

无成人陪伴儿童旅客

1.当您的小孩独自飞行，为确保其旅程的安全、愉快，西部航空为单独旅行的儿童提供了一项特殊服务，名为“无成人陪伴儿童旅客”。我们将从办理登机直至降落，为您的小孩提供全程照料，使他们在飞行中不再感到孤单及无助。

2.无成人陪伴儿童是指年龄满 5 周岁但不满 12 周岁，且没有年满 18 周岁、有民事行为能力的成年人陪伴的乘机儿童。

3.预订指南

为保障服务品质和旅客安全，无成人陪伴儿童旅客预订数量有限。请赴本网站中列明的售票处，于航班起飞前至少 48 小时购票并同时申请“无成人陪伴儿童旅客”服务。购票及申请时，需提供申请人的有效证件及无成人陪伴儿童的旅行证件，并填写无人陪伴儿童服务申请表。请注意，如果在订票时未申请此项服务，将导致出现取消订票或重新出票的费用。

为了儿童安全，我们不能接受儿童的行程中涉及夜间停站或中转/中途停留，除非您已安排人员在中转站接机并照看您的孩子。并提供完备的联系人详细信息，我们才能接受您的孩子登上首航班。在地区和国际航线上，无人陪伴儿童购票并无儿童折扣，需按成人销售价格收取费用。如果您是通过旅行代理机构订票，请记得携带您孩子的护照。此外，请检查是否已完成所有签证和其他手续，这一点十分重要。

婴儿旅客

为确保每位婴儿旅客能健康、安全的乘坐飞机，请仔细阅读以下条款：

婴儿旅客是指出生 14 天至 2 周岁以下的婴儿，必须在有成年旅客陪伴方可乘机，婴儿按正常票价的 10% 购票，不单独占用座位。

婴儿旅客应由年满十八周岁以上成人陪伴。每一位人最多只能陪伴两位婴儿旅客。首位婴儿旅客按经济舱全价的 10% 计费，第二位婴儿旅客必须单独占一个座位(为确保飞行安全)，按经济舱全价的 50% 计费。

由于新生儿呼吸功能不完善，鼻咽部常有粘液阻塞，飞机升降时气压变化大，对身体刺激大，因此，为确保旅客健康，西部航空拒绝承运出生不足 14 天的婴儿和出生不足 90 天的早产婴儿。

婴儿旅客无免费行李额，但可以携带一件折叠式手推车。如手推车的尺寸不超过 20*40*55 厘米，且重量不超过 7 公斤，则可以带入客舱放在行李架上进行运输。

为确保飞行安全，并保证服务质量，通常每航班婴儿旅客承运数量限制为 20 名；如涉及延伸跨水飞行，局方要求每位旅客均有一件救生衣，按照我司各机型婴儿救生衣配备情况，延伸跨水飞行的婴儿旅客承运数量限制为每航班 6 名。

革命伤残军人和因公致残的人民警察

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》，按照同一航班成人适用普通票价的 50% 购票，票款尾数四舍五入。燃油附加费可享受减半的优惠。

2. 革命伤残军人、因公致残的人民警察乘坐国内航班，可以自愿选择购买航空运输企业在政府规定政策范围内确定并公布的其他种类票价，并执行相应的限制条件。

3. 适用出票地点：西部航空线下网点，无线下网点的城市，由西部航空呼叫中心办理。

孕妇旅客

由于飞机是在高空飞行，高空飞行中的氧相对减少，气压降低。因此，对孕妇乘坐飞机有一定的限制条件。请在您计划旅行前及时告知您的医生关于您的旅行计划，征得医生的同意并出具适航证明。

1.订票须知：

(1)怀孕不足 8 个月（32 周）的孕妇乘机（医生诊断不适应乘机者除外），按一般旅客接受运输，在乘机时请您携带孕检证明，以便地服人员核对您的孕期周数。如果您需要协助服务及需求，请您在提出乘机需求时填写《特殊旅客服务需求单 A 类》。

(2)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，应在乘机前 72 小时内交验由县、市级或者相当于此级(如国家二甲级) 以上医疗单位盖章和医生签字的《诊断证明书》一式三份，且注明在 XX 日前适宜乘机有效。

(3)为了孕妇的安全及健康着想，西部航空公司在适当情况有权拒绝不能出示医生证明的孕妇登机。

2.《医疗诊断证明书》的内容应包括：旅客姓名、年龄、怀孕时期、预产期、航程和日期、孕妇的健康状况良好及适合飞行、主治产科医生或助产士没有提出任何不适宜孕妇飞行的理由、在机上需要提供特殊照料的事项。

