



青岛航空旅客、行李国内运输总条件



青岛航空股份有限公司 旅客、行李国内运输总条件

青岛航空股份有限公司
QINGDAO AIRLINES CO., LTD



目 录

目 录.....	2
第一条 定义.....	3
第二条 适用范围.....	7
第三条 客票.....	8
第四条 票价和费用.....	13
第五条 订座.....	15
第六条 购票.....	17
第七条 客票变更.....	17
第八条 退票.....	19
第九条 团体旅客.....	22
第十条 拒绝运输和限制运输.....	23
第十一条 班期时刻、航班取消与变更.....	24
第十二条 乘机.....	26
第十三条 行李运输.....	28
第十四条 旅客运输.....	41
第十五条 飞机上的行为.....	43
第十六条 行政手续.....	43
第十七条 连续承运人.....	44
第十八条 损失责任及赔偿限额.....	44
第十九条 生效与修改.....	46



第一条 定义

青岛航空股份有限公司（以下简称“青岛航空”）旅客、行李国内运输总条件（以下简称“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 “国内航空运输”指根据旅客运输合同，其出发地点、约定经停地点和目的地点均在中华人民共和国境内的航空运输。

1.2 “青岛航空”是指青岛航空股份有限公司的简称。

1.3 “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。

1.4 “承运人”指包括填开客票的航空承运人和承运或约定承运该客票所列旅客及其行李的所有航空承运人。

1.5 “承运人规定”指除承运人的运输总条件外，承运人为对旅客及其行李的运输进行管理而公布的并于填开客票之日有效的规定，包括有效的适用票价。

1.6 “销售代理人”指从事民用航空运输销售代理业务的企业。

1.7 “承运人销售代理人”或“授权代理人”指已被承运人指定并代表该承运人，为其航班并经其授权后为其他航空承运人的航班销售航空旅客运输的销售代理人。

1.8 “地面服务代理人”指从事民用航空运输地面服务代理业务的企业。

1.9 “承运人地面服务代理人”指已被承运人指定为其航班提供地



面服务的地面服务代理人。

1.10 “旅客”指除机组成员以外经承运人同意在飞机上载运或已经载运的任何人。

1.11 “团体旅客”指统一组织的人数在 10 人（含）以上，航程、乘机日期、航班和舱位等级相同并支付团体票价的旅客。

1.12 “儿童”指年龄满 2 周岁（含）但不满 12 周岁的人。

1.13 “婴儿”指年龄不满 2 周岁的人。

1.14 “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。

1.15 “合同单位”指与承运人签订定座、购票合同的单位。

1.16 “航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。

1.17 “旅客定座单”指旅客购票前必须填写的供承运人或其销售代理人据以办理定座和填开客票的业务单据。

1.18 “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：居民身份证、按规定可使用的有效护照、军官证、警官证、士兵证、文职干部或离退休干部证明，16 周岁以下未成年人的学生证、户口簿、出生证等证件。

1.19 “客票”是指承运人或者承运人的授权代理人填开的被称为“客票及行李票”的凭证或者电子客票，包括合同条款、声明 和票联。

1.20 “联程客票”指列明有两个（含）以上航班的客票。



- 1.21 “来回程客票”指从出发地点至目的地点并按原航程返回原出发地点的客票。
- 1.22 “连续客票”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。
- 1.23 “电子客票”是指由承运人或由承运人所授权的代理人所签发的行程单/收据、电子联以及有可能适用的登机凭证。
- 1.24 “电子联”是指在承运人的计算机数据库中存储的电子乘机联或其它有价凭证。
- 1.25 “票联”是指纸质乘机联或电子联，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。
- 1.26 “乘机联”是指客票中标明“运输有效”的部分，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。
- 1.27 “旅客联”指客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。
- 1.28 “行程单/收据”是指承运人为使用电子客票旅行的旅客填开的凭证，该凭证上载明了旅客的姓名和航班信息等。
- 1.29 “附载的合同条款的声明”是指旅客的客票或者行程单/收据上载有的或者与其一并交给旅客的本条件的概述和声明。
- 1.30 “不可抗力”是指非正常的、无法预见的并且无法控制的情况，即使采取一切可能的措施，仍不能避免其后果的发生。
- 1.31 “日”指日历日，一周包括七日。用于发通知时，通知发出日不计算在内；用于确定客票有效期限时，客票填开日或航班飞行开始



日，均不计算在内。

- 1.32 “定期客票”指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。
- 1.33 “不定期客票”指未列明航班、乘机日期或未定妥座位的客票。
- 1.34 “正常票价”指在票价适用期内的头等、公务、经济各舱位等级的销售票价中的最高票价。
- 1.35 “特种票价”指不属于正常票价的其他票价。
- 1.36 “误机”指旅客未按规定时间办妥乘机手续或因旅行证件不符合规定而未能乘机。
- 1.37 “漏乘”指旅客在始发站办理乘机手续后或在经停站过站时未搭乘上指定的航班。
- 1.38 “错乘”指旅客乘坐了不是客票上列明的航班。
- 1.39 “行李”指旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或便利而携带的必要或适量的物品和其他个人财物。除另有规定外，包括旅客的托运行李、自理行李。
- 1.40 “托运行李”指旅客交由承运人负责照管和运输并填开行李票的行李。
- 1.41 “自理行李”指经承运人同意由旅客自行照管的行李。
- 1.42 “免费随身携带物品”指在承运人限定的品种和数量范围内并经承运人同意免费由旅客自行携带乘机的零星小件物品。
- 1.43 “行李票”指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。
- 1.44 “行李牌识别联”指由承运人专为识别托运行李出具给旅客



的凭据。

1.45 “离站时间”指航班旅客登机后，关机门的时间。

1.46 “约定经停地点”指除出发地点和目的地点以外，在客票或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。

1.47 “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。

1.48 “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。

1.49 “非托运行李”是指您的托运行李以外的任何行李。

第二条 适用范围

2.1 除本条第 2.2、2.3、2.4、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内航空运输。

2.2 除免费运输条件、合同、票证另有规定外，本条件亦适用于免费运输。



2.3 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。

2.4 在本条件中如果含有与国家法律、政府规定、命令或要求不一致的条款，除不一致的条款外，本条件的其余条款仍然有效。

2.5 除另有约定外，在青岛航空的规定中如含有与本条件不一致的条款，以本条件为准。

第三条 客票

3.1 一般规定

3.1.1 客票是承运人和客票上所列姓名的旅客之间运输合同的初步证据。承运人只向持有由承运人或其销售代理人填开的客票的旅客、或只向持有由承运人或其销售代理人填开的作为付款或部分付款证明的其他运输凭证的旅客提供运输。客票始终是出票承运人的财产。客票中的合同条件是承运人运输总条件部分条款的概述。

