

山东航空股份有限公司旅客、行李运输总条件

(2025 年 12 月 01 日)

目录

第一条适用范围	4
1.1 基本原则	4
1.2 包机运输	5
1.3 代码共享	5
1.4 法律适用	5
第二条客票销售	6
2.1 基本原则	6
2.2 票价与税费	8
2.3 定座与购票	10
第三条客票变更与退票	11
3.1 客票变更	11
3.2 退票	14
3.3 因健康、错购等旅客原因需变更及退票	17
第四条乘机	18
4.1 接受检查	18
4.2 办理乘机登记手续	18

4.3 登机	19
4.4 机上座位安排	20
4.5 乘机过程中的行为	21
4.6 入境/过境	23
第五条拒绝运输和限制运输	24
5.1 拒绝运输	24
5.2 限制运输	25
5.3 被拒绝承运后的客票处置	29
第六条行李运输	29
6.1 行李运输限制	29
6.2 托运行李	32
6.3 非托运行李	41
6.4 其他	46
第七条航班超售	46
7.1 一般规定	46
7.2 信息告知与征集自愿者程序	46
7.3 优先登机规则	47
7.4 拒绝登机赔偿	47
第八条航班延误、取消、备降	48

8.1 一般规定	48
8.2 航班延误、取消、备降后的服务	48
8.3 航班延误补偿	50
第九条附加服务	50
第十条投诉受理渠道	51
第十一条损害赔偿 responsibility	51
11.1 一般规定	51
11.2 人身损害赔偿 responsibility	52
11.3 行李损失赔偿 responsibility	53
11.4 第三方服务赔偿 responsibility	55
第十二条其他规定	55
第十三条 定义	56
第十四条生效与修改	61

第一条适用范围

1.1 基本原则

1.1.1 除本条件第 1.1.3 款、第 1.2 款和第 1.3 款另有规定外，本条件适用于我们以民用航空器运送旅客、行李并收取费用的公共航空运输。本条件构成我们与旅客运输合同中的一部分，双方的权利义务及责任受本条件的约束。

1.1.2 就本条件所列事项变化较频繁的，我们可能单独制定相关规定，并视为本条件的一部分。该单独制定的规定与本条件内容不一致的，该单独制定的规定优先于本条件。

1.1.3 本条件同样适用于免费和特种票价等特殊客票的运输。当免费和特种票价等特殊客票的客票使用条件与本条件不一致时，该客票使用条件优先于本条件。

1.1.4 如果我们为其他承运人的航班销售客票或办理乘机登记手续，我们仅作为该承运人的代理人，请您了解实际承运人的运输规定。

1.1.5 根据相关法律法规及本条件的规定，您与我们订立的单一运输合同与多个运输合同，将产生不同的法律效果。除另有规定外，本条件约定的我们与您的权利义务关系仅适用于一个单一运输合同，不牵连至其他运输合同。您应对此有充分认识并根据自身实际情况进行选择购买。

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的条款或者包机客票的客票使用条件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。

本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，其内容可能与本条件有所差异。除本条件第二条、第三条外（客票销售、客票变更与退票），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本条件的组成部分，并在由实际承运人运营的代码共享航班上取代本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：乘机规定、拒绝运输与限制运输规定、行李运输规定、航班超售规定、航班延误、取消、备降规定等。

1.4 法律适用

本条件的成立、效力、解释、履行、争议解决等一切与

合同相关事宜适用中华人民共和国法律，包括中华人民共和国缔结或者参加的国际公约。

如果本条件的任何条款与适用的法律、国际公约相抵触，则适用的法律、国际公约优先适用。如果本条件的任何条款与适用的法律、国际公约相抵触，而被判定为无效，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。

2.1.1.3 客票不得转让。

2.1.1.4 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

除客票上或者适用的客票使用条件另有规定外，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，12 个月内有效。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，12 个月内有效。

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，12 个月内有效。

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。客票包含的所有航段应按照您购票时规定的顺序使用。

2.1.3.2 您所支付的票价与您客票上列明的运输顺序有关，如您未按顺序使用客票，我们将根据您的实际行程重新计算票价、燃油附加（费）、政府税费。如果该金额高于您目前客票所支付的金额，您应当支付两者之间的差额。我们将在您支付差额后，向您提供后续运输服务，并且您客票未按顺序使用的航段将不可再使用。

2.1.4 发票

2.1.4.1 我们可开具的发票为电子发票（航空运输电子客票行程单）（以下简称“电子行程单”）、或《航空运输

电子客票行程单》（以下简称“纸质行程单”）或其他类型的发票，三种类型发票之间不可重复开具。每张客票仅开具一张发票，不含退票、选座、超额行李等附加服务。发票种类管控严格按照国家、民航局相关政策规定执行，具体开具规则请咨询我们。

2.1.4.2 您所购机票所有行程结束后，可向原购票地要求开具发票。电子行程单最迟应在所购机票所有行程结束后180日（含）内开具；纸质行程单最迟应在所购机票所有行程结束后26日（含）内开具；在电子行程单、纸质行程单不支持的情况下，我们可为您提供其他类型的发票。

