

# 北京首都航空有限公司 市场部业务通告

## 关于下发《北京首都航空特殊旅客服务申报 流程管理规定》的通知

为传递首航服务精神，优化特殊旅客服务申报流程，现基于《首都航空特殊旅客购票流程》，特下发《北京首都航空特殊旅客服务申报流程管理规定》，请各代理人遵照执行。

### 一、适用范围

#### 1. 适用航班

适用于首都航空所有国际自营航班境内始发航段。

#### 2. 适用旅客

特殊旅客服务适用于特殊餐食旅客、障碍旅客、婴儿旅客、无成人陪伴儿童旅客、孕妇旅客、患病旅客和解押犯罪嫌疑人。

### 二、申请流程

#### 1. 特殊餐食、WCHR 及 WCHS 轮椅、婴儿摇篮

代理人可独立完成此类特殊旅客的订座出票。申请以上服务时，代理人须在订座编码中使用 SSR 格式备注相应特殊

标识及代码，并于航班起飞前 48 小时（含）向首航呼叫中心 95071999 提出申请，申请结果以首航呼叫中心答复为准。

2. 除上述三类以外的其他特殊旅客服务

代理人须在航班起飞前 48 小时（含）向首航呼叫中心 95071999 或海航直属柜台申请，由呼叫中心或海航直属柜台确认后为旅客出票。

本通知自下发之日起执行。

特此通知

附件 1：北京首都航空特殊旅客相关定义

附件 2：北京首都航空特殊餐食保障种类

附件 3：海航直属柜台联系方式

北京首都航空有限公司市场部

2017 年 1 月 10 日

## 附件 1：北京首都航空特殊旅客相关定义

特殊旅客包括但不限于：

### 一、特殊餐食旅客

特殊餐食旅客是指由于宗教或医疗等原因，在航班飞行途中需要特殊餐食服务的旅客。特殊餐食种类请参见附件 2《北京首都航空特殊餐食保障种类》。申请特殊餐食的旅客，无需填写《特殊旅客服务需求单》，代理人须在旅客订座编码中使用 SSR 格式备注特殊餐食需求，例如：“SSR CHML JD NN1 TAOMEL 461 J22DEC/P1”。

### 二、障碍旅客

#### 1. 听力障碍旅客

1) 对于永久性听力障碍乘机不需要提供《医疗诊断证明书》。对于耳鼻喉科手术导致暂时性听力障碍或其他病患导致暂时性听力障碍，在手术后 15 天内不能乘坐飞机，15 天后的恢复期内乘坐飞机需要提供《医疗诊断证明书》。

2) 单独乘机的听力障碍旅客申请无陪服务，需由旅客或其监护人代为填写《特殊旅客服务需求单 A 类》。

3) 有人陪伴且无其他需求的永久性听力障碍旅客，按照正常情况销售，无需填写《特殊旅客服务需求单》，但需在旅客姓名后标识 DEAF，并在 PNR 中用 SSR 格式备注特殊服务需求。

#### 2. 视力障碍旅客

1) 对于永久性视力障碍乘机不需要提供《医疗诊断证

明书》。对于眼科手术导致暂时性视力障碍或其他病患导致暂时性视力障碍，在手术后 15 天内不能乘坐飞机，15 天后的恢复期内乘坐飞机需要提供《医疗诊断证明书》。

2) 单独乘机的视力障碍旅客申请无陪服务，需由旅客或其监护人代为填写《特殊旅客服务需求单 A 类》。

3) 有人陪伴且无其他需求的永久性视力障碍旅客，按照正常情况销售，无需填写《特殊旅客服务需求单》，但需在旅客姓名后标识 BLND，并在 PNR 中用 SSR 格式备注特殊服务需求。

### 3. 语言障碍旅客

1) 单独乘机的语言障碍旅客申请无陪服务，需由旅客或其监护人代为填写《特殊旅客服务需求单 A 类》。

2) 有人陪伴且无其他需求的永久性语言障碍旅客，按照正常情况销售，无需填写《特殊旅客服务需求单》，但需在旅客姓名后标识 LANG，并在 PNR 中用 SSR 格式备注特殊服务需求。