3.1.2 除电子客票外，旅客应当出示包括所乘航班的乘机联、所有其它未使用的乘机联和旅客联的有效客票，否则无权乘机。如果出示的客票是残损的或者不是由青岛航空或青岛航空的授权代理人变更的，旅客亦无权乘机。对于电子客票，旅客应有一个以旅客的姓名签发的有效电子客票，同时旅客应出示有效身份证件，否则无权乘机。

3.1.3 客票不得涂改。涂改的客票无效，票款不退。



3.1.4 客票使用要求

1) 旅客未能出示根据承运人规定填开的并包括所乘航班的乘机联和所有其它未使用的乘机联和旅客联的有效客票，无权要求乘机。旅客出示残缺客票或非承运人或其销售代理人更改的客票，也无权要求乘机。

2) 客票的乘机联必须按照客票所列明的航程，从始发地点开始顺序使用。如客票的第一乘机联未被使用，而旅客在中途分程地点或约定的经停地点开始旅行，该客票运输无效，青岛航空不予接受。

3) 每一乘机联上必须列明舱位等级，并在航班上定妥座位和日期后方可由承运人接受运输。对未定妥座位的乘机联，承运人应按旅客的申请，根据适用的票价和所申请航班的座位可利用情况为旅客预定座位。

4) 旅客应在客票有效期内，完成客票上列明的全部航程。

5) 含有国内航段的国际联程客票，其国内航段的乘机联可直接使用，不需换开成国内客票。

6) 旅客在我国境外购买的用国际客票填开的国内航空运输客票，应换开成我国国内客票后才能使用。

7) 青岛航空及其销售代理人不得在我国境外使用国内航空运输客票进行销售。

8) 定期客票只适用于客票上列明的乘机日期和航班。

3.2 客票的有效期



3.2.1 正常票价的客票有效期自旅行开始之日起，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。

3.2.2 折扣票价及特种票价的客票有效期，按照承运人规定的该折扣票价和特种票价的有效期计算。

3.2.3 客票有效期的计算，从旅行开始或填开客票之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时为止。

3.3 客票有效期的延长

3.3.1 由于青岛航空的下列原因之一，造成旅客未能在客票有效期内旅行，其客票有效期将延长到青岛航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止：

1) 取消旅客已经定妥座位的航班；

2) 取消的航班约定经停地点中，含有旅客的出发地点、目的地或中途分程地点；

3) 未能在合理的时间内按照班期时刻进行飞行；

4) 造成旅客已定妥座位的航班衔接错失；

5) 更换了旅客的舱位等级；

6) 未能提供事先已定妥的座位。

3.3.2 持正常票价客票或与正常票价客票有效期相同的折扣票价或特种票价客票的旅客未能在客票有效期内旅行，是由于青岛航空在旅客定座时未能按其客票的舱位等级提供航班座位，其客票有效期可以延长至青岛航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的第



一个航班为止，但延长期不得超过七天。

3.3.3 持与正常票价客票有效期不同的折扣票价或特殊票价的有效期按承运人折扣票价或特殊票价使用规定执行。

3.3.4 已开始旅行的旅客在其持有的客票有效期内因病使旅行受阻时，除青岛航空对所付票价另有规定外，青岛航空可将该旅客的客票有效期延长至根据医生诊断证明确定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的舱位等级提供座位的自恢复旅行地点起的第一个航班为止。如客票中未使用的乘机联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。青岛航空也可同等延长无自理能力旅客的陪伴直系亲属的客票有效期。

3.3.5 如旅客在旅途中死亡，该旅客陪同人员的客票可用取消最短停留期限或延长客票有效期的方法予更改。如已开始旅行旅客的直系亲属死亡，该旅客及其陪同的直系亲属的客票也可予以更改。此种更改应在收到死亡证明后办理，此种客票有效期的延长不得超过死亡之日起45日。

3.4 客票遗失

3.4.1 遗失客票的挂失

1) 旅客的客票全部或部分遗失或残损，或旅客出示的客票未能包括旅客联和所有未使用的乘机联，旅客应以书面形式向青岛航空或其授权的销售代理人申请挂失。



2) 旅客申请挂失，须出示其有效身份证件，如申请挂失者不是旅客本人，须出示旅客本人和挂失人的有效身份证件，并提供原购票的日期、地点、遗失地公安部门的证明以及足以证实该客票遗失的其它有效资料证明。

3) 在旅客申请挂失前，客票如全部或部分已被冒用或冒退，承运人不承担责任。

3.4.2 遗失客票的补发

1) 如定期客票遗失后，至迟应当在所乘航班规定离站时间 1 小时前向青岛航空提供符合本条件 3.4.1-2) 款规定的资料与证明，并经青岛航空查证认可后，在下列条件下可以补发原定航班新客票：

a) 旅客需填写青岛航空的《遗失客票补发申请表》，遗失客票作废；

b) 旅客须申明同意赔偿可能由此造成青岛航空的一切损失，包括已经或今后被他人冒用或冒退以及由此引起的必要的诉讼费用。

2) 不定期客票遗失，不能补发客票。

3) 对未经查证或未经承运人认可的遗失客票，青岛航空有权不予补发客票。如旅客要求乘机，需另购客票。

4) 补发的客票不能办理退款或变更。

5) 如用青岛航空公司客票开其他航空公司的航班，此类客票一旦遗失，应征得原客票所列承运人的同意后方可补开。

3.4.3 遗失客票的退款



1) 不定期客票遗失，旅客应当及时按本条件 3.4.1 规定的手续以书面形式向青岛航空申请挂失。该售票处应当及时通知各有关承运人。经查证该客票未被冒用、冒退，待客票有效期满后 30 日内，办理退款手续。

2) 定期客票遗失应在遗失客票有效期满 30 天内，经承运人查证后，凭符合本条件 3.4.1-2) 款规定的资料与证明以及重新购票的旅客联，予以办理遗失客票的退款手续。