请注意：为了孕妇的安全及健康着想，西部航空公司在适当情况有权拒绝不能出示医生证明的孕妇登机。

3.为了孕妇的安全及健康着想，下列情况下西部航空不予承运：

(1)怀孕 9 个月(36 周)(含)以上者。

(2)预产日期在 4 周(含)以内者。

(3)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。

(4)顺产后不足 7 天者，难产以及早产经医生诊断不宜乘机者。

年长旅客

有医学资料显示，人自 40 岁开始，每增加 10 岁，冠心病的患病率增 1 倍。男性 50 岁，女性 60 岁，冠状动脉硬化发展比较迅速，同样心肌梗塞的危险性也随着年龄的增长而增长。年长旅客常见的心身疾病除冠心病外，还有高血压、糖尿病、心脑血管病、哮喘等。上述疾病可引发心脏骤停、心绞痛、心肌梗塞、缺血性心脏病中的心力衰竭、心律失常。由于飞机是在高空飞行，高空空气中氧气相对减少，气压降低，因此，年长旅客如患有上述疾病，在航空旅途中极易加重疾病的引发而造成突然情况。因此，一般情况下患有上述疾病的年长旅客是不适宜乘机的，特别是有加重的迹象，除非提供适于乘机的有关证明。

为保障旅客自身权益和航空运输安全，按照年长旅客服务需求，将年长旅客分为：无特殊服务需求年长旅客、一般服务需求年长旅客和特殊服务需求年长旅客三种类型。

无特殊服务需求年长旅客可在经西部航空官网购票。一般服务需求年长旅客和特殊服务需求年长旅客必须在本网站中列明的售票处购票。

无特殊服务需求年长旅客指身体健康、有自理能力，在航空旅途过程中不需要航空公司给予特别照顾的年长旅客。此类旅客可按一般旅客进行运输。

一般服务需求年长旅客指因年龄偏大，在航空旅途过程中需要航空公司提供某种或多种服务的年长旅客。

一般服务需求年长旅客旅客分为两类，具体内容如下：

类型	范围
一类	对乘机流程和环境不熟悉，无法顺利办理登机牌、候机、上下飞机、到达领取行李整个过程，需要安排人员给予引导；需要特殊机上座位；其他非涉及健康类的一般服务需求。
二类	因为身体年迈，短距离（一般在约 200 米以内）可自行行走，但长距离（约 200 米以上）行走体力不支，需要轮椅代步；因自身身体原因，需要特殊餐食；身体残疾或年迈，需要手杖或拐杖支撑行走；其他涉及健康类的一般服务需求。

特殊服务需求年长旅客指运输过程中需要担架或需要提供医疗氧气或肢体病伤或怀疑在飞机上需要额外医疗服务的情况下，才能完成所需航程运输的年长旅客。

长久性障碍旅客

长久性障碍旅客是指在心理、生理、人体结构上，某种组织、功能丧失或者不正常，全部或部分丧失以正常方式从事某种活动能力的人。长久性障碍旅客包括肢体、精神、智力或感官有长期损伤的人（包括长久性听力障碍旅客、长久性视力障碍旅客、长久性语言障碍旅客、长久性移动障碍旅客（主要包含使用轮椅旅客、担架旅客等）、精神障碍旅客），这些损伤与各种障碍相互作用，可能阻碍长久性障碍旅客在与其他人平等的基础上充分和切实的参加社会活动，具体表现为视力长久性障碍、听力长久性障碍、言语长久性障碍、肢体长久性障碍、智力长久性障碍、精神长久性障碍、多重长久性障碍和其他长久性障碍的人。我们希望通过我们的服务，让您在乘坐我们的航班时，无论在空中还是地面都能获得愉快的旅行经历。

基于安全考虑，在旅行过程中没有陪伴人员，但紧急撤离时需要他人协助的特殊旅客(包括使用轮椅的长久性障碍旅客、下肢严重残疾但未安装假肢的长久性障碍旅客、长久性视力障碍旅客、携带服务犬的长久性障碍旅客，以及智力或精神严重受损不能理解机上工作人员指令的长久性障碍旅客等)，每一航段的每一航班上可接受承运的人数不超过 4 名。载运长久性障碍旅客超过上述规定时，应按 1:1 的比例增加陪伴人员，但长久性障碍旅客不得超过上述规定的一倍。载运长久性障碍旅客团队时，在按 1:1 比例增加陪伴人员的前提下，具备乘机条件的特殊旅客须在航班离站 48 小时前提出乘机要求，承运人采取相应措施，可酌情增加长久性障碍旅客乘机数量。