2.1.4.3 如需退票，您应提供已取得的纸质发票方可办理。您应妥善保管。

2.1.4.4 由于您的原因造成已取得的纸质发票遗失，不再补开具。

2.1.4.5 《行程单》使用和管理是根据国家税务总局、中国民用航空局相关规定仅限在中华人民共和国境内由中国民用航空局授权的销售单位销售的客票适用。

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的票价。

在您付款前，我们将向您告知或展示您应当支付的所有款项，包括票价、政府税费、燃油附加（费）。客票售出后，如票价、政府税费、燃油附加（费）发生调整，您已支付的上述款项不作变动。如您需要变更您行程中的任何内容，包括乘机日期、航班等，将可能影响您应支付的上述款项。

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地面运输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。

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）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 一般规定

2.3.1.1 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。

2.3.1.2 定座或购票时，应提供您本人的有效身份证件，并提供准确的有效联系方式，该身份证件应与办理乘机登记手续时使用的证件相同。您应对身份证件及联系方式等个人资料的真实性和有效性负责。

2.3.1.3 我们或我们的授权航空销售代理人通过网络途径销售客票时，将告知您定座的主要服务信息等必要内容。您须阅读并确认同意后，方可购票。

我们或我们的授权航空销售代理人通过售票处、电话等其他方式销售客票时，将提示您阅读主要服务信息等必要内容，并告知这些信息的获取途径。您须阅读并确认同意后，方可购票。

2.3.1.4 我们或我们的授权航空销售代理人将根据您的要求为您定座。如您需要，我们将为您出具书面的定座记录。

2.3.1.5 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，您的定座将无法保留。

2.3.1.6 某些票价规则或客票使用条件含有限制或拒绝您变更、退票的条款，我们或我们的授权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种类。

2.3.1.7 对于恶意占座或虚假购票的旅客，您的定座和购票可能会受到限制。

2.3.2 个人信息收集及使用

您向我们提供的个人信息旨在用于定座购票、预定或购买其他服务以及办理相关手续。为此，您授权我们使用和保存您的个人信息，并同意我们将该信息发送给其他相关承运人、相关服务的提供者及法律、法规许可的机构。我们非常重视您的个人信息安全，并将采取一切合理且可行的安全管控措施保护您的个人信息。您可以向我们了解我们的隐私政策。隐私政策不是本条件的一部分。

2.3.3 机上座位预选

您可以提前预选机上座位，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，即使在您就座之后。

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

购票后，如因您自身原因要求变更行程中的任何内容，如乘机日期、航班等，请尽快与我们或我们的授权航空销售代理人联系。我们或我们的授权航空销售代理人将根据您所购买的客票对应的客票使用条件办理客票变更。变更时，您所支付的票价、政府税费、燃油附加（费）将按客票使用条件重新计算，变更手续费及上述费用的差价由您承担。

3.1.3 非自愿变更

3.1.3.1 由于我们的原因，造成航班出港延误、取消、提前、航程改变、舱位服务等级变更、承运人无法运行原航班等情形，或者因上述原因造成您已定妥座位的联程航班中，一个或几个航段错失衔接而无法完成整个行程的，我们将考虑您正常且合理的出行需求，按照顺序采取以下措施之一：

（1）为您优先安排山航最近有可利用座位的山航航班；

（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 由于非我们的原因，造成航班出港延误、取消、提前、航程改变、舱位服务等级变更、承运人无法运行原航班等情形，或者因上述原因造成您已定妥座位的联程航班中，一个或几个航段错失衔接而无法完成整个行程的，我们将考虑您正常且合理的出行需求，按照顺序采取以下措施之一：

(1) 为您优先安排山航最近有可利用座位的山航航班；

(2) 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。但由于客票变更产生的票价差额及其他政府税费、燃油附加（费）等费用由您承担。

(3) 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 因我们的原因或非我们的原因造成您已乘坐的航班到港延误，致使后续联程航班的衔接时间小于最短衔接时间，由此导致您需要办理客票变更时，我们或我们的授权航空销售代理人可以为您办理后续联程航班的非自愿变更，如到港延误为山航原因的参照 **3.1.3.1** 执行，如非山航原因参照 **3.1.3.2** 执行；出港未延误仅到港延误的航班，在您未乘坐该航班的情况下提出的客票变更申请，应按本条件

3.1.2 款规定办理。

3.1.3.4 由于 3.1.3.1 和 3.1.3.2 条款原因导致您需要办理客票变更时，我们或我们的授权航空销售代理人可以为您办理一次该航班及与之相邻的联程航班客票的非自愿变更。若已办理过非自愿变更的客票，因您自身原因再次提出变更或退票申请的，应按本条件 3.1.2 款或 3.2.3 款规定办理。