第四条 票价和费用

4.1 票价的适用

4.1.1 客票价指旅客由出发地机场至目的地机场的航空运输价格，不包括机场与市区之间或同一城市机场与机场之间的地面运输费用。

4.1.2 承运人公布的票价，适用于直达航班运输。如旅客要求经停或转乘其他航班时，应按实际航段分段相加计算票价。

4.1.3 客票价为旅客开始乘机之日适用的票价。客票出售后，如票价调整，票款不作变动。

4.1.4 使用特种票价的旅客，应遵守该折扣票价或特种票价规定的条件。

4.2 票款的交付

4.2.1 旅客应按国家规定的货币和付款方式交付票款，除承运人与



旅客另有协议外，票款一律现付。

4.2.2 当收取的票款与适用的票价不符或计算有错误时，应按照承运人规定，由旅客补付不足的票款或由承运人退还多收的票款。

4.2.3 客票价以人民币 10 元为计算单位，承运人收取或支付的其他费用均以人民币为计算单位，尾数一律四舍五入。

4.3 革命伤残军人、警察；儿童、婴儿票价

4.3.1 革命伤残军人和因公致残的人民警察凭《中华人民共和国革命伤残军人证》和《中华人民共和国人民警察伤残抚恤证》，按照同一航班成人普通票价的 50% 购票。

4.3.2 儿童按照同一航班成人普通票价的 50% 购买儿童票，提供座位。

4.3.3 婴儿按照同一航班成人普通票价的 10% 购买婴儿票，不提供座位；如需要单独占座位时，应购买儿童票。

4.3.4 航空公司销售以上优惠客票，不得附加购票时限等限制性条件。

4.4 税费

政府、有关当局或机场经营人规定的对旅客或由旅客享用的任何服务或设施而征收的税款或费用不包括在公布票价之内。该项税款或费用应由旅客支付。

4.5 承运人的名称与地址

在客票上，承运人的名称将被缩写为承运人的航空公司代码或



其它缩语形式。与客票“承运人”栏内承运人名称的第一个缩语词相对应的出发地机场应当视为承运人的地址。使用电子客票时,该地址标注于旅客行程单/收据承运人的第一航段中。

第五条 订座

5.1 定座基本要求

5.1.1 定座只有在旅客按照承运人规定的手续和购票时限内交付票款,经承运人或其销售代理人填开客票,并将该定座填入客票有关乘机联内交给旅客以后,才能认为座位已经定妥和有效。未经承运人或其销售代理人记录认可,不得认为定座已确认。

5.1.2 按照承运人规定,某些折扣票价和特种票价可以附有限制或排除旅客签转、更改、取消定座权利的条件。

5.2 合同单位定座

合同单位应按合同的约定定座。

5.3 购票时限

已经定妥的座位,旅客应在承运人规定或预先约定的时限内购买客票。否则,原定座位不予保留。

5.4 个人资料

旅客认可其向承运人提供的个人资料,旨在用于定座及安排相关运输服务。为此,旅客授权承运人保留其个人资料且可将资料传送给承运人的有关部门、其他相关承运人或此类服务的提供者。



5.5 定座优先权

5.5.1 旅客持没有定妥座位的全部或部分乘机联的客票要求定座，或持已定妥座位的全部或部分乘机联的客票要求更改定座，都无权要求优先。

5.5.2 对于非自愿改变航程的旅客，在航班有可利用座位的条件下，可优先定座。

5.6 机上座位安排

青岛航空除按旅客已经定妥的航班和舱位等级提供座位外，不保证在飞机上提供旅客所要求的指定座位。

5.7 座位再证实

5.7.1 对于已定妥的青岛航空续程或回程航班座位，青岛航空不要求进行再确认。但是，如果其它承运人要求旅客对续程或回程的座位进行再确认，而旅客未能确认，该承运人将有权取消旅客的续程或者回程航班定座。

5.7.2 旅客应当自行了解与旅客旅行有关的任意一个承运人的座位再确认要求。如需再确认，旅客应当向客票上载明其代码的承运人办理座位再确认手续。

5.8 承运人对未使用座位的取消

旅客没有按承运人规定使用已经定妥的座位，也未告知承运人有关部门，承运人可以取消旅客所有已经定妥的续程和回程座位。



第六条 购票

6.1 一般规定

6.1.1 旅客可在承运人或其销售代理人的售票处购票。

6.1.2 旅客购票须凭本人有效身份证件或公安机关出具的其他有效身份证件，并填写《旅客定座单》。

6.1.3 购买儿童票、婴儿票，应提供儿童、婴儿出生年月的有效证明。

6.1.4 重病旅客购票，应持有县级（含）以上医疗单位出具的医生诊断证明，经承运人同意后，方可购票。

6.1.5 每一位旅客应单独持有客票。

6.2 承运人或其销售代理人应根据旅客的要求，出售单程、联程或来回程客票。

6.3 售票场所应设置班期时刻表、航线图、航空运价表和旅客须知等必备资料。

第七条 客票变更

7.1 非自愿变更

7.1.1 乘坐青岛航空航班的旅客，由于天气、空中交通管制等无法控制或不能预见的非青岛航空原因以致航班取消、提前、延误、航班改变、衔接错失或不能提供旅客原已定妥的座位，青岛航空应当考



考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

- 1) 为旅客优先安排有可利用座位的青岛航空航班；
- 2) 征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续。

7.1.2 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以致航班取消、提前、延误、航班改变、衔接错失或不能提供旅客原已定妥的座位，青岛航空应当考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

- 1) 为旅客优先安排有可利用座位的青岛航空航班；
- 2) 征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续.；
- 3) 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。

7.2 自愿改变舱位等级

旅客购票后，如要求改变舱位等级，承运人及其销售代理人应在航班有可利用座位和时间允许的条件下予以办理，票款的差额多退少补。

7.3 自愿改变航班、日期 旅客购票后，如要求改变航班、日期，最迟应在航班规定离站时间前提出，并分别按下列规定办理：

7.3.1 在航班离站时间 72 小时（含）以前提出，青岛航空应在航班有可利用座位和时间允许的条件下予以免费办理。

7.3.2 在航班离站时间前 72 小时以内，青岛航空应在航班有可利用



座位条件下，予以免费办理，但只限一次；客票变更后，如旅客要求再次变更，每次应付客票价 5% 的变更手续。

7.4 改变承运人及签转

7.4.1 旅客非自愿改变承运人，按本条件 12.1.2 款或 12.1.3 款的规定办理。

7.4.2 旅客自愿要求改变承运人，在符合下列全部条件下，承运人可予以签转：

- 1) 旅客使用的票价无签转限制；
- 2) 旅客的客票未改变过航班、日期；
- 3) 所签转的承运人与原承运人有票证结算关系且所签转的承运人航班有可利用座位。
- 4) 凡不符合本条件 7.4.2 款规定的旅客要求改变承运人，一律按本条件 8.5 非自愿退票的规定办理。

