

山东航空股份有限公司

旅客、行李运输总条件

(2022年1月1日)

目录

第一条适用范围	3
1.1 基本原则	3
1.2 包机运输	3
1.3 代码共享	4
1.4 法律的优先适用	5
第二条客票销售	5
2.1 基本原则.....	5
2.2 票价与税费.....	6
2.3 定座与购票	7
第三条客票变更与退票	9
3.1 客票变更.....	9
3.2 退票	11
3.3 因健康原因需变更及退票的情形	13
3.4 票价使用条件	13
第四条乘机	13
4.1 接受检查	13
4.2 办理乘机登记手续.....	14

4.3 登机	15
4.4 机上座位安排	16
4.5 机上行为	16
4.6 入境/过境	17
第五条拒绝运输和限制运输	18
5.1 拒绝运输	18
5.2 限制运输	19
5.3 被拒绝承运后的退票	22
第六条行李运输	23
6.1 行李运输限制	23
6.2 托运行李	25
6.3 非托运行李	34
6.4 其他	38
第七条航班超售	38
7.1 基本原则	38
7.2 征集自愿者程序	38
7.3 优先登机规则	39
7.4 被拒绝登机旅客赔偿标准、方式和相关服务标准	39
第八条航班延误、取消、备降	40
8.1 一般规定	40
8.2 航班延误、取消、备降后的服务	40
8.3 航班延误补偿	42

第九条附加服务.....	42
第十条投诉受理渠道.....	43
第十一条损害赔偿 responsibility.....	43
11.1 一般规定.....	43
11.2 人身损害赔偿 responsibility.....	44
11.3 行李损失赔偿 responsibility.....	44
11.4 第三方服务赔偿 responsibility.....	46
第十二条其他规定.....	47
第十三条定义.....	错误! 未定义书签。
第十四条生效与修改.....	52

第一条适用范围

1.1 基本原则

1.1.1 除本条件第 1.1.2 款、第 1.2 款和第 1.3 款另有规定外，本条件适用于我们运营的用于运送旅客、行李并收取费用的公共航空运输。

1.1.2 本条件同样适用于免费和特种票价的运输。当免费和特种票价的票价使用条件或票价规则与本条件不一致时，该票价使用条件或票价规则优先于本条件。

1.2 包机运输

按照包机协议提供的运输，本条件仅适用于该包机协议

或者包机客票的条款中引用本条件的情形。

1.3 代码共享

在某些航班上，我们与其它承运人实施了“代码共享”。这意味着即使您定妥了我们的航班并持有载明我们的名称或者航空公司代码的客票，但是搭乘的可能是另一承运人实际运营的航班。我们将在您购票时告知您该航班的实际承运人。

我们的运输总条件也将适用于由其它承运人实际运营的代码共享航班。但是，每个代码共享航班的实际承运人都有关于其航班运营的运输总条件或运输条款，其内容可能与我们的运输总条件有所差异。实际承运人的这些差异条款与条件，在代码共享航班中将视为我们运输总条件的组成部分，并在由实际承运人运营的代码共享航班上取代我们运输总条件所对应的内容得到优先适用。

我们与代码共享航班实际承运人之间可能存在差异的条款和条件，包括但不限于：

- 1.3.1 乘机登记手续截止办理时间；
- 1.3.2 拒绝运输与限制运输；
- 1.3.3 行李运输，包括但不限于免费托运行李、随身携带物品的额度及超限行李收费标准等；
- 1.3.4 不正常航班服务，以及拒绝登机 and 航班延误的补偿；

1.3.5 航班禁烟。

1.4 法律的优先适用

如果本条件的任何条款与适用的法律、公约相抵触，则该条款无效。但是，本条件的其它条款仍然有效。

第二条 客票销售

2.1 基本原则

2.1.1 一般规定

2.1.1.1 在客票上，我们的名称将被缩写为航空公司两字代码“SC”或客票三字代码“324”。

2.1.1.2 客票始终是出票承运人的财产。

2.1.1.3 客票实行实名制管理，您应在购票及乘机时出示您的有效身份证件。

2.1.1.4 客票不得转让。

2.1.1.5 客票上的每一航段应当列明舱位等级、乘机日期、航班号，且在定妥座位后方可用于运输。

2.1.2 客票的有效期

除另有规定外，客票的有效期为：

2.1.2.1 客票部分使用时，客票有效期将自您首次旅行次日零时（含）起开始计算，三百六十五天内有效。无论后续该客票是否变更，有效期不变。

2.1.2.2 客票全部未使用时，

A. 客票有效期将自您购票次日零时(含)起开始计算, 三百六十五天内有效。

B. 如您申请变更客票, 且产生新的客票号, 客票有效期将从新客票出票次日零时(含)起开始计算, 三百六十五天内有效。

2.1.2.3 客票有效期的计算

从旅行开始、购票或重新出票次日零时(含)起至有效期满之日的二十四时(不含)为止。

2.1.3 客票的使用顺序

2.1.3.1 您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。

2.1.3.2 您所支付的票价是以我们的票价使用条件和客票上所列明的运输为依据的。因此, 客票包含的所有航段须按照您购票时规定的顺序使用。如未按顺序使用, 我们将根据您的实际行程重新计算票价。如果该票价高于您目前客票所支付的金额, 您应当支付原票价与运输变更后适用票价之间的差额, 我们将基于您对额外费用的后续支付, 向您提供后续运输服务。且您客票未使用的航段将不能再使用。

2.2 票价与税费

2.2.1 票价

2.2.1.1 票价将根据您购票时我们的有效价格计算, 该票价适用于您的客票上所列明的特定日期和行程等运输内

容。

2.2.1.2 客票售出后，如票价发生调整，您已支付的票款不作变动。如您需要变更您行程中的任何内容，将可能影响您应支付票价。

2.2.1.3 除另有规定外，票价只适用于从出发地机场至目的地机场的航空运输，不包括机场与机场之间或者机场与市区之间的地面运输。

2.2.2 税款和费用

2.2.2.1 购票时，您应支付政府、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，这部分税款或费用不包括在票价内。我们将告知您支付的税款和费用明细。

2.2.2.2 除票价和税费以外，我们会收取航空公司燃油附加费。燃油附加费虽然列示在税费中，但它不是政府税费。不同航空公司、不同行程、不同舱位、不同销售日期或旅行日期，收取的燃油附加费金额不同。

2.2.3 货币

您应当使用出票地国家的货币支付票价、税款和费用，除非在您付款时或付款前我们或我们的授权航空销售代理人指定使用另一种货币。

2.3 定座与购票

2.3.1 定座与购票方式

您可以通过我们的网站、移动客户端、旗舰店、致电我

们的服务热线、在我们的售票处或授权的航空销售代理人及我们认可的其它渠道预定座位和购买客票。

2.3.2 个人信息收集及使用

2.3.2.1 我们非常重视您的隐私和个人信息保护，并将采取相应的技术措施和其他必要措施保障您的信息安全。

2.3.2.2 在定座、购票、预定或购买其它服务以及办理相关手续时，您应向我们提供与您旅行有关的个人信息，并同意我们保存和使用您的个人信息。为保证您的顺利出行，请您务必提供真实有效的联系方式。