3.1.3.5 除另有规定外，在我们发布航班延误、取消等不正常航班信息前，您已自愿取消定座，后续办理客票退改签手续时，我们或我们的授权航空销售代理人按照客票使用条件办理；您在我们发布航班延误、取消等不正常航班信息前，已经按自愿退改签规定办理完客票退改签的，您所支付的变更费、退票费均不退还。

3.1.3.6 您分别购买的非联程航班的多航段客票，其中各航段客票分属不同运输合同，若其中某段或几段我们的航班不正常，则我们发生不正常的航班的客票按本条件的非自愿规定办理退改；其他正常航班客票变更您需根据承运人的运输总条件、客票使用条件办理。

3.1.3.7 我们也可以按照本条件 3.2.4 款为您办理非自愿退票。

3.2 退票

3.2.1 一般规定

3.2.1.1 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。

3.2.1.2 对于我们销售的客票，请您尽量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。如您遇有特殊情况，请您最迟在客票到期后的 6 个月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。

3.2.1.3 退票时，您应将已获得的所有相关凭证（如：航空运输电子客票行程单）原件交还给我们。

3.2.1.4 我们按照本条件相关条款规定办理完票款退还手续，视为正当退票，我们也随即解除与您的承运合同。

3.2.2 退款受款人

3.2.2.1 通常情况下，票款将按照原支付方式及原付款货币予以退还。

3.2.2.2 如无法退至客票原付款账户时，我们将向该客票旅客本人退款。

3.2.2.3 若您委托他人代办退票手续，代办人应出示您及代办人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 自愿退票

3.2.3.1 如果您客票的使用条件允许退款，且不属于本条件第 3.2.4 和 3.3 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。

3.2.3.2 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。

3.2.3.3 请您联系原购票渠道办理自愿退票。

3.2.4 非自愿退票

3.2.4.1 因我们的原因或因天气、空中交通管制等原因造成您的航班出港延误、取消、提前、航程改变、舱位服务等级变更，由此导致您需要退票，我们或我们的授权航空销售代理人可以为您办理该航班或该航班及后续联程航班客票的非自愿退票，免收退票手续费。

因我们的原因或因天气、空中交通管制等原因造成您已乘坐的航班到港延误，致使后续联程航班的衔接时间小于最短衔接时间，由此导致您需要办理后续联程航班退票，我们或我们的授权航空销售代理人可以为您办理非自愿退票，免收退票手续费。

出港未延误仅到港延误的航班，在您未乘坐该航班的情况下提出的退票申请，应按本条件 **3.2.3** 款规定办理。航班所涉及的国家、地区法律规定有关于此项要求的，我们将按照适用的法律规定为您提供服务。

3.2.4.2 符合非自愿退票情形的，按以下规定办理：

客票全部未使用，退还全部原付票款（含税、费），不收取退票费；

客票已部分使用，如您要求退票，应从原实付票款中扣除已使用航段适用票价及已使用的税、费，余额退还给您，不收取退票费；

航班在客票所列经停地或非客票所列经停地的其他航站降落，如您要求退票，扣除已使用的税、费，按降落站至目的地所占原航程比例退还对应的原实付票价，所退金额不得超过原实付票款金额。

3.2.4.3 您分别购买的非联程航班的多航段客票，其中各航段客票分属不同运输合同，若其中某段或几段我们的航班不正常，则我们发生不正常航班的客票可按非自愿退票规定办理；其他正常航班客票退票您需根据实际承运的运输总条件、客票使用条件办理。

3.2.4.4 您可以通过我们或您原购票渠道办理非自愿退票。

3.2.5 退款时限

除特殊情况外，我们或我们的授权航空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、错购等旅客原因需变更及退票

3.3.1 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，我们可为您以及您同行人的客票未使用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。

3.3.2 如您因个人原因导致的重复购票、购票信息错误等情形，无法按照原计划搭乘已定妥座位的航班，在符合我们认可的情形下，我们按照相关标准可为您免费办理一次整本客票的变更或退票，免收变更手续费或退票手续费。

关于因健康、错购等旅客原因需变更及退票的相关标准和情形，您可向我们或我们的授权航空销售代理人查询。

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设备检查、手工检查、口头询问及当地政府或安全检查机构规定的其他检查方式等，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，中国法律及国际公约另有规定的除外。

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 因我们在各机场的乘机登记截止时间不同，您应确认并遵守我们在各机场的乘机登记截止时间的要求，并在截止时间前完成乘机登记手续的办理。如果您未在规定的乘机登记截止时间之前办理完成乘机登记手续，我们将按非承运人原因导致的误机处理后续事宜，并取消您的定座。

4.2.3 旅行之前，您应自行负责取得出发地点、约定的经停地点至目的地点所需要的旅行证件、签证或卫生防疫政策所需凭证，您需了解并遵守其所适用法律、法规、命令、指令和旅行规定。我们及我们的授权代理人向您提供的出发地点、约定的经停地点至目的地点要求的信息，是出于为您提供便利和帮助的目的，我们对此不承担责任。对于您未取得以上证件或签证以及未遵守上述法律、法规、命令和旅行规定而产生的后果，我们不承担责任。