第八条 退票

8.1 一般规定

8.1.1 由于承运人未能按照运输合同提供运输或旅客要求自愿改变其旅行安排，对旅客未能使用的全部或部分客票，承运人应按规定办理退票。

8.1.2 旅客要求退票，应填妥承运人规定的退款单。除遗失客票的



情形外，旅客必须凭客票未使用的全部乘机联和旅客联，方可办理退票。

8.2 退票收款人

8.2.1 承运人有权向客票上列明姓名的旅客本人办理退票。

8.2.2 当客票上列明的旅客不是该客票的付款人，并且客票上已列明了退票限制条件，承运人应按列明的退票限制条件将票款退给付款人或其指定人。

8.2.3 旅客退票应出示本人有效身份证件；如退票收款人不是客票上列明的旅客本人，应出示旅客和退票收款人的有效身份证件。

8.2.4 承运人将票款退给持有未使用的全部乘机联和旅客联的客票并符合本条件 8.2.1、8.2.2、8.2.3 款规定的人，应被视为正当退票。承运人也随即解除责任。

8.3 退票期限 旅客要求退票，应在其客票有效期内向青岛航空提出。否则承运人有权拒绝办理。

8.4 退票地点

8.4.1 旅客非自愿退票，可在原购票地、航班始发地、经停地、终止地的承运人售票处或引起非自愿退票发生地的承运人地面服务代理人售票处办理。

8.4.2 旅客自愿退票，应在下列地点办理：

- 1) 在出票地要求退票，只限在原购票的售票处办理；
- 2) 在出票地以外的航班始发地或终止旅行地要求退票，可在当



地的承运人售票处办理；如当地无承运人售票处，可在经承运人特别授权的当地销售代理人售票处办理。受理退票的售票处必须获得旅客原购票的售票处和承运人财务部门的书面授权后，方可予以办理；

8.4.3 持不定期客票的旅客要求退票，只限在原购票的售票处办理。

8.5 非自愿退票 由于本条件 3.3.1 款所列原因之一者，旅客要求退票，始发地应退还全部票款；经停地应按旅客订座舱位对应的票价退还未使用航段的全部票款，但不得超过原付票款金额。均不收取退票费。

8.6 自愿退票

8.6.1 旅客自愿要求退票，按青岛航空相应票价的运输适用条件办理。

8.6.2 下列情形免收退票费：

1) 支付革命伤残军人和因公致残人民警察票价的客票，免收退票费；

2) 支付儿童、婴儿票价的客票，免收退票费；

3) 旅客伤病，需提供中联航要求的相关证明，免收退票费。伤病旅客的陪伴人员，应与伤病旅客同时办理退票手续，免收退票费。

8.6.3 旅客在航班经停地自动终止旅行，该航班未使用航段的票款不退。



第九条 团体旅客

9.1 团体旅客人数的计算除另有规定外，团体旅客是指符合本条件 1.11 款定义的旅客。凡购买婴儿、儿童及其它折扣票价或特种票价客票的旅客不得计算在团体人数内。

9.2 购票时限 已经定妥的座位，团体旅客应在承运人规定或预先约定的时限内购买客票。否则，所定座位不予保留。

9.3 团体旅客改变舱位等级或航班、日期 团体旅客购票后，如要求改变舱位等级，最迟应在航班规定离站时间小时（含）以前提出，经承运人同意后，方可予以办理，票款的差额多退少补。如要求改变航班、日期，按本条件 9.6 团体旅客自愿退票的规定办理。

9.4 团体旅客退票地点

9.4.1 团体旅客自愿退票只限在原购票的售票处办理。

9.4.2 团体旅客非自愿退票，可在本条件 8.4 款规定的退票地点办理。

9.5 非自愿或因病要求变更或退票 团体旅客非自愿或团体旅客中部分成员因病要求变更或退票，分别按照本条件 11.3、8.5 款的规定办理。

9.6 团体旅客自愿退票 团体旅客购票后自愿要求退票，按青岛航空相应票价的运输适用条件办理

9.7 团体旅客误机 团体旅客误机，客票作废票款不退。



第十条 拒绝运输和限制运输

10.1 拒绝运输权 承运人出于安全原因或根据自己合理的判断，认为属下列情形之一时，有权拒绝运输旅客及其行李：

10.1.1 未遵守国家的有关法律、政府规定和命令。

10.1.2 旅客的行为、年龄、精神或身体状况不适合航空旅行，或对其自身或其他人员或财产可能造成任何危险或危害。

10.1.3 旅客不遵守承运人的规定。

10.1.4 旅客拒绝接受安全检查。

10.1.5 旅客未支付适用的票价、费用以及未承兑其与承运人之间的信用付款。

10.1.6 旅客未能出示本人的有效身份证件。

10.1.7 旅客出示的客票经证明是 法获得或不是在出票承运人或其销售代理人处购买的，或属已挂失或被盗的、或是伪造的、或不是由承运人或其销售代理人更改的乘机联或乘机联被涂改的。

10.1.8 出示客票的人不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内列明的人。

10.2 对被拒绝运输旅客的安排 对被拒绝运输的旅客，青岛航空按下列规定办理：

10.2.1 属本条件 10.1.1 款情形的旅客，已购客票按本条件 8.5 非自愿退票的规定办理。

10.2.2 属本条件 10.1.2、10.1.3、10.1.4 款情形的旅客，已购客



票按本条件 8.6 自愿退票的规定办理。

10.2.3 属本条件 10.1.5 款情形的旅客,按本条件 4.2.3 款的规定,由旅客补付不足的票款或税费,或按本条件 8.5 非自愿退票的规定办理,退还旅客已支付的票款。

10.2.4 属本条件 10.1.6 款情形的旅客,按本条件 7.3 自愿改变航班、日期 或 12.3 误机的规定办理。

10.2.5 属本条件 10.1.7 款情形的旅客,承运人保留扣留其客票的权利,必要时呈报有关主管部门处理。

10.3 限制运输

无成人陪伴儿童、病残旅客、孕妇、盲人、聋人、精神疾病患者或犯人等特殊旅客,只有在符合青岛航空及有关承运人规定的条件下,经青岛航空及有关承运人预先同意并在必要时做出安排后方予载运。