具备乘机条件的长久性障碍旅客：是指购买或者持有有效客票，为乘客客票所列航班到达机场，利用承运人、机场或者机场地面服务代理人提供的设施和服务，符合适用于所有乘客的、合理的、无歧视运输合同要求的长久性障碍旅客。

为了旅客出行方便并获得必要照顾，年龄未满 16 岁的长久性障碍旅客乘机时，建议由年满 18 岁且具备完全民事行为能力的成人陪同乘机。

注：成人是指年满 18 周岁且具有完全民事行为能力人。

1.长久性视力障碍旅客

是指由于各种原因导致双眼视力障碍或视野缩小，而难能做到一般人所能从事的工作、学习或其他活动。视力障碍包括盲和低视力两类。实际保障中视力限制旅客分为单独乘机和有成人陪伴乘机视力限制旅客两类。以下注意事项，请订票人务必了解，并详细告知乘机旅客：

（1）由年满 18 岁且具备完全民事行为能力的成人陪伴同行的盲人旅客，西部航空将按一般旅客接受运输。

（2）无成人陪伴且无导盲犬的盲人旅客必须自己能够走动，有照料自己的能力，能够自行进食。

（3）旅客同时有严重听力和视力损伤，不能与航空公司工作人员进行任何方式沟通有关安全说明等信息，必须安排安全助理随行陪伴。

2. 长久性语言障碍旅客

是指由于各种原因导致不能说话或语言障碍，从而都难能同一般人进行正常的语言交往活动。单纯语言障碍，包括失语、尖音、构音不清或严重口吃。除了听力障碍所致的言语障碍，还包括了其他的言语障碍类型，如脑血管病、脑外伤、智力低下等所致的障碍。实际保障中语言限制旅客分为单独乘机语言障碍和有人陪伴语言限制旅客两类。以下注意事项，请订票人务必了解，并详细告知乘机旅客：（1）聋哑旅客，是指因双耳听力缺陷不能说话的旅客，不是指有耳病或听力弱的旅客。年满 18 周岁的聋哑旅客乘机，西部航空将按一般旅客接受运输。

（2）旅客有弱听力或全聋，但旅客可以理解与安全相关的指令并做出反应执行指令，可不用安排随行陪伴。

（3）（3）旅客同时有严重听力和视力损伤，不能与航空公司工作人员进行任何方式沟通有关安全说明等信息，必须安排安全助理随行陪伴。

3. 长久性移动障碍旅客

是指因为年龄、战争、工作等原因造成肢体障碍，无法正常行走。肢体障碍是指人的四肢的病损和残缺或四肢、躯干麻痹、畸形、导致人体运动系统不同程度的功能丧失或功能障碍。肢体障碍包括：上肢或下肢因外伤、病变而截除或先天性残缺；上肢或下肢因外伤、病变或发育异常所致的畸形或功能障碍；脊椎因外伤、病变或发育异常所致的畸形或功能障碍；中枢、周围神经因外伤、病变或发育异常造成躯干或四肢

的功能障碍。从人体运动系统有几处障碍，致残部位高低和功能障碍程度综合考虑，并以功能障碍为主来划分肢体障碍的等级。

以下注意事项，请订票人务必了解，并详细告知乘机旅客：

(1) 残疾旅客旅行途中需要使用的助残设备(如拐杖、假肢、盲杖)，客舱内有存放设施和空间的，可由旅客携带进入客舱，交乘务员协助存放。

(2) 客舱内没有存放设施或空间的助残设备(如折叠轮椅、电动轮椅)，将予以免费托运，并且不占用旅客的免费行李额。需要办理托运的助残设备，请在航班截载前 2 小时办妥交运手续。

(3) 电动轮椅是靠电池来提供动力的，其中的蓄电池或锂电池在运输过程中具有一定的危险性。电动轮椅在办理托运时，必须符合本公司关于电池驱动的轮椅或行动辅助设备的要求。

(4) 旅客需要轮椅服务、担架服务的，请最迟在航班起飞前 48 小时向西部航空直属售票处或经西部航空特别授权的售票处提出申请。我们将在收到申请的 24 小时内答复，是否能够提供相应的服务。

(5) 对于登机 and 下机时需要帮助的旅客，但该旅客可以自己移动并自行完成紧急撤离，可不用安排随行陪伴。

(6) 对于半身不遂、截瘫、双下肢截肢手术或关节炎旅客，虽然属于为无法行走的范围，旅客可以在一般情况下照顾自己，并且在一定设备的协助下可以自行完成紧急撤离，可不用安排随行陪伴。

