

---

## 第五章 特殊旅客运输

5.1 概述.....	5-1-1
5.1.1 定义.....	5-1-1
5.1.2 特殊旅客范围.....	5-1-1
5.1.3 收运条件.....	5-1-1
5.1.4 上下航空器过程保障要求.....	5-1-3
5.1.5 文件留存要求.....	5-1-3
5.2 重要旅客.....	5-2-1
5.2.1 概述.....	5-2-1
5.2.2 客运营销.....	5-2-3
5.2.3 地面服务.....	5-2-4
5.2.4 客舱服务.....	5-2-6
5.2.5 航班不正常时.....	5-2-9
5.3 婴儿旅客【INF】.....	5-3-1
5.3.1 概述.....	5-3-1
5.3.2 客运营销.....	5-3-2
5.3.3 地面服务.....	5-3-3
5.3.4 客舱服务.....	5-3-4
5.3.5 航班不正常时.....	5-3-8
5.4 儿童旅客/无成人陪伴儿童旅客【UM】.....	5-4-1
5.4.1 概述.....	5-4-1
5.4.2 客运营销.....	5-4-3
5.4.3 地面服务.....	5-4-4

---

5.4.4	客舱服务.....	5-4-6
5.4.5	航班不正常时.....	5-4-8
5.5	孕妇/产妇旅客【PRGN】.....	5-5-1
5.5.1	概述.....	5-5-1
5.5.2	客运营销.....	5-5-2
5.5.3	地面服务.....	5-5-3
5.5.4	客舱服务.....	5-5-3
5.5.5	航班不正常时.....	5-5-5
5.6	患病旅客【MEDA】.....	5-6-1
5.6.1	概述.....	5-6-1
5.6.2	客运营销.....	5-6-2
5.6.3	地面服务.....	5-6-3
5.6.4	客舱服务.....	5-6-5
5.6.5	航班不正常时.....	5-6-5
5.7	残障（疾）旅客【INCP】.....	5-7-1
5.7.1	概述.....	5-7-1
5.7.2	客运营销.....	5-7-5
5.7.3	地面服务.....	5-7-6
5.7.4	客舱服务.....	5-7-9
5.7.5	航班不正常时.....	5-7-12
5.8	轮椅旅客【包括但不限于 WCHC / WCHR / WCHS】.....	5-8-1
5.8.1	概述.....	5-8-1
5.8.2	客运营销.....	5-8-1
5.8.3	地面服务.....	5-8-3

---

5.8.4	客舱服务.....	5-8-5
5.8.5	航班不正常时.....	5-8-6
5.9	担架旅客【STCR】.....	5-9-1
5.9.1	概述.....	5-9-1
5.9.2	客运营销.....	5-9-2
5.9.3	地面服务.....	5-9-4
5.9.4	客舱服务.....	5-9-6
5.9.5	航班不正常时.....	5-9-6
5.10	盲人/聋哑 BLND / DEAF.....	5-10-1
5.10.1	概述.....	5-10-1
5.10.2	客运营销.....	5-10-2
5.10.3	地面服务.....	5-10-3
5.10.4	客舱服务.....	5-10-5
5.10.5	航班不正常时.....	5-10-7
5.11	智障旅客【DPNA】.....	5-11-1
5.11.1	概述.....	5-11-1
5.11.2	客运营销.....	5-11-1
5.11.3	地面服务.....	5-11-2
5.11.4	客舱服务.....	5-11-3
5.11.5	航班不正常时.....	5-11-3
5.12	被拒绝入境旅客【INAD】.....	5-12-1
5.12.1	概述.....	5-12-1
5.13	遣返旅客【DEPO】.....	5-13-1
5.13.1	概述.....	5-13-1

---

---

5. 13. 2	客运营销.....	5-13-1
5. 13. 3	地面服务.....	5-13-1
5. 13. 4	客舱服务.....	5-13-3
5. 13. 5	航班不正常时.....	5-13-3
5. 14	罪犯旅客.....	5-14-1
5. 14. 1	概述.....	5-14-1
5. 14. 2	客运营销.....	5-14-1
5. 14. 3	地面服务.....	5-14-2
5. 14. 4	客舱服务.....	5-14-3
5. 14. 5	航班不正常时.....	5-14-3
5. 15	海员旅客【SEMN】.....	5-15-1
5. 15. 1	概述.....	5-15-1
5. 15. 2	客运营销.....	5-15-1
5. 15. 3	地面服务.....	5-15-1
5. 15. 4	客舱服务.....	5-15-2
5. 15. 5	航班不正常时.....	5-15-2
5. 16	酒醉旅客.....	5-16-1
5. 16. 1	定义.....	5-16-1
5. 16. 2	客运营销.....	5-16-1
5. 16. 3	地面服务.....	5-16-1
5. 16. 4	客舱服务.....	5-16-2
5. 16. 5	航班不正常时.....	5-16-2
5. 17	旅客用氧【PPOC】.....	5-17-1
5. 17. 1	概述.....	5-17-1