第十一条 班期时刻、航班取消与变更

11.1 班期时刻

11.1.1 航班时刻表中载明的航班时刻或机型,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,而且该航班时刻或机型也不构成青岛航空与旅客之间运输合同的组成部分。

11.1.2 青岛航空在接受旅客的订票之前,将告知旅客当时有效的预订航班时刻,并在旅客的客票上列明。在客票售出后,青岛航空可能会



更改航班时刻。如果旅客给青岛航空提供了旅客的联系方式, 青岛航空将尽力通知旅客航班时刻的变更。在旅客购票之后, 如果青岛航空对航班时刻做出重大变更而旅客不能接受, 并且青岛航空无法为旅客安排旅客可以接受的替代航班, 旅客有权按照本条件 8.1.1 的规定退票。

11.2 下列情形之一的, 青岛航空可按规定不经事先通知, 改变机型或航线、取消、中断、推迟或延期航班飞行:

11.2.1 遵守国家的法律、政府规定和命令。

11.2.2 保证飞行安全。

11.2.3 无法控制的原因。

11.3 由于本条件 11.2 原因之一, 青岛航空取消或延误航班, 因而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, 或造成旅客已妥座位的航班衔接错失, 青岛航空应当考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一:

11.3.1 为旅客安排有可利用座位的青岛航空后续航班。

11.3.2 征得旅客及有关承运人的同意后, 办理签转手续。

11.3.3 变更原客票列明的航程, 安排承运人或其他承运人的航班将旅客运达目的地或中途分程地点, 票款、逾重行李费和其他服务费用的差额多退少不补。

11.3.4 按本条件 8.5 非自愿退票的规定办理。



第十二条 乘机

12.1 一般规定

12.1.1 旅客应当在承运人规定的时限内到达机场，凭客票及本人身份证件按时办理客票查验、托运行李、领取登机牌等乘机手续。

12.1.2 如旅客未能按时到达承运人的乘机登记处或登机门，或未能做好旅行准备，承运人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，承运人不承担责任。

12.1.3 承运人开始办理航班乘机手续的时间一般不迟于客票上列明的航班离站时间前 90 分钟，截止办理乘机手续时间为航班离站时间前 30-45 分钟，并以多种形式或以适当的形式告知旅客。

12.1.4 青岛航空及其地面服务代理人应按时开放乘机登记处，按规定接受旅客出具的客票，快速、准确地办理乘机登记手续。

12.2 安全检查 乘机前，旅客及其行李和免费随身携带物品必须经过安全检查。

12.3 旅客误机

12.3.1 旅客如发生误机，最迟应在该航班规定离站时间后的次日中午 12 点（含）以前，到当地下列地点之一办理误机确认：

- 1) 乘机机场的青岛航空乘机登记处；
- 2) 青岛航空售票处；
- 3) 青岛航空地面服务代理人售票处。

12.3.2 已获误机确认的旅客，如要求改乘后续航班，可在 12.3.1 款



办理误机确认的地点或原购票地点办理变更手续，承运人应在航班有可利用座位的条件下予以办理，免收误机费一次。但持有在航班规定离站时间前 72 小时以内变更过航班、日期客票的旅客，应交付客票价 5% 的误机费。

12.3.3 未获得误机确认的旅客，如要求继续旅行，应交付客票价 20% 的误机费。

12.3.4 旅客误机变更后，如要求再次变更航班、日期，应交付客票价 50% 的变更手续费。

12.3.5 旅客误机或误机变更后，如要求改变承运人，按本条件 8.6 自愿退票的规定办理，应交付客票 50% 的误机费。

12.3.6 旅客误机或误机变更后，如要求退票，按本条件 8.6 自愿退票的规定办理，应交付客票价 50% 的误机费。

12.4 旅客漏乘

12.4.1 由于旅客原因发生漏乘，按本条件 12.3 旅客误机的规定办理。

12.4.2 由于承运人原因旅客漏乘，承运人应尽早安排旅客乘坐后续航班成行。如旅客要求退票，按本条件 8.5 非自愿退票的规定办理。

12.5 旅客错乘

12.5.1 旅客错乘飞机，承运人应尽早安排错乘旅客后续航班飞往旅客客票上列明的目的地，票款不补不退。

12.5.2 如旅客要求在错乘的到达站终止旅行，票款差额不补不退。



12.5.3 由于青岛航空原因造成旅客错乘，青岛航空应尽早安排错乘旅客搭乘后续航班飞往旅客客票上列明的目的地，票款不补不退。如旅客要求退票，按本条件 8.5 非自愿退票的规定办理。

第十三条 行李运输

13.1 一般规定 承运人承运的行李，只限于符合本条件 1.32 款定义范围内的物品。

13.2 不得作为行李运输的物品 下列物品不得作为行李或夹入行李（包括托运行李和自理行李）内托运，也不得作为免费随身携带物品入客舱运输：

13.2.1 危险品

- 1) 爆炸品；
- 2) 气体；
- 3) 易燃液体；
- 4) 易燃固体、自燃物质和遇水释放易燃气体的物质；
- 5) 氧化剂和有机过氧化物；
- 6) 毒性物质和传染性物质；
- 7) 放射性物质；
- 8) 腐蚀性物质；
- 9) 磁性物质；



- 10) 具有麻醉、令人不快或其他类似性质的物质；
- 11) 容易污损飞机的物品；
- 12) 青岛航空规定不得作为行李运输的其他危险物品。

13.2.2 枪支，含各种类型仿真玩具枪、枪型打火机及其他各种类型带有攻击性的武器，但体育运动用器械除外。

- 1) 军械、警械。
- 2) 管制刀具。
- 3) 活体动物，但本条件 13.8.5 规定的小动物及导盲犬和助听犬除外。
- 4) 国家规定的其它禁运物品。

13.3 不得作为托运行李运输的物品

重要文件和资料、证券、货币、汇票、珠宝、贵金属及其制品、银制品、贵重物品、古玩字画、易碎和易损坏物品、易腐物品、样品、旅行证件等需要专人照管的物品不得作为托运行李或夹入行李内托运，而应作为自理行李或免费随身携带物品带入客舱运输。