### 4. 行动障碍旅客（轮椅旅客）

1) WCHC（WHEELCHAIR—C FOR CABIN SEAT）轮椅：用以到达或者离开客舱座位。即旅客自己完全不能行动，需要一定的工具帮助其从候机室到达或者离开飞机，上下客梯和到达或者离开客舱座位（此类使用轮椅旅客被视为无自理能力使用轮椅旅客，运输受到严格限制）。该类旅客须填写《特殊旅客服务需求单 C 类》。

2) WCHR (WHEELCHAIR—R FOR RAMP) 轮椅：用以通过停机坪。旅客可以自己走到或者离开客舱座位和上下客梯，仅需一定的工具，帮助他从候机室到达或者离开飞机（此类使用轮椅旅客被视为有自理能力使用轮椅旅客，运输不受限制）。该类旅客须填写《特殊旅客服务需求单 A 类》。代理人在销售时须使用 SSR 格式在旅客 PNR 中备注，例如：“SSR WCHR JD NN1 TAOMEL 461 Z 29DEC16/P1”。

3) WCHS (WHEELCHAIR—S FOR STEP) 轮椅：用以上下客梯。即旅客可以自己走到或者离开客舱座位，需要一定的工具帮助他上下客梯和从候机室到达或者离开飞机（此类使用轮椅旅客被视为有半自理能力使用轮椅旅客）。该类旅客须填写《特殊旅客服务需求单 A 类》。代理人在销售时须使用 SSR 格式在旅客 PNR 中备注，例如：“SSR WCHS JD NN1 TAOMEL 461 Z 29DEC16/P1”。

#### 5. 精神、智力障碍旅客

- 1) 需提供医生出具的适宜乘机的《医疗诊断证明书》。
- 2) 需在家人或者医护人员的陪同下乘机。
- 3) 需填写《特殊旅客服务需求单 C 类》。

#### 6. 担架旅客

- 1) 需提供医生出具的适宜乘机的《医疗诊断证明书》。
- 2) 担架旅客需要有至少一名医生或者护理人员陪同旅行。

- 3) 需填写《特殊旅客服务需求单 C 类》。

### 三. 婴儿旅客

#### 1. 婴儿旅客运输要求

- 1) 出生 14 天至 2 周岁（不含）以下的婴儿；
- 2) 婴儿须由年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成年人陪伴乘机，不单独占用座位；
- 3) 出生不足 14 天的婴儿和出生不足 90 天的早产婴儿不予承运。

4) 每一成人只能携带一个按正常票价的 10%购票的婴儿，超过数量的婴儿应按儿童购票，并单独占座。首航允许一名成人携带两名婴儿乘机。代理人为婴儿旅客出票时，须在婴儿姓名后添加婴儿标识 INF 和出生年月，并使用 SSR 格式在 PNR 中备注，例如：“SSR INFT JD NN1 TAOMEL 29DEC16/P1”。

2. 国际宽体机均可提供婴儿摇篮，每班航班常配 2 个婴儿摇篮。代理人为有摇篮需求的婴儿出票时，须在 PNR 中使用 SSR 格式备注特殊需求，例如：“SSR BSCT JD NN1 TAOMEL 461 Z 29DEC16/P1”。

### 四. 无成人陪伴儿童旅客

#### 1. 无陪儿童不适合航空运输范围

- 1) 不足 5 周岁的儿童单独乘机；
- 2) 十二周岁以下的病残儿童单独乘机；
- 3) 国内、国际串飞航班不接受无陪儿童的运输；
- 4) 在非本公司或本公司未授权的售票处出票的旅客；

5) 对于首航中转航班（同机中转航班除外）或首航与其他航空公司的联程航班。

2. 需填写《特殊旅客服务需求单 A 类》和《无陪儿童乘机申请书》。

3. 购票时需出具儿童的户口簿或身份证或出生证或护照及其父母或监护人的身份证；无成人陪伴儿童的父母或监护人必须提供始发与目的站的接送人员有效姓名、地址和联系电话。必须购买定期客票，不定期客票必须在确认座位后方可乘机。