我们将遵循合法、正当、必要、诚信的原则收集、使用您的个人信息，具体收集、使用规则、目的、方式和范围以我们官网公示的“山航保护用户隐私承诺(山航隐私条款)”为准。

2.3.3 定座

2.3.3.1 我们或者我们的授权航空销售代理人将根据您的要求为您预定航班座位。如您需要，我们将为您出具书面的定座记录。

2.3.3.2 在您定座时，我们或我们的授权航空销售代理人将告知您购票时限。您应当在规定的购票时限内支付票款。如未完成支付，您预定的座位将无法保留。

2.3.4 购票

2.3.4.1 购票时，应提供您本人的有效身份证件。购票

时使用的有效身份证件应与办理乘机登记手续时使用的证件相同。

购买国际客票时，您应当自行查阅航班始发地、经停地或者目的地国的出入境相关规定。

2.3.4.2 某些票价的使用条件含有限制或拒绝您变更、退票的条款，我们或我们授权的航空销售代理人将在您购票时告知您这些使用条件。请根据您的需要选择票价。

2.3.4.3 婴儿及有成人陪伴儿童应购买与其陪伴人相同舱位服务等级的客票。

2.3.5 机上座位预定

您可以提前预定机上座位，我们将根据座位预留实际情况，尽力满足您的要求。但出于运行、安全或安保的需要，不能保证提供您指定的任何座位，同时，我们始终保留重新分配机上座位的权利，即使在您登机之后。

第三条 客票变更与退票

3.1 客票变更

3.1.1 一般规定

3.1.1.1 您应在客票有效期内办理客票变更。

3.1.1.2 请您联系出票承运人或其授权的航空销售代理人办理客票变更。

3.1.1.3 如果您未搭乘您已定妥座位的航班，且未预先通知我们保留后续航班的座位，我们有权取消您客票上续程

或回程航班的定座。

3.1.2 自愿变更

3.1.2.1 购票后，您如需变更行程中的任何内容，如变更舱位、乘机日期、航班号等，应尽快与我们联系。我们将根据您所购买的客票对应的票价使用条件办理客票变更。

3.1.2.2 客票变更时，您所支付的票价、燃油附加费、政府税费将重新参与计算。如果该金额高于您目前客票所支付的金额，您应当支付原付款金额与运输变更后金额之间的差额，同时您需按票价使用条件支付变更手续费。

3.1.3 非自愿变更

3.1.3.1 由于机械故障、航班计划、运输服务、机组等我们的原因，造成航班计划时间变更、延误或取消，不能给您提供已定妥座位，或者因上述原因造成您错失已定妥座位的衔接航班时，我们考虑您的合理要求，采取以下措施之一：

(1) 为您优先安排有可利用座位的山航临近航班；

(2) 征得您及有关承运人的同意后，免费办理签转手续；

(3) 变更原客票列明的航程，安排旅客乘坐山航和/或其他承运人的航班，或者双方认可的其它运输方式，将旅客运达目的地或中途分程地点，票款、超限额行李费和其他服务费用的差额多退少不补。

3.1.3.2 由于天气、突发事件、空中交通管制、安检及旅客等不属于我们的原因，造成航班计划时间变更、延误或

取消，不能给您提供已定妥座位，或者因上述原因造成您错失已定妥座位的衔接航班时，我们优先为您安排乘坐有可利用座位的山航临近航班，如无可利用座位，我们考虑您的合理要求，采取以下措施之一：

(1) 票价使用条件允许时，征得您和有关承运人同意后，安排签转其他承运人的航班；

(2) 变更原客票列明的航程，安排乘坐山航航班，将您运达目的地或中途分程地点。

3.1.3.3 已办理过非自愿变更的客票，如因您自身原因再次提出变更申请，应按本条件 3.1.2 款规定办理。

3.2 退票

3.2.1 一般规定

3.2.1.1 您应在客票有效期内向我们或我们的授权航空销售代理人提出退票申请。超出上述时间范围的退票申请，我们不予受理。

3.2.1.2 由其他承运人销售的客票，请您联系出票承运人或其授权的航空销售代理人办理客票退票。

3.2.1.3 退票时，您应将《航空运输电子客票行程单》交还给我们。

3.2.2 退款受款人

我们既可向您本人退款，也可以向能够出示充分付款证明和身份证明的付款人退款。

3.2.2.1 如果您不是客票的付款人，我们可按照原付款方式将票款退给该客票的付款人或其指定人，您需提供我们认可的证明材料。

3.2.2.2 若您委托他人代办退票手续，代办人须出示您及其本人的有效身份证件、您的授权委托书以及退款银行账户有效信息等资料。

3.2.3 货币

通常情况下，票款将按照原支付方式及原付款货币退还给您。

3.2.4 自愿退票

3.2.4.1 如果您客票的使用条件允许退款，且不属于本条件第 3.2.5 款规定范围的退票，我们将根据您购票时适用的票价使用条件办理客票未使用航段的退票。

3.2.4.2 如果您在航班的经停地自愿终止旅行，该航班未使用航段的票款不退。

3.2.4.3 请您联系原购票渠道办理自愿退票。

3.2.5 非自愿退票

3.2.5.1 因天气、空中交通管制、机务维护、航班调配等原因造成的航班计划起飞时间变更、延误或取消，未能在您的目的地点或约定的经停地点降停，或者造成您错失已定妥座位的衔接航班时，我们将为您办理客票未使用航段的退票，免收退票手续费。

3.2.5.2 您可以通过我们或您原购票渠道办理非自愿退票。

3.2.6 退款时限

除特殊情况外，我们或我们的销售代理人应当在收到您有效退款申请之日起7个工作日内办理完成退款手续，上述时间不含金融机构处理时间。时间起算点为我们或我们的销售代理人收到您有效申请开始，申请不符合要求的时间不计算在内。

3.3 因健康原因需变更及退票的情形

如您在购票后或旅行途中，因受伤、患病及其它身体原因造成您未能按原计划搭乘已定妥座位的航班，并提供我们认可的证明材料，在客票有效期内，我们可为您以及您能证明与您同行的两名旅客，在客票未使用的航段免费办理一次变更，免收变更手续费；或办理退票，免收退票手续费。

3.4 票价使用条件

具体票价使用条件及客票其他未尽事宜请见《山东航空股份有限公司国内票价使用条件》、《山东航空股份有限公司国际票价使用条件》。

第四条 乘机

4.1 接受检查

您和您的行李应接受安全、安保检查。检查的方式包括但不限于安全分析、物理搜身和检查、X光扫描、手动搜查

行李、口头询问等，采取何种方式由政府、机场或我们全权酌情决定，而不论您是否在场、同意或知情。我们对此种检查给您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、损坏或丢失是由我们的过错造成的。

4.2 办理乘机登记手续

4.2.1 您需在航班停止办理乘机登记手续前，凭有效旅行证件实名办理客票查验、托运行李、获取纸质或者电子登机凭证，其中您出示的有效身份证件应与购票时提供的有效身份证件一致。必要时我们将收存您的证件复印件。

4.2.2 因各机场的乘机登记截止时间不一致，请您遵守各机场的乘机登记截止时间，并在截止时间前办理乘机登记手续。如果您未在规定的乘机登记截止时间之前办理乘机登记手续，我们有权取消您的定座。

4.2.3 如果您搭乘的第一个航班是我们的航班，我们或我们的授权航空销售代理人将通知您办理乘机登记的截止时间。对于您旅程中的任意一个后续航班的乘机登记截止时间，您应自行查询。

4.2.4 旅行之前，您应自行负责取得出境、入境或者过境各国或地区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。对于您未取得以上证件或签证，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，我们不承担责任。

4.2.5 误机后，如果是由于您的原因导致的误机，我们将按本条件第 3.1.2 款和第 3.2.4 款协助您办理自愿变更或自愿退票。如果由于我们的原因导致您发生的误机，我们按本条件第 3.1.3 款和第 3.2.5 款协助您办理非自愿变更或非自愿退票。

