

业务通告

华东营销中心(2018)75

关于再次重申《儿童客票销售补充规定》的通知

国航上海及周边代理：

为加强和规范对儿童客票的销售及管理，国航针对近期航班运行过程中遇到的问题，对儿童旅客客票的销售做出如下规定，请各销售代理人遵照执行。

一、定义

（一）儿童旅客： 年龄满 2 周岁但不满 12 周岁的旅客。

（二）无成人陪伴儿童： 年龄已满 5 周岁但不满 12 周岁，无年满 18 周岁且有民事行为能力的成人陪伴乘机的旅客。

（三）有成人陪伴儿童： 年龄不满 12 周岁，有年满 18 周岁且有民事行为能力的成人陪伴乘机的旅客。

二、一般规定

（一）不足 5 周岁的儿童单独乘机，国航不予承运。

(二) 12 周岁以下的聋、哑儿童或双目失明的儿童应有满 18 周岁且有民事行为能力的成人陪伴同行。

(三) 每一名成年旅客乘机只限携带：（以下内容摘自《特殊旅客服务标准》，自 2015 年 1 月 1 日起执行。）

1. 婴儿：每名已满 18 周岁（含）且具有完全民事行为能力的旅客限带两名婴儿（第二名婴儿需购买儿童票），或一名婴儿和两名 5 岁（不含）以下儿童，或 1 名患病婴儿。

2. 儿童：每名已满 18 周岁（含）且具有完全民事行为能力的旅客限带 3 名 5 岁（不含）以下儿童，或 1 名婴儿和 2 名 5 岁（不含）以下儿童，或 1 名残疾儿童。五岁（含）以上儿童没有数量限制。

(四) 旅客如在单独办理有成人陪伴儿童客票时，必须同时出示儿童的有效身份证件（国内航线有效身份证件包括居民身份证、有效护照、户口簿或学生证；国际航线有效身份证件包括有效护照）和同行成人的客票。

三、定座及客票填开

(一) 各销售代理人必须严格按照《儿童客票销售补充规定》为旅客填开儿童客票。

（二）旅客在购买有成人陪伴儿童客票时，儿童须有成人陪伴同行，成人与其陪伴同行的儿童订座申请须在同一 PNR 当中；**并且儿童须与成人乘坐相同航班、相同舱位等级**（本规定中，同一舱位中的不同子舱位均视为“相同舱位等级”）。**如果儿童与成人乘坐不同舱位等级，应办理无成人陪伴儿童乘机手续。**

（三）**如果成人与其陪伴同行的儿童订座申请不在同一 PNR 当中，工作人员在办理有成人陪伴儿童客票时，必须在儿童订座记录中注明同行成人的详细订座信息**（以 SSR 形式注明同行成人的订座记录编号、航班号、旅行日期、订座舱位）；同时，在同行成人的订座记录中注明该名儿童的详细订座信息（以 SSR 形式注明儿童的订座记录编号、航班号、旅行日期、订座舱位）。

（四）销售人员在建立有成人陪伴儿童旅客 PNR 时，按照“儿童姓名+CHD”的标准格式输入；无成人陪伴儿童 PNR 按照“儿童姓名+（UM 年龄）”输入。

四、改期、签转及退票

（一）在办理有成人陪伴儿童客票改期和签转手续时，必须出示同机随行成人旅客的客票，保证办理过客票改期和

签转手续的有成人陪伴儿童旅客仍须有成人旅客同航班、同舱位随行。

(二) 与儿童同行的成人不得单独办理退票，如需办理，必须保证儿童旅客有成人旅客同航班、同舱位随行，或办理无成人陪伴儿童手续。

(三) 因办理改期、签转和退票手续造成儿童无成人陪伴同航班、同舱位随行，必须为无成人陪伴儿童旅客办理无成人陪伴儿童手续。

五、如在机场发生儿童旅客与同行成人旅客不在相同舱位等级时，必须选择为持低舱位客票的儿童或成人旅客办理由低舱位升入高舱位的升舱手续；或者选择持高舱位客票的儿童或成人旅客重新另购与持低舱位旅客舱位等级相同的客票，原客票按自愿退票处理，以确保儿童旅客与成人旅客同航班、同舱位旅行。