## 五. 孕妇旅客

### 1. 32 周 $\leq$ 怀孕 $<$ 36 周的孕妇

1) 怀孕超过 8 个月（32 周）（含）但不足 9 个月（36 周）的健康孕妇，如有特殊情况需要乘机，应有成人陪伴。

2) 需填写《特殊旅客服务需求单 C 类》。

3) 需提供医生出具的适宜乘机的《医疗诊断证明书》。

2. 怀孕 9 个月（36 周）（含）以上的孕妇、预产期临近但无法确定准确日期，已知为多胎分娩或者预计有分娩并发症者、产后不足 7 天者，难产以及早产的孕妇经医生诊断不宜乘机者，为确保安全，建议下列旅客选择其他方式出行。

## 六、患病旅客

### 1. 普通病患旅客

1) 需提供医生出具的适宜乘机的《医疗诊断证明书》。

2) 需填写《特殊旅客服务需求单 C 类》。

## 2. 传染病旅客

需提供医生出具的适宜乘机的《医疗诊断证明书》，说明该疾病已经痊愈，而且不具有传染性，方可运输。

## 七. 犯罪嫌疑人

### 1. 申请流程

- 1) 由公安人员凭地、市以上公安机关出具购票证明，并限于运输始发地申请办理定座购票手续。
- 2) 犯罪嫌疑人及其押解人员仅限于乘坐经济舱。
- 3) 在有 VIP, VVIP 的航班上，不得载运押送犯罪嫌疑人。
- 4) 需填写《特殊旅客服务需求单 C 类》。

## 附件 2: 北京首都航空特殊餐食保障种类

## 1) 墨尔本航线特殊餐食

名称	代码	简介
亚洲印度素食	AVML	不含各种肉类, 印式烹调。
东方素食餐	VOML	不含各种肉类; 含乳制品; 中式烹调。
西方素食	VLML	不含各种肉类。
素餐	VGML	无蛋、奶; 不含肉类; 不含乳制品; 西式烹调。
回教(穆斯林)餐	MOML	不含酒精/猪肉/火腿/熏肉
印度教餐食	HNML	含肉类或海鲜; 不含或猪, 牛肉, 无洋葱/大蒜/姜/所有根菜类; 印式烹调。
犹太教餐	KHML	犹太教餐食
糖尿病餐	DBML	不含糖; 少盐。
禁谷蛋白餐	GFML	保证食物中不会出现从任何渠道而来的谷蛋白。
低纤维餐	BLML	限量纤维素。
低脂肪低胆固醇餐	LFML	无动物脂肪但允许多元非饱和脂肪酸。
低卡路里餐	LCML	少脂肪/酱类/肉汁/炸食; 少量糖调味食品。
低盐餐	LSML	无天然盐味/添加钠的加工食品; 制作过程中不加盐。
无乳糖餐	NLML	无乳糖/乳制品。
水果餐	FPML	只供应新鲜水果。
无牛餐	NBML	不含牛肉餐食。
婴儿餐	BBML	适合 2 岁以下婴儿; 通常为胡萝卜泥或土豆泥。
儿童餐	CHML	适合 2~7 岁儿童; 比成人餐量少; 易咬食/咀嚼。

## 2) 温哥华航线特殊餐食种类

名称	代码	简介
亚洲印度素食	AVML	不含各种肉类
婴儿餐	BBML	适合 2 岁以下婴儿；通常为胡萝卜泥或土豆泥。
儿童餐	CHML	适合 2~7 岁儿童；比成人餐量少；易咬食/咀嚼。
低纤维餐	BLML	限量纤维素。
糖尿病餐	DBML	不含糖；少盐。
水果餐	FPML	只供应新鲜水果。
禁谷蛋白餐	GFML	保证食物中不会出现任何渠道而来的谷蛋白。
印度素食	HNML	不含各种肉类；无洋葱/大蒜/姜/所有根菜类；印式烹调。
犹太教餐	KSML	犹太教餐食
低卡路里餐	LCML	少脂肪/酱类/肉汁/炸食；少量糖调味食品。
低脂肪低胆固醇餐	LFML	无动物脂肪但允许多元非饱和脂肪酸。
无乳糖餐	NLML	无乳糖/乳制品。
低盐餐	LSML	无天然盐味/添加钠的加工食品；制作过程中不加盐。
回教（穆斯林）餐	MOML	不含酒精/猪肉/火腿/熏肉
海鲜餐	SFML	只有鱼和海鲜做原料。
西方素食	VLML	不含各种肉类
素餐	VGML	无蛋、奶；不含肉类；不含乳制品；西式烹调。
生菜餐	RVML	只含水果和蔬菜。

