

# 深航关于发布深圳地区国内转国际可实现 通程航班航空站的通知

深航发【2018】201号

各分公司，各事业管理单位，各基地，各管理支持部门：

为满足深航深圳国际中转能力建设的需要，提升中转客户体验，更好的组织中转产品的对客销售及宣传，现将深航在深圳可实现国内转国际通程航班的业务通知如下：

## 一、相关定义：

**通程航班：**旅客在始发站办理登机手续，领取两个联程航段的两张登机牌，旅客行李从始发站直接托运到终点站。

**航班衔接时间：**航班实际落地时间至后段航班起飞时间

## 二、国内转国际可实现通程值机、行李直挂的始发机场：

广州、南京、南宁、无锡、沈阳、北京、西安、成都、重庆、福州、南昌、哈尔滨、济南、长沙、大连、武汉、贵阳、长春、青岛、兰州、银川、太原、乌鲁木齐、烟台、合肥、宜昌、桂林、扬州、汕头

## 三、一般规定

(一) 国内转国际 MCT：120 分钟

(二) 深圳航空国际中转旅客食宿规定

1. 经深圳中转，且前后段均为深航航班，航班衔接时间大于 6 小时的正常航班旅客到达深圳后，由深航提供当日免费住宿。住宿期间如正值用餐时间，酒店将免费提供餐食；

2. 乘坐深航航班到达深圳、且错失客票上已定妥的当日衔接航班座位的旅客，如改签后航班衔接时间满足 1 规定，由深航免费提供住宿服务，住宿期间如正值用餐时间，将免费提供餐食。免费提供食宿服务的时间，自航班到达深圳直至安排旅客搭乘上第一个后续航班；

3. 购买其他深航中转产品的旅客，按其服务产品相关规定提供服务；

4. 其它中转旅客的食宿由旅客自理。

### （三）中转行李提取要求

1. 乘坐国内航班到达深圳转乘当日国际航班的旅客无需提取联运行李；

2. 转乘次日航班旅客需提取托运行李。

### （四）其他要求

1. 暂不提供无人陪伴儿童、担架和轮椅等旅客的中转服务；

2. 高端旅客中转保障标准同普通旅客。

## 四、中转保障流程

### （一）旅客物理流程

近机位旅客下机（远机位旅客下机乘坐摆渡车）—>T3 航站楼国内到达厅—>国内转国际中转通道—>T3 三层国际出发厅—>国际联检区办理手续—>国际候机区候机—>登机口登机

### （二）中转操作流程

(1) 地面服务部 HCC&GSCC 通程保障席及时收集、监控、核实中转信息，并将中转不正常情况（衔接紧张，中转信息与实际情况不符等）及时进行处理和提示各保障科室；

(2) 地服各科室查询中转旅客信息，按要求接机并指引中转旅客；

(3) 国内航班接机服务按要求接机，指引中转旅客至国内转国际中转通道。指引未办理行李直挂的旅客提取行李，乘坐电梯至 T3 四层出发厅办理手续；

(4) 国际航班值机人员将行李托运至目的地并指引旅客至国际联检出境大厅办理出境手续；

(5) 后续操作流程同国际出港。

(6) 空中环节在广播告知时，提醒中转旅客在中转站请留意地面人员的引导。

## **五、中转保障对始发站要求**

(一) 始发站应为符合办理通程登机范围的联程旅客办理通程登机手续；

(二) 在办理乘机手续时，应仔细查验旅客证件及签证是否有效并满足要求；

(三) 始发站应将中转旅客尽量安排在飞机较前座位并相对集中，以便旅客优先下机和转机；

(四) 始发站应将中转旅客行李托运到客票标明的最终目的地，拴挂联程行李牌和中转行李标识。旅客的托运行李必须记录在其本人名下，以便发现行李有问题时能及时找到

行李所属旅客；

（五）办理乘机手续时，始发站应告知旅客在深圳的中转流程，同时告知在深圳转乘国际航班的旅客到达深圳时无须提取其托运行李；

（六）中转行李逾重时，按深航相关规定操作；

（七）中转行李应与直达行李分开装机；

（八）航班最终关闭前，应确保离港系统中的旅客记录与实际乘机的旅客情况一致。如中转旅客临时放弃乘机，应在航班最终关闭前在离港系统中删除该旅客的乘机记录。在飞机起飞后 10 分钟内，始发站应执行最终关闭（CC）；

（九）如因航班不正常导致在深圳的中转衔接时间短于深航深圳航空 MCT，对于未办理乘机登记手续的旅客，应为旅客改签后续可衔接航班后再办理通程登机业务；

请各营业部做好旅客通知工作，通知自发布之日起生效。

此通知。

深圳航空有限责任公司

2018 年 6 月 29 日