(7) 旅客肢体打石膏或肢体骨折，可以自己移动并且可以自行完成紧急撤离，可不用安排随行陪伴。

(8) 乘客旅行时使用担架，必须安排安全助理随行陪伴。

4. 精神障碍旅客

包括智障、器质性脑综合症、情绪性精神疾病或特定学习障碍。学习障碍因人而异，可能影响阅读、书写、听、说、推理和算数等能力。情绪性精神疾病包括很多病症例，如精神分裂症、躁郁症、创伤后应激障碍、心理失衡和抑郁症。智力障碍有时也称为认知障碍或智障。智障特征是精神或智力测试的得分远远低于平均分数，且日常生活如交流、自理和参与社会环境和学校活动的的能力有限。器质性脑综合症(OBS) 不是独立的疾病，而是泛指可导致智力变化的身体症状。可能导致精神损伤（如智障或器质性脑综合症）的因素包括遗传、感染、创伤或产伤。导致智障或器质性脑综合症的疾病包括唐氏综合征、自闭症、阿尔茨海默病、癫痫和脑膜炎。

以下注意事项，请订票人务必了解，并详细告知乘机旅客：

(1) 乘机前请准备一份由中国境内县、市级或者相当于这一级(如国家二甲级)以上医疗单位医师签字、医疗单位盖章的适宜乘机的《医疗诊断证明书》。境外必须有政府部门认可具备行医资格的医生填写。在非洲地区也可由中资医疗机构出具证明。对于医疗诊断证明书，在中国地区为中文或英文，在境外地区，可以由其它语言填写，但必须附有英文翻译版本或中文翻译版本。《医疗诊断证明书》应当在具备乘机条件的特殊旅客航班离站之日前 10 日内(不含起飞当日)开具。

(2) 为了旅客的出行方便以及有必要时获得相应的照料，建议由家人或者医护人员的陪同乘机。如旅客因精神障碍，对安全情况介绍和安全规章不能理解、领会或做出回应，必须安排安全助理随行陪伴。

5. 携带辅助动物的旅客

辅助动物是指专门为帮助残疾人而训练的动物，或有文件证明其为保证个人情绪健康所必需的动物。满足辅助动物定义的不需要由国家或当地政府提供许可或证书。辅助动物一般包括导盲犬、助听犬、服务犬、精神抚慰犬等。辅助或情绪支持动物仅限犬类。残疾人旅客旅行途中携带自用的辅助动物可以带入客舱免费运输。以下注意事项，请订票人务必了解，并详细告知乘机旅客：

(1) 每位旅客可携带的服务犬数量不得超过 1 只。

(2) 残疾人旅客需要携带服务犬旅行的，请最迟于航班起飞 48(含)小时之前，向西部航空直属售票处或经西部航空特别授权的售票处提出申请。

(3) 以下情况辅助动物不适宜运输：辅助动物对其他人的健康或安全造成直接威胁（例如动物表现出危险行为）；辅助动物严重扰乱客舱服务（例如动物过重或过大导致客舱无法容纳）。

(4) 购票及乘机时, 请向我们出示服务犬的身份证明和检疫证明, 并请旅客携带服务犬最迟于航班预计起飞时间前 2 小时到达机场。

(5) 值机柜台办理乘机登记手续及乘机时请为服务犬带上口套并系牵引绳。

6.旅客自身原因乘机条件不充分情况下承运人的处置权与旅客的承诺

(1) 如提前提出运输申请的残疾人旅客到机场后, 在办理乘机手续或者登机过程被地面服务人员或者机组发现与原申请时身体条件不符或者不具备上述相关承运条件的, 地面服务人员有权拒绝办理旅客的乘机手续, 机长有权拒绝登机。如果对《诊断证明书》真实性、有效性、符合性产生怀疑, 或者对残疾人旅客的性质(如是否是担架旅客、轮椅旅客)产生异议, 西部航空或其地面服务代理单位有权安排当地航站急救中心医生进行检查(如当地有西部航空航医可要求其给予协助诊断指导), 并以急救中心医生或航医的检查结果, 作为残疾人旅客定性及能否适合乘机最终依据。对在机场被地面人员临时发现的残疾人旅客, 或者在机场临时提出特殊服务的残疾人旅客, 地面服务人员根据上述运输条件判断其能否成行, 必要时, 请急救中心医生协助检查, 同样以医生的检查结果, 作为残疾人旅客定性及能否适合乘机最终依据, 不适宜乘机的残疾人旅客, 拒绝运输。若以上情况中, 机场航站急救中心医生无法给出确定结果, 有场站的机场由我司场站人员电话咨询我司当日值班的航医, 无场站的机场由代理单位地服人员请示我司客户服务席, 再由客户服务席咨询当日值班的航医, 航医给出指导意见, 由地服人员结合航医指导意见判断其能否成行。