4.2.4 如果不是由于我们的原因导致您误机，我们将按本条件第 3.1.2 款和第 3.2.3 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 3.2.4 款协助您办理非自愿变更或非自愿退票。

4.3 登机

4.3.1 我们在各机场的登机口关闭时间不同，请您遵守

登机口关闭时间的要求。如您未在登机口关闭前办理登机手续，您将无法搭乘本次航班，我们将按漏乘处理后续事宜。

4.3.2 如登机口、登机时间等发生变更，我们或我们的授权地面服务代理人将及时告知您。

4.3.3 如果不是由于我们的原因导致漏乘，我们将按本条件第 3.1.2 款和第 3.2.3 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 3.2.4 款协助您办理非自愿变更或非自愿退票。

4.3.4 当您发生了错乘，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：

A. 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，我们免费将您由错乘的到达站直接运至目的地，或采取地面运输方式免费将您运至目的地，票款不补不退；

B. 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；

C. 如您要求在错乘的到达站终止旅行，我们将退还您原航段票款。

4.4 机上座位安排

4.4.1 出于安全、安保或运行的需要，我们保留分配或重新分配机上座位的权利，即使是在您就座后。

4.5 乘机过程中的行为

4.5.1 非法干扰行为和扰乱行为的处置

非法干扰行为是指危害民用航空安全的行为或未遂行为。包括但不限于：非法劫持航空器；毁坏使用中的航空器；在航空器上或机场扣留人质；强行闯入航空器、机场或航空设施场所；为犯罪目的而将武器或危险装置、材料带入航空器或机场；利用使用中的航空器造成死亡、严重人身伤害，或对财产或环境的严重破坏；散播危害飞行中或地面上的航空器、机场或民航设施场所内的旅客、机组、地面人员或大众安全的虚假信息。

扰乱行为是指在民用机场或在航空器上不遵守规定，或不听从机场工作人员或机组人员指示，从而扰乱机场或航空器上良好秩序的行为。包括但不限于：强占座位、行李架的；打架斗殴、寻衅滋事的；违规使用手机或其他禁止使用的电子设备的；盗窃、故意损坏或者擅自移动救生物品等航空设施设备或强行打开应急舱门的；吸烟（含电子烟）、使用火种的；猥亵客舱内人员或性骚扰的；传播淫秽物品及其他非法印制物的；妨碍机组成员履行职责的；向机坪、发动机、飞机机身抛洒异物；不听从引导接近禁行区域或滞留；危及民用航空安全和扰乱机场或航空器上良好秩序的其他行为。根据我们的判断，如果您在机舱内或者登、离机时的非法干扰或扰乱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，或违反国家法律法规，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，或根据适用法律或国际公约被移交给有关政府部门处理。

4.5.2 便携式电子设备的使用与限制

禁止在航空器上使用的电子设备，包括但不限于：发射功率在 100mW（含）以上、Wi-Fi 工作频率不在 2.4GHz 波段的便携式电子设备，如无发射功率标识的手机、卫星电话、移动 Wi-Fi、对讲机、无人机遥控平台、遥控玩具和其他带遥控装置的便携式电子设备。

在滑行、起飞爬升和下降着陆等飞行关键阶段禁止使用，但在非飞行关键阶段允许使用的便携式电子设备，包括但不限于：笔记本电脑、平板电脑。

关闭蜂窝通信功能，选择飞行模式后可在航空器上全程使用的单手可握持的小型便携式电子设备，包括但不限于：智能手机、电子书、视频播放器、游戏机等，在飞行关键阶段不得连接耳机、充电口等外围设备，不得使用语音通信。

允许在航空器上全程使用的电子设备，包括但不限于：心脏起搏器、助听器、以及不会影响飞机导航和通讯系统的用于维持生命的电子设备（装置）。

当机组成员发现存在电子干扰并怀疑该干扰来自于您使用的便携式电子设备时，以及应执行低能见运行程序和启动紧急撤离时，为防止干扰飞机通信和精密导航设备，我们有权要求您关闭便携式电子设备。

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

4.6.1 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出境、入境或过境的规定。对您在旅行中违反上述规定而遭受的任何损失或不良后果，我们不承担责任。

4.6.2 如果您被拒绝入境/过境，您应承担您离开该国或地区的运输费用。对于我们已将您运至该拒绝入境/过境地点的票款，我们不予退还。

4.6.3 因您未能遵守有关国家或地区的法律、法规、命令、或者旅行规定，或您未能出示所要求的证件，或因任何原因被拒绝出境、入境或过境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。

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，如出现或有可能出现以下情形或类似情形，为保证航空运输的安全有序，我们可以拒绝承运您：