4.3 登机

4.3.1 因各机场的登机口关闭时间不一致，您应在登机口关闭时间前办理登机手续。如您未在登机口关闭前到达登机口，我们有权取消您的座位。

4.3.2 如登机口、登机时间等发生变更，我们及我们的地面服务代理人将及时告知您。

4.3.3 如果由于您的原因导致漏乘，我们将按本条件第 3.1.2 款和第 3.2.4 款协助您办理自愿变更或自愿退票。如果由于我们的原因导致您发生漏乘，我们按本条件第 3.1.3 款和第 3.2.5 款协助您办理非自愿变更或非自愿退票。

4.3.4 当您乘坐了不是客票上列明的航班，到达非客票上列明的目的地点，我们将采取下列措施供您选择：

如您错乘的到达站有后续航班飞往您客票上列明的目的地，我们将安排您由错乘的到达站直接飞往目的地，或

如您错乘的到达站没有后续航班飞往您客票上列明的目的地，我们可将您运回始发站，由始发站尽早安排您搭乘

后续航班飞往您客票上列明的目的地，票款不补不退；或采取地面运输方式将您运至目的地；如您要求在错乘的到达站终止旅行或采用地面方式前往目的地，我们会将始发站至您客票上列明的目的地的票价与始发站至错乘的到达站的票价进行比较，票款多退少不补。

4.4 机上座位安排

4.4.1 我们将尽可能满足您对机上座位的要求，但不保证提供您所指定的座位。

4.4.2 出于运行、安全或安保的需要，我们保留分配或重新分配机上座位的权力，即使是在您登机 and / 或就坐后。

4.5 机上行为

4.5.1 一般规定

根据我们的判断，如果您在机舱内的行为危及飞机或者机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，我们可以采取我们认为合理的措施，包括实施管束，以阻止该行为的继续。您有可能在任何地点被要求下机并被拒绝续运，而且您有可能因机舱内的不当行为被起诉。

4.5.2 电子设备及其他设备

出于安全的原因，未经山航机组人员允许，我们禁止或

者限制在机上使用任何电子设备，包括但不限于锂电池移动电源（如充电宝）、移动电话、笔记本电脑、无线网卡、便携式录音机、便携式收音机、CD 播放器、电子游戏机或者包括遥控电子玩具和对讲机在内的发射装置。但是，允许使用助听器和心脏起搏器。

4.5.3 航班禁烟

我们所有的航班均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟。吸电子烟和合成蒸汽吸烟装置也在禁止之列。

4.5.4 安全带

当您在机上就座时，应全程系好安全带。

4.6 入境/过境

为了避免您的损失，您应在旅行前详细了解并遵守您将要旅行的始发、前往或途经国家或地区的有关规定。

4.6.1 如果您被拒绝入境/过境，您应偿还有关政府向我们征收的任何罚金或费用，以及您自该国或地区返回的运输费用。对于我们已经将您运至该拒绝入境/过境地点的票款，我们不予退还。

4.6.2 因您未能遵守有关国家或地区的法律、法规、命令、要求或者其它旅行规定，或您未能出示所要求的证件，造成我们被要求支付罚款或罚金，或者承担任何费用，您应偿还我们所支付的任何款项或承担的任何费用。为了避免您的损失，您应在旅行前详细了解并遵守您将要旅行的始发、

前往或途经国家或地区的有关规定。

第五条拒绝运输和限制运输

5.1 拒绝运输

根据我们的判断，由于下列一种或多种原因，我们可以在通知您后拒绝承运您或您的行李。遇此种情形，您有权退票。

5.1.1 承运您或您的行李，违反了任何始发地、目的地或飞越地国家或地区适用的法律、法规、命令或规定的其他情况；

5.1.2 承运您或您的行李，可能危及或者影响您本人或其他旅客或者机组人员的安全、健康、便利或舒适；

5.1.3 陌生人要求由您为其携带的任何行李或物品；

5.1.4 您的精神状况、行为表现或身体状况，包括您受酒精或药物的影响，使您可能对您本人、旅客、机组人员或财产造成危险或危害；

5.1.5 您以前在航空运输过程中有过不良行为，并且我们有理由相信此种不良行为仍有可能再次发生；

5.1.6 您拒绝接受安全检查，或者您的行李未经安全检查；

5.1.7 您没有支付相应的票价、税款或费用等；

5.1.8 您未能出示有效身份证件；或者您出示的有效身份证件与您购票时使用的不是同一证件；或您无有效的旅行

证件；或您拒绝按照机组的要求将旅行证件交由机组签收保管；

5.1.9 您的客票不是合法获得的，或不是从我们或我们的授权航空销售代理人购买的，或是伪造的；

5.1.10 您没有或无法遵守我们有关安全或安保方面的指令；

5.1.11 您未能遵守机上禁烟或使用电子设备的规定；

5.1.12 您未能或拒绝遵守机组人员的指示。

5.2 限制运输

5.2.1 携带婴儿的旅客、无成人陪伴儿童、残疾人、孕妇、受伤患病者或其他需要特殊服务的人，须事先向我们提出，满足我们的运输条件，经我们同意并做出相应安排后，方可予以承运。

5.2.2 婴儿的承运

婴儿旅客乘机时必须要有已年满十八周岁且具有完全民事行为能力的成人陪伴同行。

对于出生不足 14 天的婴儿和出生不足 90 天的早产婴儿（胎龄小于 37 周出生的新生儿）我们不提供航空运输服务。

5.2.3 儿童的承运

年满两周岁且不满五周岁的儿童乘机，必须有已年满十八周岁且具有完全民事行为能力的成人陪同；有成人陪伴儿

童乘机时，应购买与其陪伴人相同舱位服务等级的机票。

年满五周岁，但不满十二周岁的儿童乘机，应有已年满十八周岁且具有完全民事行为能力的成人陪伴同行。如无成人陪伴，应事先申请无成人陪伴儿童服务，经我们同意，按我们的规定购票并支付服务费后，方可运输。每一航班承运年满五周岁但不满八周岁的无成人陪伴儿童有数量限制，我们有权因此拒绝运输。

年满十二周岁且未滿十八周岁的少年旅客单独旅行，可自愿申请无成人陪伴儿童服务。关于无成人陪伴儿童的承运收费规定，您可向我们、我们的授权航空销售代理人或授权地面服务代理人查询。

5.2.4 残疾人的承运

我们将遵照中国民航主管部门残疾人航空运输相关法律法规，为具备乘机条件的残疾人提供运输，每一航班承运的无人陪伴且在应急撤离时需要他人协助的残疾人有数量限制，我们有权因此拒绝运输。

5.2.5 孕产妇的承运

怀孕不足 32 周的孕妇旅客乘机，除医生诊断不适宜乘机者外，我们将视同您为一般旅客。为了您的旅行安全，如果您怀孕已满 32 周但不滿 35 周，您需要凭产科医生或县级（含）以上医疗机构出具的真实有效的注明怀孕周数的诊断证明乘机。如无法提供证明，您须签署“风险告知书”后方

可乘机。

对于怀孕满 35 周(含)以上的孕妇、预产期在 4 周(含)之内的孕妇、预产期临近但无法确定准确日期且已知为多胎分娩或预计有分娩并发症的孕妇、产后不足 7 天者，我们不提供航空运输服务。