(2) 在机场由地面服务人员发现或者在机场临时提出服务需求的残疾人旅客, 在飞行过程中可能对自身身体造成安全隐患, 并不影响其他旅客安全或者飞行安全, 旅客强烈要求成行, 航空公司或其代理人的地面服务人员对潜在的安全隐患进行提示, 旅客知晓并同意的情况下, 填写《旅客运输申明书》, 表明自身的健康状况若发生问题, 与西部航空公司及其代理人无关, 同意承担一切后果, 并保证不因此而向西部航空公司及其代理人提出法律诉讼和任何赔偿, 并且愿意赔偿航空公司因上述情况而遭受的一切损失。属于非西部航空基地且无西部航空驻场场站代表的代理机场地面服务部门, 在旅客自愿填写《旅客运输申明书》的前提下, 还应依照规定填写《特殊旅客机长通知单》, 及时将旅客乘机信息如实、完整地通报机长, 由机长决定能否成行, 如不能成行, 则按拒绝运输旅客处理。

病患旅客

1. 定义: 任何暂时性身体或精神损伤, 导致其一项或多项主要生活能力受到限制, 从而产生障碍。

2. 范围: 身体损伤: 影响下列一个或多个身体系统的任何生理障碍或症状、外形缺陷或身体残缺: 神经系统(与神经有关的系统)、肌肉骨骼系统(肌肉与骨骼)、特殊感觉器官(视觉、听觉、触觉、味觉、嗅觉器官)、呼吸系统(包括发音器官、呼吸)、心血管系统(心脏和血管)、生殖系统、消化系统(分解食物)、泌尿生殖系统(生殖与泌尿器官)、血液淋巴系统、皮肤、内分泌系统。

3. 各类病患旅客承运条件

(1) 西部航空要求患有某些病症的旅客提供医疗证明。风湿性关节炎患者不需要医疗证明。哮喘旅客没有医疗证明也可以乘机, 但旅客不能携带氧气瓶或氧气袋。有简单骨折(小臂、手足、单腿敷石膏), 但可独立到紧急疏散口的旅客, 可不需要单独安排人员随行陪护, 不需要医疗诊断证明书。

(2) 出于下列合理医学考虑, 承运人可以要求已出示医疗证明的旅客进行额外医疗检查证明开出后旅客病情显著恶化; 证明明显隐瞒疾病对航班上其他旅客的健康威胁。

(3) 额外医疗检查得出下列结论, 则认为旅客不适宜旅行: 旅客在航行中可能需要特殊医疗救助; 旅客对航班上其他旅客的健康或安全造成直接威胁。

(4) 在飞行过程中, 如果糖尿病患者旅客的病情在某种情况下可能恶化, 建议其随身携带必要的药品和针剂。

(5) 其他病患情况如下:

传染病旅客

1.定义：《中华人民共和国传染病防治法》，1989年2月21日第七届全国人民代表大会常务委员会第六次会议通过2004年8月28日第十届全国人民代表大会常务委员会第十一次会议修订，依据《中华人民共和国传染病防治法》第三条以及卫生部法规，目前将传染病分为甲类、乙类和丙类。

(1) 甲类传染病是指：鼠疫、霍乱、天花。

(2) 乙类传染病是指：传染性非典型肺炎、艾滋病、病毒性肝炎、脊髓灰质炎、人感染高致病性禽流感、麻疹、流行性出血热、狂犬病、流行性乙型脑炎、登革热、炭疽、细菌性和阿米巴性痢疾、肺结核、伤寒和副伤寒、流行性脑脊髓膜炎、百日咳、白喉、新生儿破伤风、猩红热、布鲁氏菌病、淋病、梅毒、钩端螺旋体病、血吸虫病、疟疾。

(3) 丙类传染病是指：流行性感冒、流行性腮腺炎、风疹、急性出血性结膜炎、麻风病、流行性和地方性斑疹伤寒、黑热病、包虫病、丝虫病，除霍乱、细菌性和阿米巴性痢疾、伤寒和副伤寒以外的感染性腹泻病、手足口病。

(4) 上述规定以外的其他传染病，根据其暴发、流行情况和危害程度，需要列入乙类、丙类传染病的，由国务院卫生行政部门决定并予以公布。

2. 传染病旅客运输条件

(1)对于甲、乙类传染病的病人或者病原携带者，在病发期间，则认为不适合航空运输。经过治疗痊愈后，提供医疗诊断证明书，说明该疾病已经痊愈，而且不具有传染性，方可运输。