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、命令或规定的其他规定；

5.1.2 承运您，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，如：

A. 已知您患有检疫传染病或疑似患有检疫传染病；

B. 有特殊恶臭或有特殊怪癖，可能引起其他旅客不适；

5.1.3 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；

5.1.4 您没有或无法遵守我们有关安全、安保及公共卫生方面的命令或规定，如：

A. 您因伤病、体弱或精神状况无法自理，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；

B. 您携带了用于贮存、产生或分配氧气的设备。

5.1.5 您拒绝接受安全检查，或者您的行李未经安全检查；

5.1.6 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；

5.1.7 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 您未能遵守机上禁烟或使用电子设备的规定；

5.1.11 您未能或拒绝遵守机组人员的指示；

5.1.12 您未能遵守本条件有关行李运输的相关要求。

5.2 限制运输

5.2.1 婴儿、儿童、残疾人及行动不便旅客、孕产妇、伤病及术后旅客或其他需要特殊服务的人，应事先向我们提出，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 18 周岁且具有完全民事行为能力能力的成人陪伴同行。

我们承运的婴儿是指旅行之日出生已满 14 天（出生次日开始计算第 14 天），但不满 2 周岁的婴儿。

出生不满 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。

每名成人旅客最多携带两名婴儿。其中一名婴儿可由成人旅客怀抱或坐在成人旅客的腿上，并系紧婴儿安全带。另一名婴儿应单独占用座位。单独占用座位的婴儿须放置在您自行准备的经航空当局认可的可在机上使用的儿童（婴儿）限制装置内，与成人并排而坐，并确保：

A. 儿童（婴儿）限制装置能够恰当地固定在座椅上；

B. 婴儿能被恰当地系紧在限制装置内，并且体重不超过该装置所规定的重量限制；

C. 在飞机起飞、着陆和地面移动期间，不可使用助力式、马甲式、背带式或者抱膝式儿童限制装置。

5.2.3 儿童的承运

年满 2 周岁且不满 12 周岁的儿童旅客乘机，应有已年满 18 周岁且具有完全民事行为能力的成人陪伴同行。儿童应购买与其陪伴人相同舱位服务等级的机票。

已满 5 周岁，但不满 12 周岁的儿童乘机，如无已年满 18 周岁且具有完全民事行为能力的成人陪伴同行，应事先向我们申请无成人陪伴儿童服务，经我们同意，按我们的规定购票。每一航班承运年满 5 周岁但不满 8 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。

已满 12 周岁且未满 18 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规

定及服务费收取标准，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

5.2.5.1 因客舱环境变化及不确定的空中颠簸，可能对孕妇造成不良影响，我们强烈建议孕妇在出行前咨询医生，确认是否适宜搭乘公共航空运输工具。

5.2.5.2 为了您的旅行安全，如果您怀孕不满 36 周，您需要凭孕检报告，或者有医生签名或医生姓名章的真实有效的注明怀孕周数的诊断证明，经我们核验后方可乘机。

5.2.5.3 对于怀孕已满 36 周的孕妇、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 天及有先兆性流产反应者，我们不提供航空运输服务。

5.2.5.4 您需要通过人工柜台办理乘机登记和登机手续。

5.2.5.5 即使您已满足 5.2.5.2 款要求，但如果您在乘机时出现明显的不适症状，或我们合理判断您继续乘机将给

您的人身安全带来危险，我们仍有权拒绝承运您。

5.2.6 受伤或患病旅客的承运

5.2.6.1 对于受伤或患病旅客，为了您本人或其他旅客或者机组人员的安全、健康，您应在计划旅行前咨询医生。下述伤病旅客，需要提供航班起飞前 **10** 日内开具的，由医生签名或盖姓名章的真实有效的伤病情况诊断证明：

A. 担架旅客；

B. 飞行过程中需要医疗照顾或使用医疗设备保持适宜乘机状态的旅客；

C. 已知或疑似患有检疫传染病以外的其他严重传染病的旅客，可能危及其他旅客或机组人员的安全、健康；

D. 术后旅客（您须向我们查询具体规定）；

即使您提供了这些证明，我们仍有权在为您办理乘机登记手续时综合您的身体情况和航班运行实际，决定是否承运您。

5.2.6.2 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。

5.2.6.3 患有下列疾病的伤病旅客，除为了挽救生命，经我们同意并作出特殊安排外，我们不提供航空运输服务：

A.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；

B.中耳炎，伴随有咽鼓管塞症的患者；

C.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；

D.大纵膈肿瘤、特大疝肿及肠梗阻病人；

E.头部损伤造成颅内压增高及颅骨骨折者；

F.下颌骨骨折近期使用过金属线连接者；

G.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；

H.带有严重咳血、吐血或者呕吐症状的病人；

I.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 被拒绝承运后的客票处置

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 3.2.3 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，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；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、猎枪、麻醉注射枪、样品枪、道具枪、钢珠枪、催泪枪、电击枪等）；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，如管制刀具、军械、警械及其他属于国家规定的管制器具（含警棍、军用或警用匕首、刺刀、电击器、防卫器、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、双刃刀以及其他类似的单刃、双刃、三棱尖刀等）；其他类似物品及上述物品的仿制品。