5.2.6 受伤或患病旅客的承运

受伤或患病旅客乘机出行存在一定的风险。在高空密闭、干燥缺氧和压力有变的环境下，可能出现伤害、病情加重甚至更危急的情况，建议在您计划旅行前，咨询您的医生。如您坚持航空旅行，需提供由医生或县级(含)以上医疗机构出具的真实有效的伤病情况诊断证明。

购票时须提供开具日期不早于最早乘机日期前 10 天(不含起飞当日)的诊断证明；乘机登记时须提供开具日期不早于航班起飞前 72 小时的诊断证明。

任何原因导致不能使用飞机的标准座椅坐立(如膝盖 / 髋关节强直不能做弯曲活动)，或起飞、降落时飞机的座椅靠背不能保持直立姿势并且找不到满意的替代方法，需要您申请担架运输服务，经我们同意并做出相应安排后，方可承运。

下列伤病旅客，我们不提供航空运输服务：

5.2.6.1 已知患有检疫传染病或疑似检疫传染病病人；

5.2.6.2 患有精神病且在发病期间，可能对其他旅客或

自身造成危害者；

5.2.6.3 面部严重损伤，有特殊恶臭或有特殊怪癖，可能引起其他旅客不适者；

5.2.6.4 因伤病、体弱或精神状况无法自理者，旅行中若无专人陪同，或陪同人无能力独立承担照料或管束的；

5.2.6.5 携带用于贮存、产生或分配氧气的设备的旅客；

5.2.6.6 处于严重或危急状态的心脏病患者，如严重的心力衰竭、出现紫绀症状或心肌梗塞（在旅行前六周内曾发生过梗塞）者；

5.2.6.7 严重的中耳炎，伴随有咽鼓管塞症的患者；

5.2.6.8 近期患自发性气胸的病人或近期做过气胸整形手术的患者；

5.2.6.9 大纵膈肿瘤、特大疝肿及肠梗阻病人；

5.2.6.10 头部损伤造成颅内压增高及颅骨骨折者；

5.2.6.11 下颌骨骨折近期使用过金属线连接者；

5.2.6.12 在过去 30 天内患过脊髓灰质炎的病人，延髓形脊髓灰质炎患者；

5.2.6.13 带有严重咳血、吐血或者呕吐症状的病人；

5.2.6.14 近期遭受过严重外伤或进行过重大外科手术，伤口尚未完全愈合者。

5.3 被拒绝承运后的退票

因本条件第五条规定被拒绝承运或者被取消座位的任

何旅客，可以根据第 3.2.4 款规定办理退票。

第六条行李运输

6.1 行李运输限制

6.1.1 不得作为行李运输的物品

以下物品不得作为托运行李交运，也不能作为非托运行李带入客舱：

6.1.1.1 可能危及航空器、机上人员或者财产安全的物品，如国际民用航空组织《危险物品安全航空运输技术细则》和国际航空运输协会《危险物品运输规则》以及我们的规定中列明的物品，包含但不限于：爆炸物质、装置及仿真品；气体（包括易燃和非易燃无毒气体、有毒气体、压缩气体等）；易燃物质（包括液体易燃物、固体易燃物、例如打火机、火柴等）、自燃物质和遇水易燃物；氧化剂和有机过氧化物；毒性物质和传染性物质；放射性或者磁化物；腐蚀性物质；产生热量的物品；有威胁性或刺激性物质等各项危险品。

6.1.1.2 枪支及其主要零部件（含军用、民用、公务用枪；手枪、步枪、冲锋枪、机枪、防暴枪、气枪、麻醉注射枪、样品枪、道具枪、钢珠枪、催泪枪、电击枪等）；弹药；军械、警械及其主要零部件（警棍、军用或警用匕首、刺刀等）；国家禁止的械具（电击器、防卫器）；国家管制器具（弩、匕首、三棱刀、机械加工用的三棱刮刀、带有自锁装

置的刀具和形似匕首但长度超过匕首的单刃刀、双刃刀以及其它类似的单刃、双刃、三棱尖刀等); 其它类似物品及上述物品的仿制品不得作为行李运输。

用于体育运动的枪支和弹药, 如果符合第 6.2.5.3 款规定, 可以作为托运行李运输。

6.1.1.3 中华人民共和国的法律、法规、命令禁止运输的物品或出境、入境或过境国家的法律、法规或者命令禁止运输的物品;

6.1.1.4 我们认为基于以下原因不得运输的物品: 由于物品的危险性、不安全性, 或由于其重量、体积、包装、形状或者性质不适宜运输的物品; 活体动物 (本条件第 6.2.5.1 款规定的小动物和第 6.3.2 款规定的服务犬除外); 带有明显异味的鲜活物品 (如海鲜、榴莲等); 具有麻醉、令人不快或其他类似性质的物品等。

如果您想进一步了解不得作为行李运输的物品信息, 您可向我们、我们的授权航空销售代理人或授权地面服务代理人查询。

6.1.2 不得作为托运行李运输的物品

下列物品不得作为托运行李或夹入行李内托运:

6.1.2.1 备用锂电池、锂电池移动电源 (如充电宝)

备用锂电池、锂电池移动电源 (如充电宝) 不得作为托运行李或夹入行李内托运。但是在符合我们运输条件的情况

下，并经我们同意，旅客可随身携带。详情请见本条件第 6.3.5 款。

6.1.2.2 配备不可拆卸锂电池的行李箱

6.1.2.3 骨灰

6.1.3 不建议作为托运行李运输的物品

在您的托运行李中，建议不要放置或夹带重要文件和资料，有价票证、汇票、证券，货币，可转让票据，珠宝，贵重金属及其制品，奢侈品包，手表等贵重物品，古玩字画，易碎易损坏物品，易腐物品，样品，绝版印刷品或手稿，旅行证件或文件，个人电子设备（备用电池除外）以及个人需定时服用的处方药等物品。如果您托运的行李包含上述物品，我们对上述物品的遗失和损坏仅承担一般托运行李责任。

6.1.4 限制运输的物品

因形状、长度、重量特殊或本身性质存在特殊性的行李以及国家法律、行政法规、规章规定的限制运输物品，只有在符合我们运输条件的情况下，并经我们同意，方可接受运输。

如果您想进一步了解限制运输物品的信息，您可见本条件第 6.2.5 款及第 6.3 款或向我们、我们的授权航空销售代理人或授权地面服务代理人查询。

6.2 托运行李

6.2.1 托运行李的包装

6.2.1.1 您的托运行李应当包装完善、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。对包装不符合要求的行李，我们可拒绝收运或不承担损坏、破损的赔偿责任。

6.2.1.2 您应在托运行李的内外部标注您的姓名或其它个人识别标志。

6.2.1.3 我们接收您交运的托运行李后，将为您的每一件托运行李出具行李识别标签。

6.2.2 托运行李的重量、尺寸及件数限制

每件普通托运行李重量不得小于 2KG (4 磅)，国内航线不得超过 45KG(99 磅)，国际航线不得超过 32KG(70 磅)。

计重制航线中，每件托运行李长、宽、高分别不得超过 100CM (40 英寸)、60CM (24 英寸)、40CM (16 英寸)；计件制航线中每件托运行李三边之和不得超过 203 厘米(80 英寸，包括轮子和把手)。

计重制航线中，每件托运行李长、宽、高分别不得小于 30CM (12 英寸)、10CM (4 英寸)、20CM (8 英寸)；计件制每件托运行李三边之和不得小于 60 厘米 (24 英寸)。

