其他刀尖角度大于 60 度刀身长度超过 220 毫米的各类单刃、双刃、多刃刀具；
- b) 军警械具，如警棍、警用电击器、军用或警用的匕首、手铐、拇指铐、脚镣、催泪喷射器；
- c) 其他属于国家规定的管制器具，如弩。
- d) 中国民族自治地区的少数民族旅客由于生活习惯需要佩带、使用的藏刀、腰刀、靴刀等刀具，只适用于始发站和终点站均在民族自治地区内的航班作为托运行李运输。

4 其它

- a) 活体动物（规定允许小动物、导盲犬、助听犬及仅限国内运输的水产品除外）。
- b) 带有明显异味的鲜活易腐物品（如：带有明显异味的海鲜、榴莲等）。
- c) 中华人民共和国或者运输过程中有关国家法律规定禁止出境、入境或者过境的物品。

- d) 包装、形状、重量、体积或者性质不适宜运输的物品。
- e) 山航规定不适宜作为行李运输的其它物品。
- f) 国家法律、行政法规、规章规定的其他禁止运输的物品。

不建议托运的行李

- a) 重要文件、外交信袋、商业文件和资料。
- b) 有价票证、汇票、证券。
- c) 货币。
- d) 可转让票据。
- e) 珠宝。
- f) 贵重金属及其制品。
- g) 奢侈品包。
- h) 手表等贵重物品。
- i) 古玩字画。
- j) 易碎易损坏物品。
- k) 易腐物品。
- l) 样品。

- m) 绝版印刷品或手稿。
- n) 旅行证件或文件。
- o) 个人电子设备（备用电池除外）
- p) 个人需要定时服用的处方药。
- r) 骨灰

限制运输行李

下列物品只有在符合山航运输条件的情况下，并经山航同意，方可接受运输：

- a) 精密仪器、电器类物品。
- b) 猎枪、体育运动用枪支和子弹。
- c) 超标体育运动用品及乐器。
- d) 小动物、导盲犬、助听犬、精神抚慰犬。
- e) 机要文件。
- f) 旅客旅行途中使用的电动轮椅。
- g) 管制刀具以外的利器、钝器，例如

日用刀具(刀刃长度大于6厘米),如菜刀、水果刀、剪刀、美工刀、裁纸刀；专业刀具(刀刃长度不限),如手术刀、屠宰刀、雕刻刀、刨刀、铣刀；用作武术文艺表演的刀、矛、剑、戟等；棍棒(含伸缩棍、双节棍)、球棒、桌球杆、板球球拍、曲棍球杆、高尔夫球杆、登山杖、滑雪杖、指节铜套(手钉)。

h) 干冰、液态饮品、含酒精类的化妆品等。

i) 工具和其他物品, 主要包括: 工具, 如钻机(含钻头)、凿、锥、锯、螺栓枪、射钉枪、螺丝刀、撬棍、锤、钳、焊枪、扳手、斧头、短柄小斧(太平斧、游标卡尺、冰镐、碎冰锥; 其他物品, 如飞镖、弹弓、弓、箭、蜂鸣自卫器以及不在国家规定管制范围内的电击器、梅斯气体、催泪瓦斯、胡椒辣椒喷剂、酸性喷雾剂、驱除动物喷剂等。

j) 限制运输的其它危险物品。

行李丢失/延误/损坏

行李价值申明

1 一般规定

a) 国内运输

当旅客的托运行李, 每千克价值超过人民币 100 元时, 可自愿申请办理行李的声明价值, 非托运行李不予办理行李声明价值, 每一旅客的行李声明价值最高限额为人民币 8000 元。

b) 国际运输

1) 属《蒙特利尔公约》界定的行李运输, 托运行李价值超过 1000 个特别提款权时, 可自愿办理声明价值, 每一旅客最高声明价值为 2500 美元。

2) 属《华沙公约》界定的行李运输, 托运行李每千克价值超过 17 个特别提款权时, 可自愿办理声明价值, 每一旅客最高声明价值为 2500 美元。

c) 行李的声明价值不能超过行李本身的实际价值。旅客行李的声明价值超过山航规定的最高限额时，山航可拒绝收运。

d) 对旅客声明的行李价值有异议时，山航有权要求旅客提供相关证据，如旅客不能提供有效证据或山航认为旅客提供的证据不完整，山航有权拒绝收运为其办理行李的声明价值。

e) 山航不对行李中的任何单个物品办理行李声明价值，只办理整件行李的声明价值。

f) 声明价值的行李应符合山航规定允许运输的行李范围，否则山航有权拒绝承运。属不得作为托运行李运输的物品中所列明的物品及小动物不予办理声明价值。

g) 行李声明价值只适用于山航单程、直达航班。

2 声明价值的办理

a) 旅客办理行李声明价值，应支付声明价值附加费。

b) 收取声明价值附加费时应填开逾重行李票。

c) 声明价值附加费按照旅客声明的价值中超过限额部分价值的 5%收取；即：

声明价值附加费 = (旅客声明的价值 - 规定每千克限额 × 办理声明价值的行李重量) × 5%

规定每千克限额：国内运输为人民币 100 元/千克

国际运输为 20 美元（或等值货币）/千克

d) 办理声明价值行李按一般托运行李收运，但应加挂易碎物品标识并与装卸部门办理交接，记录下旅客姓名、行李的颜色类型、行李牌号、装载位置等内容。

e) 旅客可以对价值较高的行李向保险公司申购商业保险。

行李赔偿

1 山航应承担的赔偿责任

a) 对于因托运行李毁灭、遗失或者损坏的事件是在航空器上或者在托运行李处于山航掌管之下的任何期间内发生的，山航应承担赔偿责任；对于在山航监管期间发生的盗窃、抢劫的行为，山航只承担航空运输责任。