(2) 对于丙类传染病旅客，提供“医疗诊断证明书”，说明该旅客疾病已经痊愈，而且不具有传染性或者有传染病虽没有治愈，但已采取防护措施不传染给其他旅客，说明采取的具体措施。

担架旅客

1.定义：是指因患重病或者受重伤的原因，在旅行中不能使用飞机上的座椅而只能躺卧在担架上，或者不能在飞机座椅上坐着而必须躺着乘机的重病伤旅客。

2.担架旅客承运条件：

(1)西部航空每一航班的每一航段上，只限载运一名担架旅客；

(2) 需承运的担架旅客，除满足西部航空残疾人旅客承运需具备的条件外，还应符合下列规定：

1)担架旅客至少应提前48小时在航班始发地向西部航空境内外直属售票处、境外销售总代理（GSA）及境内外授权指定售票处提出申请。

2)担架旅客必须至少有一名医生或者护理人员陪同旅行。

3)处于休克状态的担架旅客拒绝承运。

4)原则上不同意拆座椅，担架旅客机上要求躺卧时的总长度不超过152CM，且不影响其他旅客的舒适为宜。

5)担架旅客若有其他特殊保障需要，只能在出票时提出。若需要拆卸座椅，须经西部航空同意后方可受理。

6)担架大于152CM，才需要拆座椅，小于152CM无需拆座椅。不得因为拆卸座椅而延误航班。

7)如担架尺寸大于152CM且需要在飞机上放置担架的，需要拆卸座椅进行保障。旅客本人必须购买9张（A319/A320）经济舱公布正常票价客票。燃油附加费以担架旅客实际购票的人数计收；民航发展基金以所承运担架旅客的人数计收。

8)对于无需拆座椅且飞机上不放置担架的旅客所使用公务舱的航段，加收一个成人单程公务舱公布正常票价；使用经济舱的航段，加收两个成人单程经济舱公布正常票价。家属或者监护人按实际舱位单独购买机票。

9)对于需要在飞机上放置担架且尺寸小于152CM的，无需拆卸座椅，将担架固定于三排座椅上。旅客本人须按照以上第8）项规定购买客票。

10)根据中国民航 CCAR121.574 条的规定,不允许旅客私自携带氧气袋乘机,需要时可使用机上专用医疗氧气设备。目前西部航空飞机上没有配备专用医疗氧气设备。在专用医疗氧气设备没有到位前,如旅客需要使用机上氧气瓶的应在定座购票时事先提出申请,须经西部航空同意并预先做出安排,西部航空视情在飞机上可多配或者目的地补充氧气的方式,以确保飞机到达目的地后的适航性。

11)担架旅客的免费行李额为 60 千克。担架旅客自备的担架及其辅助设备不计入免费行李额,可免费运输。

12)原则上担架旅客不办理联程航班业务。

13)申请时旅客提供以下三种文件:①填写完整西部航空《特殊旅客服务需求单 C 类》;②提供符合西部航空要求的《医疗诊断证明书》③旅客运输申明书,其中手写条款由旅客本人或家属(监护人)手写,字迹清晰可辨认,并签字确认。

(3) 担架旅客运输需要满足西部航空担架旅客运输机型及相关航站担架拆装能力条件:

1)考虑到航空运输安全性,原则上不接受旅客提出的使用公务舱座位运输担架旅客或旅客直接躺在(使用)经济舱联排座椅上而不使用担架设备运输。

2) 担架运输应安排在经济舱,具体西部航空可以运输担架旅客的机型以及具体的座位安排以咨询西部航空为准。

3)原则上使用西部航空专业医疗担架,在西部航空担架调运不及时或航班保障正点的情况下,西部航空可以考虑由旅客提供担架。

4) 具体使用西部航空担架还是旅客自备担架,以西部航空咨询结果为准。

5)不同的机型,保障担架运输时,需要对部分座椅进行拆装,并且只能在部分航站有能力进行拆装,在运输担架旅客时必须考虑。

轮椅旅客

1.西部航空提供三类轮椅服务(WCHR、WCHS、WCHC):

(1) WCHC(WHEELCHAIR-S 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他从候机室到达或者离开飞机旁,上下客梯和到达或者离开客舱座位(此类轮椅旅客被视为无自理能力轮椅旅客,运输受到严格限制)。

(2) 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旁(此类轮椅旅客被视为有半自理能力轮椅旅客,运输受到一定限制)。

(3) WCHR(WHEELCHAIR-S 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旁(此类轮椅旅客被视为有自理能力轮椅旅客,运输不受限制)。