超出上述限制范围的物品不得作为行李运输。

因航班载量有限，我们有权在免费行李额以外对您托运行李的最大数量进行限制。

6.2.3 免费行李额

我们将根据您所持客票的舱位等级、航线距离以及您的会员等级等确定您的免费行李额，您可自行查询山航官网的“行李服务”标准，或可向我们、我们的授权航空销售代理人或我们的授权地面服务代理人查询您的免费行李额。

如果您非自愿改变客票舱位服务等级，我们仍将按原客票舱位服务等级标准计算您的免费行李额。

6.2.4 托运行李超限收费

6.2.4.1 当您的普通托运行李超过免费行李额标准时，您需为超过部分支付超限行李费。

6.2.4.2 我们将根据您所持客票的航线、舱位以及您所托运的超限行李的重量、尺寸及件数，确定您的超限行李费。您可自行查询山航官网的“行李服务”标准，或向我们、我们的授权航空销售代理人或授权地面服务代理人查询具体的收费标准。

6.2.4.3 我们向您收取超限行李费时，为您出具收费凭证。

6.2.4.4 经我们同意您可在中途经停地点领取托运行李，但对已开始运输的超限行李，未使用航段的已付超限行李费不予退还。

6.2.5 特殊托运行李

特殊托运行李指形状、长度、重量特殊或本身性质存在特殊性的托运行李。我们将根据您所持客票的航线以及您所

托运特殊行李的类别，收取相应费用。您可向我们、我们的授权航空销售代理人或授权地面服务代理人查询具体的收费标准。

6.2.5.1 小动物

我们承运的小动物仅限家庭驯养的宠物狗、宠物猫，但具有易于伤人特性、易发生呼吸问题及短鼻系列的猫和狗及其杂交品种以及处于怀孕状态及出生不超过 8 周、或哺乳期、或分娩 7 天内、或生病的猫、狗不予承运。

小动物的运输，必须事先向我们提出申请，并提供动物检疫证明以及所有出境、入境或过境所需的相关文件或证明，经我们同意后方可承运。您必须保证小动物被妥当地装入容器内，且该容器须符合我们的要求，否则我们不予承运。我们有权限制每架飞机运输小动物的数量，且此类小动物仅限货舱运输。

您应对托运的小动物承担全部责任。由于运输过程中有关国家拒绝入境、过境，小动物未能按时运到，或由于正常运输条件下小动物受伤、患病、逃逸或死亡，我们不承担责任，除非上述情况的发生是由于我们的原因造成的。

您应对小动物可能对其他旅客或我们造成的所有损害或伤害承担全部责任。

6.2.5.2 运动器械器具

我们只承运竞技体育比赛和健身锻炼所使用的各种器

械、装备及用品。超过普通托运行李重量或尺寸限制的运动器械（除高尔夫球包以外），必须事先向我们提出申请，经我们同意后方可运输。当飞机条件不适宜运输时，我们可以拒绝收运。

您应对托运的运动器械妥善包装，尽量使用原厂包装或专业包装或我们认可的包装，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。任何充气类运动器械器具须放气后运输。

6.2.5.3 枪支和子弹

我们只承运射击竞技体育运动用枪支和子弹。您必须事先向我们提出申请，经我们同意后方可运输，并且此类物品的重量不计算在免费行李额内。

枪支必须卸下子弹、扣上保险并按我们的规定单独并分别妥善包装。子弹的运输应当按 6.1.1 款指定的 ICAO 和 IATA 的规定及我国适用的法律、法规及我们的规定办理。每位旅客限托运 5KG 子弹（毛重）。

6.2.5.4 小型电器、仪器及媒体设备

小型电器、仪器及媒体设备是指工作、生活使用的，符合一般行李尺寸要求的电器。

托运小型电器、仪器及媒体设备时，您需要对其进行妥善包装，尽可能使用原厂或专业包装，包装需包装完善、锁扣完好、捆扎牢固，能承受一定的压力。

此类物品我们只承担一般托运行李责任，在符合非托运行李要求的前提下我们建议您随身携带。

6.2.5.5 渔具

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。

渔具只能作为托运行李运输，您应对托运的渔具妥善包装。

6.2.5.6 乐器

乐器可以作为托运行李运输。您必须事先向我们提出申请，经我们同意后方可运输。钢琴、竖琴、定音鼓等超重超大乐器不能作为行李运输。

如果您托运乐器，您需要对其进行妥善包装，尽可能使用原厂或专业包装，包装需包装完善、锁扣完好、捆扎牢固，能承受一定的压力，便于行李人员安全装卸与运输。

6.2.5.7 水产品

我们承运的水产品是指海洋和淡水渔业生产的动植物产品及其加工产品。当水产品作为行李托运时，尺寸限制等同于普通托运行李，单件重量不得大于 32KG，且仅限国内航空运输。

运输水产品的包装必须坚固、密封，确保无异味、无液体泄露。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。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。

禁止在包装内使用散冰或干冰降温。

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。

6.2.5.8 含酒精的液态饮品

含酒精的液态饮品仅限托运（候机楼隔离区或机上购买的免税品可随身携带登机，但需持有购物凭证和经过安全检查），标识应全面清晰且置于零售包装内，每个容器容积不得超过 5L。酒精的体积百分含量小于或等于 24%时，托运数量不受限制；酒精的体积百分含量大于 24%、小于或等于 70%时，每位旅客托运总量不得超过 5L。酒精的体积百分含量大于 70%时，我们将不予承运。

6.2.5.9 干冰

经我们同意，当您的易腐物品需要保鲜时，您可携带不超过 2.5KG (5 磅) 的干冰作为托运或非托运行李。干冰包装件须留有通气孔；作为托运行李时，须在行李上标注固体“二

氧化碳”或“干冰”。

6.2.5.10 含水银的小型医用或临床用体温计

含水银的小型医用或临床用体温计仅限作为托运行李运输，您只能托运一支，且必须放置在具有防护性的包装内。

6.2.5.11 管制刀具以外的利器、钝器、工具及其它类似物品

管制刀具以外的利器、钝器，日用刀具、专业刀具、棍棒，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。

工具和其他类似物品，主要包括：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、飞镖、弹弓、弓、箭、蜂鸣自卫器等。

6.2.5.12 电动轮椅

我们仅接受因残疾、健康、年龄原因造成行动受限旅客自备电动轮椅托运申请，其自备的在旅途中使用的电动轮椅或电动代步工具须在值机柜台办理托运手续。

您托运的电动轮椅或电动代步工具必须满足我们危险品运输相关规定，免费托运的电动轮椅或电动代步工具仅限1部（在此基础上还可免费托运1部手动折叠轮椅）。

电动轮椅托运服务适用于非渗漏型电池电动轮椅、渗漏型电池电动轮椅，以及锂电池

轮椅或代步工具。其中锂电池轮椅的容量要求：电池额定功率不得超过 300Wh。如果必须由两块电池驱动，则其中任何一块电池额定功率不得超过 160Wh。同时可再携带一块额定功率不超过 300Wh 或二块额定功率分别不超过 160Wh 的备用电池。

如电动轮椅电池可以拆卸，则该电池必须拆下，并随身携带。拆下电池和备用电池两极应进行绝缘保护以防短路。

6.2.6 声明价值服务

我们提供托运行李声明价值服务，您可为您的托运行李自愿申请声明价值，但所申请声明价值的托运行李须符合我们托运行李及声明价值服务的相关规定。

6.2.7 托运行李的领取与交付

6.2.7.1 您应在目的地点或中途分程地点凭行李牌识别标签尽快核对并领取您的托运行李，必要时应交验客票。我们根据行李识别标签交付行李，对于领取行李的人是否确系您本人，以及由此造成的损失及费用，我们不承担责任。