13.4 限制运输的物品 下列物品只有在符合青岛航空运输条件的情况下，并经承运人同意，方可接受运输：

13.4.1 精密仪器、电器等类物品，应作为货物托运，如按托运行李运输，必须有妥善包装，并且此类物品的重量不得计算在免费行李额内，按逾重行李费收取运费。

13.4.2 体育运动用器械，包括体育运动用枪支和弹药。



- 13.4.3 本条件 13.8.5 规定的小动物、导盲犬和助听犬。
- 13.4.4 外交信袋，机要文件。
- 13.4.5 旅客旅行途中使用的折叠轮椅或电动轮椅。
- 13.4.6 管制刀具以外的利器、钝器，例如菜刀、水果刀、餐刀、工艺品刀、手术刀、剪刀以及钢锉、斧子、短棍、锤子等，应放入托运行李内运输。
- 13.4.7 干冰、含有酒精的饮料、旅客旅行途中所需的烟具、药品、化妆品等。
- 13.5 行李包装及体积、重量限制
- 13.5.1 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、草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。
- 2) 托运行李每件重量不能超过 50 公斤，体积不能超过 40×60×100 厘米。超过上述规定的行李，应事先征得承运人的同意



才能托运。

13.5.2 自理行李

自理行李每位旅客只限一件，其重量不能超过 10 公斤，体积不超过 $20 \times 40 \times 55$ 厘米，应能置于旅客的前排座位之下或封闭式行李架内。自理行李要求拴挂自理行李牌，和托运行李合并计重，超出免费行李额的部分须交逾重行李费。

13.5.3 免费随身携带物品 免费随身携带物品的重量，每位旅客以 5 公斤为限。持头等舱客票的旅客，每人可随身携带两件物品；持公务舱或经济舱客票的旅客，每人只能随身携带一件物品。每件随身携带物品的体积不得超过 $20 \times 40 \times 55$ 厘米。超过上述重量、件数或体积限制的随身携带物品，应作为托运行李托运。

13.6 免费行李额及逾重行李费

13.6.1 免费行李额

1) 每位旅客的免费行李额（包括托运和自理行李）：持成人或儿童票的头等舱旅客为 40 公斤，公务舱旅客为 30 公斤，经济舱旅客为 20 公斤。持婴儿票的旅客，无免费行李额。

2) 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客票价等级标准合并计算。

3) 旅客非自愿改变舱位等级，应按原舱位等级享受免费行李额。

4) 构成国际运输的国内青岛航空航段，每位旅客的免费行李额



按适用的国际航线免费行李额计算。

5) 残疾人乘坐民航班机,对其必须携带的辅助器具(折叠轮椅、手杖、假肢等),给予免费携带。

13.6.2 逾重行李费

1) 旅客的托运行李和自理行李,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。

2) 收取逾重行李费,应填开逾重行李票。

3) 逾重行李费率以每公斤按逾重行李票填开当日所适用的经济舱票价的 1.5%计算,收费总金额以元为单位,尾数四舍五入。

13.7 行李声明价值

13.7.1 旅客的托运行李,每公斤价值超过人民币 100 元时,可办理行李的声明价值。

13.7.2 托运行李的声明价值不能超过行李本身的实际价值。每一旅客的行李声明价值最高限额为人民币 8,000 元。如承运人对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时,承运人有权拒绝收运。

13.7.3 承运人按照旅客声明的价值中超过本条件 13.7.1 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,尾数四舍五入。

13.7.4 办理声明价值的行李不包含在免费行李额内。

13.8 行李的收运

13.8.1 拒绝运输权



1) 旅客的托运行李、自理行李和免费随身携带物品，如属于或夹带有本条件 13.2 所列的物品，承运人有权拒绝接受该行李的运输。

2) 旅客的托运行李，如属于或夹带有本条件 13.3 所列的物品，承运人有权拒绝接受该行李作为托运行李运输。

3) 旅客携带了属于本条件 13.4 所列的物品，如旅客没有或拒绝遵守承运人的限制运输条件，承运人有权拒绝接受该物品的运输。

4) 旅客的托运行李、自理行李或免费随身携带物品，如因其形态、包装、体积、重量或特性等原因不符合青岛航空运输条件，承运人应请旅客加以改善，如旅客不能或拒绝改善，承运人有权拒绝接受该行李的运输。

13.8.2 检查权

承运人为了运输安全原因，可以会同旅客对其行李进行检查；必要时，可会同有关部门进行检查。如果旅客拒绝检查，承运人有权拒绝接受该行李的运输。

13.8.3 收运要求

1) 旅客必须凭有效客票托运行李。承运人应在客票及行李票上填写托运行李的件数和重量。

2) 承运人只在航班离站当日办理乘机手续时收运行李。

3) 承运人对旅客托运的每件行李应拴挂行李牌，并将其中的识别联交给旅客。经承运人同意的自理行李，在与托运行李合并计重并分别填写行李票后，交由旅客带入客舱自行照管，并拴挂自理行李牌。



4) 旅客托运有运输责任争议的行李时，承运人应经旅客同意，拴挂免除责任行李牌，以免除承运人相应的运输责任。

13.8.4 行李载运

1) 旅客的托运行李，应与旅客同机运送，特殊情况下不能同机运送时，承运人应向旅客说明，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，应与旅客同机运送。如载量不允许，而旅客又拒绝使用后续可利用航班运送，承运人可拒绝收运旅客的逾重行李。

13.8.5 小动物

1) 小动物是指家庭驯养的狗、猫、鸟或其它玩赏宠物。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。

2) 旅客托运小动物必须在定座时提出，并提供动物检疫证明，经承运人同意后方可托运。

3) 旅客应在乘机的当日，按承运人指定的时间，将小动物自行运至机场办理托运手续。

4) 装运小动物的容器应符合下列要求：

a) 能防止小动物破坏、逃逸和防止小动物将身体某一部分伸出容器意外损伤人员、行李、货物或飞机；

b) 能保证小动物站立和适当活动，保证空气流通，不致使小动



物窒息；

- c) 能防止粪便渗溢，以免污染飞机、机上设备以及其他物品。
- 5) 旅客携带的小动物，必须装在货舱内运输。
- 6) 小动物及其容器和携带的食物的重量，不得计算在旅客的免费行李额内，应按超重行李交付运费。
- 7) 小动物运输不能办理声明价值。
- 8) 旅客应对所托运的小动物承担全部责任。在运输中除承运人原因外出现的小动物患病、受伤和死亡，承运人不承担责任。
- 9) 导盲犬、助听犬的运输，按本条的规定办理。但导盲犬、助听犬在符合承运人运输条件的情况下可以由盲人或聋人旅客本人带入客舱运输。导盲犬、助听犬连同其容器和食物可以免费运输而不计算在免费行李额内。