2. 轮椅旅客(WCHS、WCHR)填写 A 类《乘机申请书》,轮椅旅客(WCHC)填写 C 类《乘机申请书》。

WCHC 旅客需在航班离站 48 小时前,在航班始发地提出乘机申请,经西部航空同意后方可运输。

3.轮椅旅客应按西部航空规定的程序办理定座和购票手续,其定座和购票必须通过西部航空直属售票处或经西部航空特别授权的售票处办理。旅客须按要求填写《旅客定座单》、《乘机申请书》,并提供《诊断证明书》。购票时需注明轮椅旅客的性质和分类。

4.无自理能力的轮椅旅客 WCHC 必须由旅客提供陪护人员。陪护人员必须是成人且有自主能力,可协助旅客如厕、紧急撤离及登机、下机,必须全程陪同,须熟悉轮椅旅客病情并提供相关帮助,不可有其他任务(如照顾儿童),能够胜任处理旅客机上医疗需要。

额外占座旅客

是指为了个人舒适和放置手提行李而要求占用两个或者两个以上座位的旅客,也称手提行李占座旅客。

旅客额外占座和手提行李占座应在定座时提出申请,在取得西部航空同意后方可运输,并填写适用的《乘机申请书》。额外占座旅客的免费行李额,按所购客票票价等级和所占座位数确定。

占座行李不计入免费行李额，运费按照行李运输起讫地点之间的以下二种计算结果，取其高者：根据占座行李实际重量按照逾重行李计收的运费；根据旅客所乘座位等级的单程成人全票价的 **75%**。

旅客带入客舱的占座行李由其自行照管。每一座位放置的行李物品，总重量国内航班不得超过 **72** 千克，国际航班或者国际航班国内段 **75** 千克，总体积不得超过 **40 厘米×60 厘米×100 厘米**，其包装要适当。详情请咨询西部航空呼叫中心或本网站中列明的售票处。

机要交通员/外交信使

机要交通人员或者外交信使乘机，应事先办妥定座和购票手续。

机要交通人员或者外交信使的座位可根据要求预留。

如携带的机要文件或者信袋较多，应提前申请预留吨位。机要文件或者外交信袋如需占用座位，还须按照额外占座旅客的购票规定办理。

详情请咨询西部航空呼叫中心或本网站中列明的售票处。

酒醉旅客

酒醉旅客指酒精、麻醉品或者毒品中毒，失去自控能力，在航空旅行中明显会给其他旅客带来不愉快或者可能造成不良影响的旅客。

西部航空有权根据旅客的外形、言谈、举止，对旅客是否属于酒醉状态做出判断，属于酒醉旅客，西部航空不接受运输。

在旅客上机地点，发现旅客处于醉态，不适合旅行或者妨碍其他旅客时，西部航空拒绝旅客登机。酒醉旅客被拒绝乘机后，已购客票按自愿退票的规定处理。

在飞行中发现旅客酗酒、不听劝阻或者寻衅滋事，机长、航空安全员、其他机组成员以及经机长授权的旅客可以使用械具和其它方式，制止其行为或者对行为人实施管束。机组应提供有关证据并立即将被管束人移交所降落的民航公安机关查处。

重要旅客

重要旅客是指旅客的身份、职务重要或知名度高，乘坐班机时需给予特别礼遇和照顾的旅客。请旅客或出票处在航班起飞前将重要旅客相关信息(姓名、职务等)及保障要求申报给西部航空要客席。重要旅客申报电话：**023-86859562、86076850** 周一至周五（节假日除外）**08:30-12:00 13:30-17:00**，非工作时间可拨打呼叫中心 **95373** 进行申报。

人体器官运输

为了适应现代医疗行业对于人体器官捐献、移植的航空运输需要，西部航空接受旅客将人体器官作为客舱行李（手提行李或占座行李、器官运输过程中由旅客自行照管），且在航班计划起飞时间前 **24** 小时申请的非医疗废物的人体器官运输。

详情请咨询西部航空呼叫中心或本网站中列明的售票处，以了解运输包装、文件要求、申请流程等条款。

押解犯人或犯罪嫌疑人

押解犯人或犯罪嫌疑人运输，必须事先在西部航空直属售票处或经西部航空特别授权的售票处办理定座和购票手续。各地公安机关在执行押解犯罪嫌疑人任务过程中，应当严格遵守民航发[2012]26号：关于印发《押解犯罪嫌疑人乘坐民航航班机程序规定》的通知。

详情请咨询西部航空呼叫中心或本网站中列明的售票处，以了解申请流程等条款。

特殊旅客服务申请

为简化特殊旅客申请流程，方便旅客提前填写特殊旅客申请表，旅客可提前拨打西部航空呼叫中心热线 **95373** 咨询特殊旅客申请范围后，按要求填写特殊旅客申请表，具体内容如下：