6.2.7.2 如果您不能出示行李识别标签而要求领取托运行李，您应在提供我们认可的证明后才能领取。

6.2.7.3 如果您的托运行李从到达之日起 90 天内未领取，我们将处置该行李而不再通知您，且无需承担任何责任。对于您行李中的易腐物品，我们有权在行李到达 72 小时后予以处理，且无需承担任何责任。

6.2.7.4 您的托运行李尽可能与您同机运输，除非出于运行、安全或安保方面的原因可能由后续航班运输或终止运输。如果您的托运行李是因我们的原因改由后续航班运输，将由我们交付与您，除非法律要求您须亲自到场办理海关手续。

6.2.7.5 如您抵达目的地后，未能领取到您的托运行李或托运行李发生损失，请您立即向我们提出。

6.3 非托运行李

6.3.1 非托运行李的重量、尺寸及件数限制

每位头等舱、公务舱旅客可携带的单件非托运行李重量不得超过 8 千克（17 磅）；每位高级经济舱、经济舱旅客可携带的单件非托运行李重量不超过 5 千克（11 磅）；每件非托运行李长、宽、高三边分别不得超过 55 厘米（22 英寸）、40 厘米（16 英寸）、20 厘米（8 英寸），保证可以放置在客舱上方的封闭式行李架内，或放置在您的前排座椅下；

每位头等舱、公务舱旅客可携带 2 件非托运行李；每位高级经济舱、经济舱旅客可携带 1 件非托运行李。

除安全原因外，航班上残疾、伤、病等行动不便的旅客所持的拐杖、假肢、电子耳蜗、助听器、盲杖、盲镜、助视器、折叠手动轮椅等小型的在旅途中随时要用到的辅助设备，可带入客舱；以上设备如客舱内没有存放空间时，我们将免费为您办理托运。

6.3.2 服务犬

服务犬指携带经过专门训练的，为残疾人生活和工作提供协助的特种犬，包括导盲犬、助听犬等。

您必须事先向我们提出申请，并提供服务犬的身份证明、动物检疫证明以及所有出境、入境或过境所需的相关文件或证明，我们有权限制每架飞机带入客舱服务犬的数量。您应负责服务犬在客舱内的排泄，并确保不会影响机上的卫生。带进客舱的服务犬应在登机前为其系上牵引绳索、穿好工作衫，并不得占用座位或让其任意跑动。在征得相关旅客同意的情况下，可不要求您为服务犬戴上口套。服务犬应由具备乘机条件的残疾人本人带入客舱运输。

6.3.3 占座行李

如果您需要办理行李占座服务，您必须事先向我们提出申请，并支付相关费用。

占用座位的行李重量不得超过 75KG(165 磅)，长、宽、高三边分别不得超过 100 厘米(40 英寸)、60 厘米(24 英寸)、40 厘米(16 英寸)。

您为占座行李购买的客票舱位服务等级应和您所持客票的舱位服务等级保持一致。行李占用的座位应与您的座位将被安排在客舱末排，座位相邻且不靠近、不间隔过道。占座行李不得阻碍您和其他旅客应急撤离，不得影响通过客舱悬窗观察外部情况，不得遮挡任何乘客告知和出口标志。

6.3.4 占座乐器

当乐器作为占座行李时，您必须事先向我们提出申请，并支付相关费用。

对于大提琴等可以作为占座行李运输的特殊乐器，重量不得超过 75KG(165 磅)，长、宽、高三边分别不得超过 150 厘米(59 英寸)、60 厘米(24 英寸)、40 厘米(16 英寸)。

您为占座的乐器购买的客票舱位服务等级应和您所持客票的舱位服务等级保持一致。乐器占用的座位应与您的座位将被安排在客舱末排，座位相邻且不靠近、不间隔过道。占座的乐器不得阻碍您和其他旅客应急撤离，不得影响通过客舱悬窗观察外部情况，不得遮挡任何乘客告知和出口标志。

6.3.5 备用锂电池、锂电池移动电源（如充电宝）

备用锂电池、锂电池移动电源（如充电宝）属于您个人自用，只能作为非托运行李运输，不得作为托运行李或夹入行李内托运。

备用锂电池、锂电池移动电源（如充电宝）额定能量大于 160Wh 的锂离子电池、锂含量大于 8 克的备用锂金属电池禁止携带（电动轮椅的备用电池除外）；

备用锂电池、锂电池移动电源（如充电宝）额定能量大于 100Wh(瓦特小时)、不超过 160Wh 的备用锂离子电池，锂含量大于 2 克、不超过 8 克的备用锂金属电池（仅适用于便携式电子医疗设备），经我们同意每名旅客最多可携带 2 个；

备用锂电池、锂电池移动电源（如充电宝）额定能量不超过 100Wh（瓦特小时）的备用锂离子电池，锂含量不超过 2 克的备用锂金属电池，经我们同意每名旅客最多可携带 20 个；

每名旅客携带的便携式电子设备（包括医疗电子设备）的备用锂电池及其他类型的电池合计不得超过 20 个。其中额定能量大于 100wh（瓦特小时）、不超过 160wh 的备用锂离子电池，锂含量大于 2 克、不超过 8 克的备用锂金属电池（仅适用于便携式电子医疗设备）及锂电池移动电源合计不得超过 2 个。

备用电池必须单个做好保护以防短路。严禁携带生产厂家召回的有安全缺陷的锂电池和标识不清，无法确认额定能量或锂金属含量的锂电池、锂电池移动电源（如充电宝）。严禁携带非个人自用目的的锂电池移动电源（如充电宝）。严禁在飞行过程中使用锂电池移动电源（如充电宝）。

6.3.6 气象专用水银气压计或水银温度计

气象专用水银气压计或水银温度计只能作为非托运行李运输，经我们同意，政府气象局或类似官方机构的代表，每人可携带 1 支水银气压计或水银温度计。

水银气压计或水银温度计必须装进坚固的外包装，且内有密封内衬或坚固的防漏和防穿透材料的袋子，此种包装应能防止水银从包装件中渗漏。

6.4 其他

关于免费行李额、超限行李费的计算方式，行李声明价值、小动物运输、特殊行李的相关规定及行李损坏、丢失、延误的赔偿标准等没有规定的，请见山航官网的“行李服务”标准，或向我们和我们的授权航空销售代理人查询。

第七条 航班超售

7.1 基本原则

7.1.1 为减少因部分旅客临时取消出行计划而造成的航班座位虚耗，保证更多的旅客能够搭乘理想的航班，我们可能在部分容易出现座位虚耗的航班上进行适当的超售。

7.1.2 我们会充分考虑航线、航班班次、时间、机型以及衔接航班等情况，合理控制航班超售比例，最大程度避免因超售导致旅客被拒绝登机情况的发生。

7.1.3 如因超售导致实际乘机旅客人数超过座位数时，我们将根据征集自愿者程序，寻找自愿放弃行程的旅客。在没有征集到足够自愿放弃行程的旅客的情况下，我们将拒绝部分旅客登机。

7.2 征集自愿者程序

如航班发生超售，我们会在航班起飞前，以适当形式发布航班超售信息，征询自愿放弃行程的旅客，并告知相关赔偿及服务标准。我们会区分不同情况或者根据需要，通过以下某种或多种方式征集自愿者：