13.8.6 外交信袋

- 1) 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，承运人也可以按照托运行李办理，但承运人只承担一般托运行李的责任。
- 2) 外交信使携带的外交信袋和行李，可以合并计重或计件，超过免费行李额部分，按照超重行李的规定办理。
- 3) 外交信袋运输需占用座位时，旅客必须在定座时提出，经承运人同意，方可予以运输。
- 4) 占用每一座位的外交信袋的总重量不得超过 75 公斤，总体积



不得超过 40×60×100 厘米。占用座位的外交信袋没有免费行李额，运费按下列两种办法计算，取其高者：

- a) 根据占用座位的外交信袋实际重量，按照逾重行李费率计算运费；
- b) 根据外交信袋占用的座位数，按照运输起讫地点之间，与该外交信使所持客票票价等级相同的票价计算运费。
- c) 机要交通人员携带的机要文件，按本条的规定办理。

13.8.7 违章行李

旅客的托运行李、自理行李和免费随身携带物品中，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，承运人按下列规定处理：

- 1) 在始发地发现违章行李，承运人有权拒绝运输；如已承运，有权取消运输，或将违章夹带物品取出后运输，已收逾重行李费不退。
- 2) 在经停地发现违章行李，应立即停运，已收逾重行李费不退。
- 3) 对违章行李中夹带的国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品，交有关部门处理。

13.8.8 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。

- 2) 旅客在经停地退运行李，除时间不允许外，可予以办理。但



未使用航段的已收逾重行李费不退。

3) 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，在经停地不退已交付的声明价值附加费。

4) 由于承运人的原因，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；已交付的声明价值附加费不退。

13.9 行李交付

13.9.1 行李交付

1) 旅客应在航班到达后立即在机场凭行李牌的识别联领取行李。必要时，应交验客票。

2) 如旅客未立即领取行李，承运人从行李到达的次日起向旅客收取行李保管费。对于旅客行李中的易腐物品，承运人有权在行李到达 24 小时后予以处理。

3) 承运人凭行李牌的识别联交付行李，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费用，不承担责任。

4) 旅客行李延误到达后，承运人应立即通知旅客领取，也可直接送达旅客。对延误行李不收取保管费。

5) 旅客在领取行李时，未提出书面异议，应即认为该行李已经按照运输合同完好交付的初步证据。

6) 旅客遗失行李牌的识别联，应立即向承运人挂失。旅客如要求领取行李，应向承运人提供足够的证明，并在领取行李时出具收据。



如在声明挂失前行李已被冒领，承运人不承担责任。

13.9.2 无法交付的行李 行李自到达的次日起，超过 90 日仍无人认领，承运人可按照无法交付行李的有关规定处理。

13.9.3 行李不正常运输的处理

1) 行李运输发生延误、遗失或损坏，承运人或其它地面服务代理人应会同旅客填写《行李运输事故记录》或《破损行李事故记录》，尽快查明情况和原因，并将调查结果答复旅客和有关单位。如发生行李赔偿，可在始发地、经停地或目的地办理。

2) 因承运人原因使旅客的托运未能与旅客同机到达，造成旅客旅途生活的不便，应给予旅客临时生活用品补偿费人民币 100 元。

13.10 行李赔偿

13.10.1 承运人的责任

旅客的托运行李从托运时起到交付时止，如发生延误、丢失或损坏，承运人应当承担责任。

承运人能够证明为了避免延误损失的发生已经采取一切必要措施或不可能采取措施的，不承担责任。

托运行李的损失完全是由于行李本身的自然属性、质量 或缺陷造成的，承运人不承担责任。

由于旅客行李内装物品造成该旅客伤害或其行李损失，承运人不承担责任。由于旅客行李内装物品对他人造成伤害或对他人物品或承运人财产造成损失，旅客应赔偿 承运人的所有损失和由此支付的一



切费用。

对于旅客在托运行李内夹带的本条件 13.4 所列物品的丢失或损坏，只按一般托运行李承担赔偿责任。

在联程运输中，青岛航空仅对发生在其承运的航线上的行李损失承担赔偿责任。

13.10.2 赔偿限额

旅客的托运行李全部或部分损坏、丢失，赔偿金额每公斤不超过人民币 100 元。如行李的价值每公斤低于 100 元时，按实际价值赔偿。

旅客丢失行李的重量按实际托运行李的重量计算，如果无法确定丢失的行李重量，每一旅客的丢失行李最多只能按该旅客享受的免费行李额赔偿。

行李损坏时，按照行李降低的价值赔偿或负担修理费用。行李箱损坏，赔偿金额按行李箱自身重量每公斤不超过人民币 100 元或负担相应的修理费用。

旅客的丢失行李如已办理行李声明价值，承运人应按声明的价值赔偿。行李的声明价值高于实际价值时，应按实际价赔偿。

由于发生在上、下飞机期间或飞机上的事件造成旅客的自理行李和免费随身携带物品灭失，承运人承担的最高赔偿金额每位旅客不超过人民币 3000 元。

行李赔偿时，对赔偿行李收取的逾重行李费应退还，已收取的声明价值附加费不退。



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。

已赔偿的丢失行李找到后，承运人应尽快通知旅客。旅客可将自己的行李领回，退还全部赔偿，临时生活用品 补偿费不退。发现旅客有明显的欺诈行为，承运人有权追回全部赔偿。

13.10.3 赔偿要求

旅客的托运行李丢失或损坏，应按本条件 13.10.4 规定的期限向承运人或其地面服务代理人提出赔偿要求，并随附客票(或复印件)、行李牌的识别联、《行李运输事故记录》、或《破损行李事故记录》、证明行李内容和价格的凭证以及其他有关的证明。

13.10.4 索赔和诉讼期限

托运行李发生损失的，如有索赔要求，有权提出索赔的人应当在发现损失后向承运人书面提出异议。托运行李发生损失的，至迟应当自收到托运行李之日起七日内提出；托运行李发生延误的，至迟应自托运行李交付旅客处置之日起二十一日内提出，否则就不能向承运人提出索赔诉讼。