b) 关于非托运行李，山航仅对这些物品的毁灭、遗失或损坏是发生在旅客上、下飞机过程中或飞机上，并且是由于山航的过错或者山航受雇人或者代理人的过错造成的损失承担责任。

c) 在联程运输中，山航仅对发生在其承运的航线上的行李损失承担赔偿责任。但是，如果山航是联程运输的第一或最后承运人，旅客享有就其托运行李的损失向山航索赔的权利。

2. 行李损失赔偿原则

a) 托运行李破损、丢失、内物丢失限额赔偿标准（行李损失的价值低于限额赔偿标准，按照行李实际损失价值赔偿。）：

国内航线：每公斤 100 元人民币

国际航线：符合《华约》缔约国条件，每公斤 20 美元。

普通舱最高限额 400 美元。

公务舱最高限额 600 美元。

头等舱最高限额 800 美元。

符合《蒙约》缔约国条件，每公斤 30 美元。每名旅客托运行李和非托运行李的最高限额为 1000 特别提款权。

b) 非托运行李损失赔偿最高限额标准:

国内航线: 最高限额 3000 元人民币。

国际航线: 符合《华约》缔约国条件, 每件行李 400 美元

符合《蒙约》缔约国条件, 每名旅客托运行李和非托运行李的最高限额为 1000 特别提款权。

c) 构成国际运输的国内航段, 行李赔偿按适用的国际运输行李赔偿规定办理。

d) 计件制免费行李额运输的航段, 除交付逾重行李费者外, 每件行李的赔偿额以 600 美元为限

e) 旅客丢失行李的重量按:

1) 客票或行李牌上已标注的托运行李的重量计算。

2) 无法确定丢失行李的重量时, 每一旅客的丢失行李按该旅客舱位服务等级享受的免费行李重量赔偿。

f) 旅客丢失的行李如已办理行李声明价值, 应按声明的价值赔偿; 行李的声明价值高于实际价值时, 应按行李的实际价值赔偿。

g) 行李丢失的赔偿, 按照旅客提供的购物发票或物品价值, 按标准与旅客协商赔偿。

h) 在办理联程行李赔偿, 确定赔偿金额时, 如损失的行李或行李的内装物品无法确定重量, 应以 IATA Recommended Practice 1751-Attachment 'A' 作为参考。

i) 已赔偿的丢失行李找到后, 山航将尽快通知旅客。如旅客要求领取行李, 应退回全部赔偿, 但临时生活日用品补偿费不退。如发现旅客有明显的欺诈行为, 山航有权追回全部赔偿。并保留对旅客起诉的权利。

j) 行李赔偿时, 对赔偿行李收取的逾重行李费应退还旅客, 但已收取的声明价值附加费不退。

k) 投保商业保险公司行李险的行李发生赔偿, 山航只承担民航运输中一般行李的赔偿责任。其余部分山航给旅客开具证明后, 由

旅客自行到保险公司索赔。

行李延误

a) 行李延误：指由于山航的原因，托运行李未能按约定交付旅客称为行李延误。

1) 一次性临时生活费补偿：

- 行李的延误给旅客造成了实际损失。
- 行李未能与旅客同机到达，当天能够送达旅客的不予补偿；旅客的居住地是旅行目的地不予赔偿。
- 经山航同意，旅客自行提取行李产生的实际交通费用，可以凭发票给予报销。
- 行李延误超过 24 小时或造成旅客无行李过夜，确实给旅客的生活带来不便，可以一次性给予旅客临时生活补偿费。
- 旅客乘坐山航航班到达本站，但行李在外站已遗失且在本站申报遗失前，行李并非山航承运的，不予补偿。
- 行李拴挂有免除责任行李牌，其免责项目为“旅客晚交运行李”的，不予补偿。

2) 行李延误赔偿：

- 旅客提供的因行李延误受到损失的证明，高于一次性临时生活补偿费限额，经山航评估，可以按照行李限额标准赔偿。
- 行李最终丢失，行李延误费（含临时生活补偿费）应计入行李丢失赔偿额内。
- 行李延误的赔偿费，不得超过行李赔偿的最高限额。

b) 行李延误赔偿标准：

1) 临时生活补偿费赔偿标准

国内航线：经济舱 200 元；

国航银卡 300 元；

公务舱、国航金卡 400 元；

头等舱、国航白金卡 600 元。

国际航线：经济舱、国航银卡 300 元；

公务舱、国航金卡 500 元；

头等舱、国航白金卡 800 元。

2) 国际航线行李延误赔偿费，可根据旅客损失情况，按照旅客所提供的购物发票或证明，以购买洗漱用品每件 20 美元，生活必需品每件 50 美元，总计不超过 200 美元赔偿。行李延误超过 14 天未到，可以在旅客提供发票，并经山航评估后，赔偿 600 美元。