7.2.1 在官方网站订票环节设置自愿者申请选项征集自愿者。

7.2.2 在官方网站及直属售票处公布的航班超售公开信中设置自愿者申请电话征集自愿者。

7.2.3 主动给您拨打电话或发送短信的方式征集自愿者。

7.2.4 在候机楼服务现场以广播或者告知书等方式征集自愿者。

7.3 优先登机规则

在没有征集到足够自愿者的情况下，我们将遵循公序良俗原则，综合考虑老幼病残孕等特殊旅客的需求，以及后续航班衔接情况等因素，确定优先登机的旅客。具体请见《航班超售致全体旅客的公开信》。

7.4 被拒绝登机旅客赔偿标准、方式和相关服务标准

7.4.1 赔偿标准

我们将根据您所持客票的票价以及改签后续航班等待时间及您的意愿，确定赔偿您的方式或金额，具体请见《航班超售致全体旅客的公开信》。

7.4.2 赔偿方式

我们可以通过免票或现金的方式向您提供赔偿。

7.4.3 服务标准

如因航班超售，造成您未能搭乘原定航班，我们可为您提供如下服务保障：

- 7.4.3.1 优先安排最早可利用的航班，保障您尽快成行；
- 7.4.3.2 或按非自愿退票处理，不收取退票手续费；
- 7.4.3.3 或按非自愿变更航程处理，票款多退少不补；
- 7.4.3.4 如为您所安排的后续航班为次日航班时，我们将免费提供膳宿。

第八条 航班延误、取消、备降

8.1 一般规定

8.1.1 航班时刻表中载明的航班时刻或机型，在其公布之日与您实际开始旅行之日期间将可能发生变动，我们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我们与您之间运输合同的组成部分。

8.1.2 我们在接受您的订票之前，将告知您当时有效的预订航班时刻，并在您的客票上列明。在客票售出后，我们可能会更改航班时刻。如果您给我们提供了您的联系方式，我们将尽力通知您航班时刻的变更。

8.1.3 我们将采取一切可合理要求的措施来避免您的航班发生延误、取消、备降。如我们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，因此给您造成的损失，我们不承担责任。

8.2 航班延误、取消、备降后的服务

8.2.1 客票服务

航班延误、取消后，可以按照本条件第 3.1.3 款和第

3.2.5 款协助您办理非自愿变更或非自愿退票，或以我们双方认可的其他运输方式将您运送到客票上载明的目的地点，产生的费用按照 3.1.3 款执行。

航班发生备降，无论何种原因，我们将按 3.1.3.1 款和 3.2.5 款为您提供服务。

8.2.2 信息服务

在始发地出港延误或者取消，或者航班在经停地点延误或取消，或者航班发生备降，我们将按规定向您提供航班动态信息。

8.2.3 餐饮服务

在始发地出港延误或者取消，或者航班在经停地点延误或取消，或者航班发生备降，我们将按规定向您提供餐饮服务。

8.2.4 住宿服务

由于机械故障、航班计划、运输服务、机组等我们的原因，造成航班在始发地出港延误或者取消，我们将按规定向您提供住宿服务。

由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等不属于我们的原因，造成航班在始发地出港延误或取消，我们将协助您安排住宿，费用由您自理。

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，我们将按规定向您提供住宿服务。

8.2.5 航班延误或取消证明

如您需要，我们将为您提供航班延误或取消的书面证明。

8.3 航班延误补偿

8.3.1 补偿条件及标准

由于机务维护、航班调配、机组等我们的原因，造成航班延误，我们将根据延误的实际情况，向您提供经济补偿。延误 4 小时（含）以上不超过 8 小时，每位旅客补偿人民币 200 元；延误 8 小时（含）以上，每位旅客补偿人民币 400 元。

8.3.2 补偿方式

我们可以通过购票折扣、现金等方式向您提供补偿。

第九条附加服务

9.1 为了满足您的额外需求，我们可以向您提供付费座位服务、付费升舱服务、预付费行李服务等附加服务，请根据您的需求确定是否购买。您可能需要为此支付一定费用，且此部分费用不包含在票价中。

9.2 如您需要变更已预订的附加服务，应尽快与我们联系。我们将根据您的附加服务规则为您办理变更手续。

9.3 您可以向我们查询具体的附加服务规则。

第十条投诉受理渠道

我们受理投诉的渠道包括：

邮件地址：yjsl@sda.cn

投诉电话：(+86-531) 95369-7

在线投诉地址：

<https://www.sda.cn/complaint/login.shtml>

第十一条损害赔偿 responsibility

11.1 一般规定

11.1.1 我们对您在航空运输中发生的损害赔偿 responsibility，受中国法律、适用的国际公约及本条件约束。我们仅对我们实际履行的航空运输活动中导致的您的实际损害依据中国法律或适用的国际公约规定的条件及责任限额承担赔偿 responsibility，中国法律或适用的国际公约没有规定的，适用本条件的规定。与您航程有关的其他承运人对您的运输责任，受其所在国家的法律及该承运人的运输条件约束。

11.1.2 对于因我们遵守适用法律或国际公约或由于您不遵守上述适用法律或国际公约而引起的任何损失，我们不承担 responsibility。

11.1.3 除本条件另有规定外，按照适用法律或公约的规定，我们对您承担的责任仅限于您提供证据证明的直接损

失和费用。我们对任何间接的、惩罚性、惩戒性或者其他非补偿性的损失不承担责任。

11.1.4 如果损害是由于您或索赔人的过错造成或促成的，应按照适用法律或国际公约的规定，相应免除或者减轻我们的责任。

11.1.5 除非有明确规定，本条件不应使我们放弃适用法律或国际公约中有关免除或限制我们责任的任何规定。

11.1.6 我们的运输合同，包括本条件以及免除或限制责任的条款，同样适用于我们的代理人和受雇人。在任何情况下，从我们及我们的代理人和受雇人获取的赔偿总额不得超过我们根据适用法律或国际公约应承担的责任限额。

11.2 人身损害赔偿责任

因发生在民用航空器上或者在您上、下民用航空器过程中的事故，造成您人身伤亡而产生的损失：如属于国内航空运输，我们按照《中华人民共和国民用航空法》和有关国内航空运输承运人赔偿责任限额规定承担责任；如属于国际公约界定的国际航空运输，我们按照适用的国际公约承担责任；如不属于华沙公约、海牙议定书、蒙特利尔公约界定的国际航空运输，我们参照蒙特利尔公约的相关规定承担赔偿责任。但是，我们对因您的身体状况引起或者加重的任何疾病、受伤、致残、死亡等伤害，不承担责任。

11.3 行李损失赔偿责任

11.3.1 对完全是由于行李本身的自然属性、固有缺陷、质量或瑕疵造成的行李损失，我们不承担责任。您应当确保您的行李外包装及内装物品包装完好。对于因您行李包装不善给您造成的损失，我们不承担责任。

11.3.2 除非是由于我们、我们的代理人和受雇人的过错所造成的，否则我们对您的非托运行李的损失不承担责任。

11.3.3 对于您的行李损坏，如果您没有办理声明价值服务并缴纳相关附加费用，我们在相关适用法律或国际公约规定的责任限额内按照行李降低的价值承担赔偿责任，包括修理、现金赔偿等方式。如果您办理了声明价值服务并缴纳相关附加费用，我们在声明价值金额范围内承担责任，但最高不超过行李在目的地点交付时的实际利益。

11.3.4 我们对因您的行李或内装物品导致的任何损害不承担责任。您的行李或内装物品对他人、他人的财产包括其他行李或其内装物品和我们的财产造成损害的，您应当承担赔偿责任。