关于赔偿责任的诉讼时效期间为 2 年，应从飞机到达目的地点之日起，或从飞机应当到达目的地点之日起，或从运输终止之日起计算。



第十四条 旅客运输

14.1 一般服务

14.1.1 承运人应以保证飞机安全和航班正常，提供良好服务为准则，以文明礼貌、热情周到的服务态度，认真做好空中和地面的旅客运输的各项服务工作。

14.1.2 承运人不负责为旅客提供机场区域内、机场与市区之间或在同一城市的机场与机场之间的地面运输。对于此项地面运输服务提供者的行为或疏忽，或销售代理人为旅客取得此项地面运输服务给予的任何帮助，承运人不承担责任。

14.1.3 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。

14.1.4 在航空运输过程中，旅客发生疾病时，承运人应积极采取措施，尽力救护。

14.1.5 空中飞行过程中，承运人应按其规定向旅客免费提供饮料或餐食。旅客要求提供超过规定的其他服务，青岛航空可收取相应的费用。

14.2 不正常航班服务

14.2.1 由于承运人机务维护、航班调配、商务、机组等原因，造成航班在始发地延误或取消，承运人应按规定向旅客提供餐食或住宿等服务。

14.2.2 由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非青岛航空原因，造成航班在始发地延误或取消，承运人应协助旅客安



排餐食和住宿，费用应由旅客自理。

14.2.3 航班在经停地延误可取消，无论何种原因，承运人均负责向经停旅客提供膳宿服务。

14.2.4 航班延误或取消，承运人及其地面服务代理人应做好解释工作，并迅速及时将航班延误或取消等信息通知旅客。

14.2.5 承运人和其他各保障部门应相互配合，认真负责，共同保障航班正常，避免不必要的航班延误。



第十五条 飞机上的行为

15.1 如果旅客在飞机上的行为危及到飞机或飞机上任何人或财产的安全，或妨碍机组人员履行职责，或不遵守机组的指示，或有其他旅客有理由反对的行为，承运人可以采取其认为必要的措施，以阻止该行为的继续，包括对该旅客实施管束。

15.2 旅客不得在飞机上使用便携式收音机、移动电话、电子游戏机或包括无线电操纵的玩具和对讲机在内的发射装置。未经承运人允许，旅客不得在飞机上使用除便携式录放机、助听器和心脏起搏器以外的任何电子设备。

第十六条 行政手续

16.1 旅客必须遵守中华人民共和国的法律、政府规定、命令、要求和旅行条件的各项规定，并应服从政府或机场管理和承运人的任何安全检查。

16.2 旅客应出示国家的法律、政府规定、命令、要求或旅行条件所要求的有效证件。承运人对未遵守国家法律、规定、命令、或旅行条件或其证件不符合要求的旅客，保留拒绝载运的权利。

16.3 政府有关主管部门检查旅客的托运行李或自理行李时，旅客应当到场。对旅客未到场接受检查而发生的任何损失，承运人不承担责任。



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的承运人共同承担的运输，应视为是一个单一运输。

第十八条 损失责任及赔偿限额

18.1 损失责任

18.1.1 承运人应对发生在其承运的航线上的损失承担责任。承运人为其他承运人航线上填开客票或办理行李托运时，只作为该其他承运人的代理人。尽管如此，旅客享有对其托运行李向第一或最后承运人诉讼的权利。

18.1.2 承运人为遵守或旅客未遵守国家法律、政府规定、命令和要求而引起的任何损失，承运人不应承担责任。

18.1.3 承运人的责任，应不超过经证明损失的数额。承运人对间接的或随之引发的损失不承担责任。

18.1.4 旅客在运输中由于其年龄、精神或身体状况，对本人形成危害和危险，由此造成或加重其本人的任何疾病、受伤、残废或死亡，承运人不承担责任。

18.1.5 承运人责任的任何免除或限制适用于并有利于承运人的代理人、雇员和代表以及将飞机提供给承运人使用的任何人及其代理人雇员和代表。承运人和上述代理人、雇员、代表以及任何人可以支付



的赔偿总额，不得超过承运人的责任限额。

18.2 赔偿限额

18.2.1 青岛航空对旅客的运输责任受本运输条件约束，与旅客航程有关的其它承运人对旅客的运输责任受其各自的运输条件约束。

18.2.2 青岛航空仅对在客票承运人一栏中填有青岛航空的航空公司代码的航班或航段在运输过程中导致的损害承担责任。如果青岛航空为其它承运人的运输出具客票或者办理托运行李，仅作为该承运人的代理人为上述行为。但是，对于托运行李，旅客可以向客票或行李票上列明的第一或者最后承运人索赔。

18.2.3 对于因青岛航空遵守适用的法律、政府规则 and 规定或由于旅客不遵守上述法律、政府规则 and 规定而给旅客造成的损害，青岛航空不承担责任。

18.2.4 除本条件另有规定外，按照相关的规定，青岛航空对旅客可补偿的损害仅限于经证实的损失和费用。

18.2.5 如果损害是由于旅客的过失造成或者促成的，应当按照适用的法律，相应免除或者减轻青岛航空对损失承担的责任。

18.2.6 青岛航空的运输合同，包括本条件以及免除或限制责任的条款，同样适用于青岛航空的授权代理人和受雇人。在任何情况下，从青岛航空及青岛航空的授权代理人和受雇人获取的赔偿总额不得超过青岛航空的责任限额。除非有明确规定，本条件不应使青岛航空放弃适用根据公约或适用法律的任何免除或限制我们责任的规定。



18.2.7 青岛航空对因旅客的身体状况引起或者加重的任何疾病、受伤或致残, 包括死亡, 不承担责任。

18.2.8 青岛航空对因旅客的行李或内装物品导致的任何损害不承担责任。旅客的行李或内装物品对他人、他人的财产和青岛航空的财产造成损害的, 旅客应当承担责任。

18.2.9 青岛航空对于根据本条件 13.3 所规定的不允许放在托运行李中的物品, 无论其损害如何, 均不承担责任。

18.2.10 青岛航空对每名旅客死亡、受伤的赔偿责任限额为人民币 400000 元。

第十九条 生效与修改

19.1 本条件自 2013 年 11 月 1 日起生效并实施。

19.2 承运人有权依照中国民用航空总局规定的程序, 不经通知修改其运输条件、运输规定、票价和费用。但此类修改不适用于修改前已经开始的运输。承运人的工作人员、销售代理人或雇员都无权更改或违反承运人适用的运输条件、运输规定、票价和费用。

19.3 本条件由青岛航空股份有限公司负责解释。

承运人名称: 青岛航空股份有限公司

名称缩写: QW