## 3) 马德里特殊餐食种类

名称	代码	简介
亚洲印度素食	AVML	不含各种肉类
婴儿餐	BBML	适合 2 岁以下婴儿；通常为胡萝卜泥或土豆泥。
低纤维餐	BLML	限量纤维素。
儿童餐	CHML	适合 2~7 岁儿童；比成人餐量少；易咬食/咀嚼。
糖尿病餐	DBML	不含糖；少盐。
水果餐	FPML	只供应新鲜水果。
禁谷蛋白餐	GFML	保证食物中不会出现任何渠道而来的谷蛋白。
印度素食	HNML	不含各种肉类；无洋葱/大蒜/姜/所有根菜类；印式烹调。
犹太餐	KSML	犹太教餐食
低卡路里餐	LCML	少脂肪/酱类/肉汁/炸食；少量糖调味食品。
低脂肪低胆固醇餐	LFML	无动物脂肪但允许多元非饱和脂肪酸。
回教（穆斯林）餐	MOML	不含酒精/猪肉/火腿/熏肉
无乳糖餐	NLML	无乳糖/乳制品。
生菜餐	RVML	只含水果和蔬菜。
海鲜餐	SFML	只有鱼和海鲜做原料。
西方素食	VLML	不含各种肉类
素餐	VGML	无蛋、奶；不含肉类；不含乳制品；西式烹调。

附件 3：海航直属柜台联系方式

城市	售票处名称	地址	售票处联系电话
北京	北京西单售票处	西城区西长安街 15 号民航大厦一层	010-66569148
	北京机场售票处 (国内)	北京首都机场 T1 航站楼 2 层	010-64542937
	北京机场售票处 (国际)	北京首都机场 T2 航站楼 2 层 16 号柜台	010-64595802
	北京海南航空大厦售票处	朝阳区东三环北路乙 2 号海南航空大厦 A 座一层	010-59157602
	北京团队售票处	朝阳区东三环北路乙 2 号海南航空大厦 A 座六层	010-59157552
哈尔滨	哈尔滨机场售票处	哈尔滨太平国际机场国内候机楼二楼 83 号柜台	0451-82894658
沈阳	沈阳营业部机场候补柜台	T3 航站楼内 C 值机岛端头 C5-C6 柜台	024-89398680
大连	大连机场售票处	大连周水子国际机场二楼 B 区对面环岛柜台内	0411-83886955、86811122
上海	浦东机场售票处	上海浦东机场 2 号航站楼 3 楼出发厅 28 号门对面	021-68355150
	虹桥机场售票处	虹桥机场二号航站楼 A 区 310 柜台	021-22380902
	上海营业部售票处	江宁路 1158 号友力大厦 702 室	021-32512100、32512101、32512102F
南京	南京市区售票处	南京市中山东路 300 号长发中心 B 栋 22 楼 22D	025-84480088、025-84480048(F)
	南京禄口机场售票处	江宁区禄口街道禄口国际机场海航柜台	025-69822308
宁波	市区售票处	大沙泥街 88 号富茂大厦裙楼 4 楼	0574-87063901、87063902、87063900F
	宁波机场售票处	候机楼二楼 5 号门左手边	0574-89006601、87427108F
温州	温州机场柜台	温州龙湾国际机场国内出发厅 3 号门海南航空柜台	0577-85802058、85805674F
合肥	合肥机场售票处	合肥新桥国际机场二层出发大厅 A 岛	0551-65118838
杭州	杭州机场售票处	杭州萧山国际机场出发厅 T3 航站楼 11 号门边	0571-86665367
南昌	南昌机场售票处	昌北国际机场 T2 航站楼 A4 号海航柜台	0791-86291117
青岛	青岛机场售票处	青岛流亭国际机场二楼出发大厅 3 号门对面	0532-84712270、0532-84712209F
厦门	厦门机场售票处	厦门市湖里区高崎南八路厦门高崎国际机场 T4 航站楼 6 号柜台	0592-6021181、0592-6021681F
福州	福州市内售票处	福州市鼓楼区五四路世界金龙大厦 10 楼 C3	0591-87575518
济南	济南机场售票处	济南遥墙国际机场二楼出发厅 5、6 号门 10 号柜台海南航空	0531-66699920、82081559
深圳	深圳宝安机场售票处	深圳市宝安机场新候机楼 4 楼出发大厅 C 岛	0755-23451091、0755-23451075F
	上步大厦售票处	深圳罗湖区深南东路 4002 号鸿隆世纪广场 A 座 25 层 A-1	0755-83660785、0755-83660957(F)