11.3.5 对于因托运行李毁灭、遗失或者损坏而产生的损失，只要造成毁灭、遗失或者损坏的事件是在航空器上或者在托运行李处于我们掌管之下的任何期间内发生的：在国内航空运输中，我们按照《中华人民共和国民用航空法》和国家有关国内航空运输承运人赔偿责任限额规定承担责任。在国际航空运输中，如属于国际公约界定的国际航空运输，

应当适用相应国际公约的责任规则；如不属于华沙公约、海牙议定书、蒙特利尔公约界定的国际航空运输，我们参照蒙特利尔公约的相关规定承担赔偿责任。

11.3.6 如果在您的行李中夹带了本条件第 6.1.1 不得作为行李运输的物品和 6.1.2 不得作为托运行李运输的物品，对此类物品的任何遗失、损坏或没收，我们不承担责任，中国法律及国际公约另有规定的除外。

11.3.7 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，除非您提出相反的证据。如果您的托运行李发生损害，您应在发现之时立即以书面形式通知我们，至迟应在收到托运行李之日起 7 日内提出。如果您的托运行李发生延误，您至迟应当自托运行李交付您处置之日起 21 日内，以书面形式向我们提出索赔异议。如果您在上述期限内未提出异议，您向我们提起索赔诉讼必须受中国法律和国际公约的规定限制。

11.3.8 在为您办理行李丢失赔偿时，我们将退还您已交付的超限行李费。

11.4 第三方服务赔偿责任

如果我们为您安排由第三方提供的航空运输之外的服务，或者我们为您出具地面运输、旅馆预订或者车辆租赁等由第三方提供的（非航空）运输或者服务的票证或者收款凭

证，在安排上述服务时，我们仅是您和该服务提供方的中介，您与该第三方服务提供者直接缔结合同，并适用该服务提供者制订的条款和条件。我们对于您能否得到此类服务及其服务质量不承担责任。

第十二条 其他规定

12.1 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。

12.2 本条件使用中文书写，并翻译成英文版本，当中文与英文版本不一致时，以中文版本为准。

12.3 国内、国际客票销售和退票变更实施细则及行李运输具体要求、航班超售处置相关规定等内容，因变化较为频繁，我们已经单独制定相关规定，具体为《山东航空股份有限公司国内票价使用条件》、《山东航空股份有限公司国际票价使用条件》、《行李服务》及《航班超售致全体旅客公开信》，上述规定作为本条件的一部分。

第十三条 定义

本条件中下列用语的含义是：

13.1 “我们”，指山东航空股份有限公司。

13.2 “您”或“旅客”，指除机组成员以外，依据客票在民用航空器上被载运或者将被载运的任何人。

13.3 “承运人”，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。

13.4 “出票承运人”，指使用该承运人的票证和票号，与旅客签订航空运输合同的承运人。

13.5 “实际承运人”，指根据出票承运人的授权，履行相关运输的承运人。

13.6 “授权航空销售代理人”，指经我们授权并代表我们，在授权范围内销售我们的航空运输服务（产品）的客运销售代理企业。

13.7 “授权地面服务代理人”，指经我们授权并代表我们，在约定的授权范围内提供旅客、行李航空运输地面服务代理业务的企业。

13.8 “客票”，是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。

13.9 “航班”，指飞机按规定的航线、日期、时刻的飞行。

13.10 “票价使用条件”：指定座舱位代码或者票价种类所适用的票价使用条件。

13.11 “约定的经停地点”，指除出发地点和目的地点以外，在您的客票或者我们的班期时刻表中列明作为您的旅行路线中预定经停的地点。

13.12 “舱位服务等级”：指按照飞机客舱布局划分的等级，包括头等舱、公务舱、高级经济舱、经济舱。

13.13 "舱位等级": 指在您客票上列明的舱位等级代码。

13.14 “票价”，指承运人使用民用航空器将旅客由出发地机场运送至目的地机场的航空运输服务的价格，不包含按照国家规定收取的税费。

13.15 “普通票价”，在适用期内的头等舱、公务舱、超级经济舱和经济舱，各舱位等级中的最高票价。

13.16 “特种票价”，指不属于普通票价的其它票价。

13.17 “定座”，指对您预定的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。

13.18 “有效身份证件”，指您购票和乘机时必须出示的由有关政府主管部门规定的证明您身份的有效证件，包括：中国大陆地区居民的居民身份证、临时身份证、护照、军官证、文职干部证、义务兵证、士官证、文职人员证、职工证、武警警官证、武警士兵证、海员证，16周岁以下的中国大陆地区居民的有效乘机身份证件还包括出生医学证明、户口簿或户口所在地公安机关出具的身份证明；香港、澳门地区居民的港澳居民来往内地通行证，台湾地区居民的台湾居民来往大陆通行证，港澳台居民居住证；外籍旅客的有效护照、外交部签发的驻华外交人员证、外国人永久居留身份证；民航局规定的其他有效乘机身份证件。

13.19 “有效旅行证件”，包括有效身份证件及其他相关国家或地区法律、法规、命令、要求或其它规定要求的所有

出境、入境、过境、健康和其它证件。

13.20 “客票变更”，是指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。

13.21 “签转”，是指客票列明承运人的变更。

13.22 “满 X 周岁”，指按照公历的年月日计算，从周岁生日的当天起算。

13.23 “儿童”，指旅行之日年龄满 2 周岁但不满 12 周岁的人。

13.24 “婴儿”，指旅行之日出生满 14 天（含）以上，但年龄不满 2 周岁的人。

13.25 “乘机登记截止时间”，指您应该办理完毕乘机登记手续和领取登机牌的最晚时间。

13.26 “误机”，指您未按照规定时间办妥乘机登记手续或因旅行证件不符合规定而未能乘机。

13.27 “漏乘”，指您在始发站办理乘机登记手续后或在经停站过站时未搭乘上指定的航班。

13.28 “错乘”，指您搭乘了不是客票上列明的航班。

13.29 “行李”，指您在旅行中经承运人同意运输的，为穿着、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，包括您的托运行李和非托运行李。

13.30 “托运行李”，指您交由我们负责照管和运输，并出具行李识别标签的行李。

13.31 “非托运行李”，指除您的托运行李以外，由您带入客舱自行照管的行李。

13.32 “行李识别标签”，指专为识别托运行李而出具的凭据。

13.33 “超售”，指承运人为了避免座位虚耗，在某一航班上销售座位数超过实际可利用座位数的行为。

13.34 “自愿者”，指响应承运人的号召，愿意接受承运人提供的赔偿条件并放弃已经定妥航班座位或降低服务舱位等级的旅客。

13.35 “国内航空运输”，指根据当事人订立的航空运输合同，运输的出发地点、约定的经停地点和目的地点均在中华人民共和国境内的运输。

13.36 “国际航空运输”，指根据当事人订立的航空运输合同，无论运输有无间断或者有无转运，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。

13.37 “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》（简称“华沙公约”，详见http://www.caac.gov.cn/XXGK/XXGK/GJGY/201510/t20151029_8979.html）；

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》(简称“海牙议定书”,详见http://www.caac.gov.cn/XXGK/XXGK/GJGY/201510/t20151029_8978.html);

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》(简称“蒙特利尔公约”,详见http://www.caac.gov.cn/XXGK/XXGK/GJGY/201510/t20151029_8976.html).

第十四条生效与修改

14.1 本条件自 2022 年 1 月 1 日起生效并施行,自生效之日起,我们于 2021 年 9 月 1 日公布施行的《山东航空股份有限公司旅客、行李运输总条件》同时废止。

14.2 我们有权不经事先通知而修改本条件及作为本条件组成部分的其他文件,但此类修改不适用于修改前已经开始的运输。