用于射击竞技体育运动用枪支和子弹，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（如榴莲等）；具有麻醉、令人不快或其他类似性质的物品等。

6.1.1.5 陌生人要求由您为其携带的任何物品。

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 不建议作为托运行李运输的物品

下列物品我们强烈建议您不要作为托运行李或夹入行李内托运，在满足非托运行李要求的前提下，您可带入客舱自行照管：

重要文件、商业文件和资料、有价票证、货币、可转让票据、珠宝、贵重金属及其制品、古玩字画、易碎或易损坏物品、易腐物品、样品、绝版印刷品或手稿、旅行证件或文件、电子设备（不含备用电池）、需定时服用的药物、骨灰、乐器。

我们对于上述物品的赔偿责任受本条件以及中国法律和国际公约规定的约束。

6.1.3 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适用法律、法规、命令限制运输物品，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。同时符合我们对行李包装的要求：

- A.行李应锁好（有特殊要求除外）；
- B.行李外部不得附插其他物品；
- C.两件（含）以上行李不得捆为一件行李托运；
- D.竹篮、网兜、草绳、塑料袋、泡沫箱等不能作为行李外包装物。

对包装不符合要求的行李，我们可拒绝收运。如已收运，我们不承担损坏、破损的赔偿责任，中国法律及国际公约另有规定的除外。

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 2 公斤（4 磅），国内航线不得超过 45 公斤（99 磅），国际航线不得超过 32 公斤（70 磅）。

计重制航线中，每件托运行李长、宽、高分别不得超过 100 厘米或 40 英寸、60 厘米或 24 英寸、40 厘米或 16 英寸；计件制航线中每件托运行李三边之和不得超过 203 厘米或 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 30 厘米或 12 英寸、10 厘米或 4 英寸、20 厘米或 8 英寸；计件制每件托运行李三边之和不得小于 60 厘米或 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 托运行李免费行李额

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，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，该航班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。除特殊说明外，每件特殊托运行李的重量限制同普通托运行李。

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及重量，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。

如果您托运小动物的运输，应事先向我们提出申请，并提供动物检疫证明，如涉及国际航空运输，还应提供所有出境、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。您应保证小动物被妥当地装入符合我们要求的容器内，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。

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，中国法律或国际公约另有规定的除外。

您应对小动物在运输过程中可能造成的任何人身伤害、财产损失或费用支出承担全部责任，我们保留事后向您追偿的权利。

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。如您托运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），应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应放气后运输。

6.2.5.3 射击竞技体育运动用枪支和子弹

我们只承运射击竞技体育运动用枪支和子弹，且托运枪支、弹药不得中转或过站。您应事先开具枪支弹药运输许可证件并向我们提出申请，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。我们执行的国际航班不接收旅客托运枪支弹药。

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。每个枪支包装箱内装步枪不超过 2 支，或手枪不超过 5 支；每位旅客限托运 5 公斤或 11 磅子弹（毛重），装有子弹的托运行李单件不得超过 5 公斤或 11 磅。

6.2.5.4 小型电器、仪器及媒体设备

我们承运的小型电器、仪器及媒体设备是指工作、生活使用的，符合普通托运行李尺寸要求的小型电器、仪器及媒体设备。

如果您托运小型电器、仪器及媒体设备，应对其进行妥善包装，尽可能使用原厂或专业包装，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。

在满足非托运行李要求的前提下，您可带入客舱自行照管。

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。您应事先向我们提出申请，经我们同意后方可运输。钢琴、竖琴、定音鼓等超过普通托运行李尺寸或重量限制的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。

在满足非托运行李要求的前提下，您可带入客舱自行照管。

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，尺寸与重量限制等同于普通托运行李，单件重量不得大于 **32 公斤**，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。应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。

您应当对水产品运输过程中可能造成的任何人身伤害或财产损失承担全部责任。

6.2.5.8 含酒精的液态饮品

含酒精的液态饮品作为行李托运时，标识应全面清晰且置于零售包装内。外包装应坚固、密封，确保无异味、无液体泄漏。

酒精的体积百分含量小于或等于 24%时，不受限制；酒精的体积百分含量大于 24%、小于或等于 70%时，每个容器体积不能超过 5 升，每位旅客托运总量不得超过 5 升。散装酒及酒精的体积百分含量大于 70%时，我们将不予承运。

如果航班的始发地、中转地及目的地的法律法规有更加严格的要求，我们将遵照当地适用的法律法规执行。

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 2.5 公斤或 5 磅的干冰作为托运或非托运行李。干冰包

装应留有通气孔；作为托运行李时，应在行李上标注固体“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

仅限作为托运行李运输，您只能托运一支，且应放置在安全保护盒内。

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。

此类物品仅限作为托运行李运输。如果您托运此类物品，尺寸限制等同于普通托运行李；单独托运时，包装应保证安全性及内物不易被识别。

6.2.5.12 电动轮椅及电动代步工具

我们仅接受因残疾、健康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 300 瓦特小时。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 160 瓦特小时。同时可再携带一块额定功率不超过 300 瓦特小时或二块额定功率分别不超过 160 瓦特小时的备用电池。