广州	广州市内售票处	广州市天河区林和中路 8 号海航大厦 1207 房	020-85501625
	机场售票处	新白云国际机场三楼 K15 柜台	020-86124956
武汉	武汉天河机场柜台	国内航站楼 2 楼售票柜台 34 号海航柜台	027-65687449
	武汉市内售票处	武汉市建设大道 737 号广发银行大厦 13 层 1306 号	027-85608861
长沙	市内售票处	长沙市天心区芙蓉中路二段 168 号天玺酒店 807	0731-85202020、82682220F
	长沙机场售票处	国内出发大厅 3 号门右侧 4 号柜台	0731-84799757
郑州	郑州新郑机场售票处	河南省郑州市新郑机场 T2 航站楼国内出发厅 EF-6、EF-7 号	0371-68511226
成都	成都机场售票处	双流国际机场 T2 航站楼 81 号售票柜台海南航空售票处	028-85205912
	市内售票处	成都市武侯区人民南路四段 11 号附 1 号大陆国际写字楼 905 室海南航空成都营业部	028-85268880
贵阳	贵阳机场售票处	贵阳机场 T2 航站楼 D 岛柜台	0851-85498184
海口	美兰机场补票柜台	海口美兰机场候机厅二层国内出发厅 4 号门塔帽下	0898-65751737、65751567F
	海航大厦售票处	国兴大道 7 号海航大厦一楼售票处	0898-66710274
三亚	凤凰机场售票处	机场海航候补柜台（出发厅二楼）	0898-88289076
	商品街售票处	商品街东方大厦一楼	0898-88279489
南宁	天航售票处	广西省南宁市青秀区东葛路 29-1 荣和中央公园 1 号楼 17 层 1712 房	0771—2862488
桂林	两江机场补票柜台	机场：桂林两江国际机场候机楼 2 楼出发厅海南航空售票处	0773-2845544
西安	西稍门售票处	劳动南路 223 号	029-84266666
	西安机场候补票台	咸阳机场 2 号航站楼 5 号、6 号、7 号柜台	029-88798024、88797904
太原	太原武宿机场候补票台	武宿机场 T1 航站楼二楼	0351-7286285
	市内售票处	太原市府西街 36 号盛唐大厦 10 层	0351-5282978
兰州	兰州机场售票处	兰州中川机场 2 楼	0931-8166880
乌鲁木齐	北京路售票处	乌鲁木齐市高新街 258 号数码港大厦一楼	0991-3667711、3667700、
	乌市 T1 航站楼 (GS\8L\PN\JD)	乌鲁木齐市地窝堡国际机场 T1 航站楼出港大厅内	0991-3807443
	机场候补票台 (HU, UQ)	地窝堡国际机场 T2 航站楼 2 楼海南航空售票处	0991-3807325、3807326
重庆	重庆机场售票处	江北机场 T2B 航站楼出发厅 2D07 柜台	023-67152108