一、《特殊旅客服务需求单》（**A 类、C 类**）和《无成人陪伴儿童乘机申请书》（**B 类**）的填写。

1.轮椅旅客（WCHS、WCHR），听力障碍旅客，视力障碍旅客，老年人旅客，携带婴儿旅客，特殊餐食旅客等一般服务需求的特殊旅客，填写 A 类《特殊旅客服务需求单》。

2.无成人陪伴儿童旅客，填写 B 类《特殊旅客服务需求单》，即：《无成人陪伴乘机申请书》。

3.担架旅客、轮椅旅客（WCHC）、32 周≤孕期<36 周的孕妇旅客、在航空旅途过程需要进行医学护理而要用到某种医疗设备（如医疗氧气等）的旅客、患病或肢体病伤的旅客、押解犯罪嫌疑人等特殊服务需求的旅客，填写 C 类《特殊旅客服务需求单》。

注：以上填写范围仅供参考，若未提及的情况或特殊情况，请以咨询西部航空后予以正确填写。

二、注意事项

1.旅客填写完毕后可以《特殊旅客服务需求单》发送至西部航空指定邮箱（xbswdbx@hnair.com），以便我司提前或者您的需求。

2.此操作目前仅供重庆出港特殊旅客使用，其他城市特殊旅客申请表填写仍然需前往指定地点办理。后续根据西部航空情况陆续开通。

3.此操作仅作为西部航空提前获知特殊旅客信息，不能作为特殊旅客申请成功以及同意承运的依据，特殊旅客仍须按要求到西部航空直属售票处办理购票手续，携带并提供有效的乘机证明（如：诊断证明书等相关有效乘机证明）。

4.是否符合我司特殊旅客承运标准，须以旅客提供的申请资料现场审核为准。

点击下载

《特殊旅客服务需求单（A 类）》

《特殊旅客服务需求单（C 类）》

《无成人陪伴乘机申请书》

《诊断证明书》

特殊旅客申请及办理手续时间限制

以下具备乘机条件的特殊旅客必须在航班离站 48 小时前提出乘机要求，得到西部航空明确给予承运的答复，并于普通旅客办理乘机手续截止前 2 小时来到西部航空或西部航空代理人柜台办理乘机手续。

1.担架旅客。

2.WCHC 类轮椅旅客。

3.托运电动轮椅

4.旅客携带的轮椅或者其它辅助设备的电池为危险品材料，需要西部航空妥善包装。

5.为具备乘机条件的残疾人团体提供服务。

6.供航空器上使用的医用氧气。

7.携带保育箱旅客。

8.携带服务犬进入客舱。

以下情况旅客在航行中面临安全风险，必须提供《诊断证明书》：

1.乘客使用担架或保育箱；

2.飞行时需要医疗用氧；

3.可能造成直接威胁的传染病；

4.32-36 周乘机的孕妇；

5.存在精神障碍的旅客；

6.部分病患旅客；

7.对旅客能否在无需特殊医疗救助的情况下安全结束飞行抱有合理怀疑。

《诊断证明书》

1.《诊断证明书》是证明病患旅客等受载运限制的特殊旅客适于乘机的健康条件的书面证明文件。内容包括旅客乘机所需申明的详细信息，从航空医学上对机上条件及何种状况的病人一般不适于航空旅行的说明资料供院方诊断参考。《诊断证明书》由旅客在西部航空直属或者授权售票处定座、购票时申领和交付。

中国境内由县、市级或者相当于这一级(如国家二甲级)以上医疗单位医师签字、医疗单位盖章，方为有效。境外必须有政府部门认可具备行医资格的医生填写。对于医疗诊断证明书，在中国地区为中文或英文，在境外地区，可以由其它语言填写，但必须附有英文翻译版本或中文翻译版本。

2.《诊断证明书》一式三联。第一联为出票联，由出票单位留存；第二联为乘机联，由始发站值机部门办理旅客乘机手续时留存；第三联为到达站联，由旅客带交到达站服务部门留存。

一般情况下，《诊断证明书》开具日期距离旅客航班既定起飞日期不超过 10 天才可视为有效。如果需要采取预防措施或步骤以防止疾病传播，证明中必须予以说明。为保证医疗诊断证明的有效性，西部航空将对旅客的实际身体情况进行检查。

3.以下情况旅客在航行中面临安全风险，必须提供《诊断证明书》：乘客使用担架或保育箱；飞行时需要医疗用氧；可能造成直接威胁的传染病；32-36 周乘机的孕妇；存在精神障碍的旅客；部分病患旅客；旅客能否在无需特殊医疗救助的情况下安全结束飞行抱有合理怀疑。