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 行李声明价值服务

我们可以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，必要时应提供客票供我们或我们的授权地面服务代理人检查。只有行李识别标签的持有者才有权领取托运行李，请您妥善保管您的行李识别标签，我们不对领取行李的人是否确系您本人进行核实，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您的原因改由后续航班运输，您需自行到机场领取，除此之外，将由我们免费交付与您，除非适用法律、法规、命令另有规定。

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** 公斤或 **17** 磅；每位鲁雁经济舱、经济舱旅客可携带的单件非托运行李重量不超过 **5** 公斤或 **11** 磅；

每件非托运行李长、宽、高三边分别不得超过 **55** 厘米或 **22** 英寸、**40** 厘米或 **16** 英寸、**20** 厘米或 **8** 英寸，保证可以放置在客舱上方的封闭式行李架内；

每位头等舱、公务舱旅客可携带 **2** 件非托运行李；每

位鲁雁经济舱、经济舱旅客可携带 **1** 件非托运行李。

除此之外，您还可以免费携带 **1** 件可以放置在您的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。

携带婴儿的旅客还可以携带在航班上喂食婴儿的食品、婴儿使用的纸尿裤；一辆可带入客舱的便携式可折叠婴儿车，折叠后长、宽、高分别不超过 **55 厘米或 22 英寸、40 厘米或 16 英寸、20 厘米或 8 英寸**，超过上述尺寸的婴儿车应作为托运行李运输。

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。客舱内没有存放设施或空间的，可免费托运。

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 便携式氧气浓缩器

我们承运的便携式氧气浓缩器（POC）是指通过分子筛技术分离空气中的氧气，向使用者提供氧浓度 $\geq 90 \pm 3\%$ 的氧气的设备，该设备不带有压力贮存部件，分配机构不带有压力，也不自主产生氧气，不属于本条件 5.1.4.B 款所指的贮存、产生或分配氧气的设备。如您需要全程持续使用，您应事先向我们提出申请，并提供我们认可的诊断证明，您的 POC 应满足我们的认证要求，所带电池应满足所乘航班航程时长再加 3 个小时的时间要求。其中锂含量不超过 2 克或额定能量不超过 100 瓦特小时的备用锂电池数量不受本条件 6.3.8 条款的限制。POC 的状况和功能由您自行负责。

6.3.4 持续正压呼吸机

我们承运的持续正压呼吸机（CPAP）是指用于防止您睡眠时打鼾的设备，只能在巡航阶段使用。

6.3.5 占座行李

如果您需要办理行李占座服务，您应事先向我们提出申请，并支付相关费用。

除本条件第 6.3.6 款另有规定外，占用座位的行李重量不得超过 75 公斤或 165 磅，长、宽、高三边分别不得超过 100 厘米或 40 英寸、60 厘米或 24 英寸、40 厘米或 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。

6.3.6 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 75 公斤或 165 磅，长、宽、高三边分别不得超过 150 厘米或 59 英寸、60 厘米或 24 英寸、40 厘米或 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。

6.3.7 骨灰

骨灰应妥善包装，保证内物不易被识别。如果您为骨灰办理行李占座服务，应按本条件 6.3.5 条款的相关要求办理。

6.3.8 备用电池、移动电源

便携式电子设备的备用电池（包括锂电池、镍氢电池及各类型干电池）、移动电源(包括充电宝和各类移动充电设备)只允许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。

您携带的锂电池移动电源额定能量不得超过 **160 瓦特小时**，而且不论额定能量大小，您最多只能携带 **2 个**。

您携带的备用锂电池、锂电池移动电源合计不得超过 **8 个**，其中以下三类合计不得超过 **2 个**：

额定能量大于 **100 瓦特小时**、不超过 **160 瓦特小时** 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；

额定能量大于 **100 瓦特小时**、不超过 **160 瓦特小时** 的锂电池移动电源。

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。严禁携带非个人自用目的的锂电池移动电源。严禁在飞行过程中使用锂电池移动电源。

6.3.9 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应装进坚固的外包装，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 一般规定

7.1.1 为保证更多的旅客能够搭乘理想的航班，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，我们可能在部分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、机型以及联程航班等情况，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搭乘本次航班。如您需要，我们可为您出具被拒绝登机证明。

7.2 信息告知与征集自愿者程序

如航班发生超售，我们会在航班起飞前，通过官方网站、

电话、公开信或现场广播等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。

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 拒绝登机赔偿

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

我们可以通过现金、购票优惠或奖励里程等方式向您提供赔偿。

7.5 拒绝登机后的服务

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：

按本条件第 3.1.3 款协助您办理非自愿变更，优先安排最早可利用的航班，保障您尽快成行。如为您所安排的后续航班为次日或更晚航班时，我们将免费提供餐食及住宿；或按本条件第 3.2.4 款为您办理非自愿退票。

航班所涉及的国家、地区法律规定有关于此项要求的，我们将按照适用的法律规定为您提供服务。

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，不属于我们与您之间航空运输合同的组成部分，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。

8.1.2 在您购票后，我们可能会更改航班时刻，并通过您购票时预留的联系方式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，中国法律及国际公约另有规定的除外。

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、备降后，可以按照本条件第 3.1.3 款和第 3.2.4 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，产生的费用按照 3.1.3 款执行。

航班取消后，即使您的客票适用条件有所限制，您也可以选择退票，我们免收退票手续费。

航班不正常信息发布之前的更改、取消定座或退票，应按自愿变更或自愿退票的规定办理。

8.2.2 信息服务

您的航班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，或者发生备降，我们将按规定向您提供航班动态信息。

8.2.3 餐食及住宿服务

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餐食及住宿服务。

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，我们将协助您安排餐食、住宿，费用由您自理。

无论何种原因造成您的航班在经停地点延误或取消，或者发生备降，我们将按规定向您提供餐食及住宿服务。

航班所涉及的国家、地区法律规定有关于此项要求的，我们将按照适用的法律规定为您提供服务。

8.2.4 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。该书面证明不作为我们为您办理客票非自愿变更、非自愿退票以及提供相关服务和赔偿的依据。

8.3 航班延误补偿

8.3.1 补偿条件及标准

由于我们的原因，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。

本条所称“延误”，不包括因航班飞行计划调整所致的航班出港时间晚于原计划出港时间或到港时间晚于原计划到港时间的情形。

8.3.2 补偿方式

我们可以通过奖励里程、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 如您需要变更或取消已预订的附加服务，应尽快与我们联系。我们将根据您购买的附加服务规则为您办理变更手续。

9.3 当您的航班发生延误或取消，或您因航班超售被拒绝登机，在您办理了该航班客票非自愿变更或退票后，我们将会为您办理已购买的附加服务产品的退款。

9.4 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>

第十一条损害赔偿责任

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责任，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过程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责任，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，我们不承担责任。

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。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、损坏或者延误而产生的损失，只要造成毁灭、遗失、损坏或者延误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 款所规定的不得作为行李运输的物品，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”指《山东航空股份有限公司旅客行李运输总条件》。除另有规定外，本条件中的下列用语含义如下：

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 “客票变更”，是指对客票改期、变更舱位等级、

签转等情形。

13.10 “签转”，是指客票列明承运人的变更。

13.11 “航班”，指飞机按规定的航线、日期、时刻的飞行。

13.12 “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。

13.13 “航空运输电子客票行程单”（以下简称“行程单”）是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。

13.14 “航班到港延误”指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过 15 分钟的情况。

13.15 “航班出港延误”指调整后的“航班计划起飞时间”或航班实际出港撤轮挡时间晚于客票上列明的“航班计划起飞时间”时间超过 15 分钟的情况。

13.16 “航班出港提前”，指调整后的“航班计划起飞时间”早于客票上列明的“航班计划起飞时间”的情况。

13.17 “航班取消”是指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延误而导致停止飞行计划的情况。

13.18 “我们的原因”，是指山航管理原因，包括机务维护、航班调配、机组调配等。

13.19 “非我们的原因”，是指与山航内部管理无关的

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。

13.20 "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。

13.21 "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。

13.22 "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、鲁雁经济舱、经济舱。

13.23 "舱位等级"，指在您客票上列明的舱位等级代码。

13.24 "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。

13.25 "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。

13.26 "特种票价"，指不属于普通票价的其它票价。

13.27 "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。

13.28 "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。

13.29 “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。

13.30 “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。

13.31 “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。

13.32 “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。

13.33 “漏乘”, 指您在始发站办妥乘机登记手续后或在经停站过站时未搭乘您客票上列明的航班。

13.34 “错乘”, 指您搭乘了不是客票上列明的航班。

13.35 “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。

13.36 “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。

13.37 “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。

13.38 “行李识别标签” ,指专为识别托运行李而出具的凭据。

13.39 “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。

13.40 “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。

13.41 “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。

13.42 “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。

13.43 “中华人民共和国法律”或“中国法律” , 指中华人民共和国法律, 但为本条件之目的, 中华人民共和国香港特别行政区、澳门特别行政区与台湾地区法律除外。

13.44 “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）。

13.45 “中途分程地”是指经承运人事先同意，旅客在出发地和目的地间旅行时有意安排在某个地点的旅程间断。

第十四条生效与修改

14.1 本条件自 2025 年 12 月 01 日起生效并施行，自生效之日起，我们于 2025 年 3 月 20 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。2025 年

12 月 01 日前购买的客票，仍适用购买客票时适用的运输总条件。

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或已经购买的客票。

14.3 我们的受雇人、代理人均无权变更、修改或放弃本条件中的任何条款。

14.4 本条件解释权属于山东航空股份有限公司，如您对本条件的任何内容有疑问，请直接向我们提出，以我们给您的书面（包括邮件）答复为准，任何其他方式的答复对我们没有约束力。