---

---

5. 17. 2	客运营销.....	5-17-2
5. 17. 3	地面服务.....	5-17-5
5. 17. 4	客舱服务.....	5-17-6
5. 17. 5	航班不正常时.....	5-17-6
5. 18	特殊餐食【SPML】.....	5-18-1
5. 18. 1	时限.....	5-18-1
5. 18. 2	客运营销.....	5-18-1
5. 18. 3	地面服务.....	5-18-1
5. 18. 4	客舱服务.....	5-18-2
5. 18. 5	航班不正常时.....	5-18-2
5. 19	人体捐献器官运输.....	5-19-1
5. 19. 1	概述.....	5-19-1
5. 19. 2	客运营销.....	5-19-2
5. 19. 3	地面服务.....	5-19-3
5. 19. 4	客舱服务.....	5-19-5
5. 19. 5	保障情况监控及数据反馈.....	5-19-5
5. 19. 6	意外情况及航班不正常时.....	5-19-6
5. 20	旅客携带、使用便携式氧气浓缩器.....	5-20-1
5. 20. 1	概述.....	5-20-1
5. 20. 2	客运营销.....	5-20-3
5. 20. 3	地面服务.....	5-20-4
5. 20. 4	客舱服务.....	5-20-6
5. 20. 5	航班不正常时.....	5-20-6

---

5.21 美国航线上残障（疾）旅客【INCP】	5-21-1
5.21.1 概述	5-21-1
5.21.2 客运营销	5-21-6
5.21.3 地面服务	5-21-8
5.21.4 客舱服务	5-21-11
5.21.5 航班不正常时	5-21-14
5.22 年长旅客	5-22-1
5.22.1 概述	5-22-1
5.22.2 地面服务	5-22-1
5.22.3 客舱服务	5-22-2
5.22.4 航班不正常时	5-22-3
5.23 交接单据	5-23-1
5.23.1 无成人陪伴儿童乘机申请书	5-23-1
5.23.2 诊断证明书	5-23-2
5.23.3 小动物运输申请书	5-23-6
5.23.4 服务性动物运输申请书	5-23-7
5.23.5 特殊服务交接单	5-23-8
5.23.6 特殊旅客乘机申请书	5-23-9
5.23.7 风险告知确认书	5-23-10
5.23.8 人体捐献器官运输风险告知确认书	5-23-12
5.23.9 移植中心器官接收确认书	5-23-14
5.23.10 人体捐献器官承运及安检事宜授权委托书	5-23-15
5.23.11 机上使用便携式氧气浓缩器 POC 的旅客告知书	5-23-16
5.23.12 人体捐献器官航空运输情况报送表	5-23-17

---

---

5. 23. 13 特种行李机长通知单.....	5-23-18
5. 23. 14 具备乘机条件的残疾人航空运输情况表.....	5-23-19

此页无正文

## 5.1 概述

### 5.1.1 定义 (参见本手册21.1.5)

#### 5.1.1.1 特殊旅客

#### 5.1.1.2 旅客服务电报

#### 5.1.1.3 《CIQ》

### 5.1.2 特殊旅客范围 (包括但不限于):

重要旅客、婴儿(儿童)旅客、无成人陪伴儿童旅客、孕(产)妇旅客、患病旅客、残障(疾)旅客、轮椅旅客、担架旅客、盲人/聋哑旅客、智障旅客、被拒绝入境旅客、遣返旅客、罪犯(含犯罪嫌疑人)旅客、海员旅客、醉酒旅客。

### 5.1.3 收运条件

#### 5.1.3.1 购票 (参见本章相关各节)

本手册所列重要旅客、无成人陪伴儿童旅客、患病旅客、轮椅旅客、担架旅客、盲人/聋哑旅客、智障旅客乘机,可通过客户服务中心(95530)、公司直属的或授权的售票处办理定座或购票手续。

#### 5.1.3.2 连续运输

(a) 定义 (参见本手册21.1.9)。

(b) 凡接收需要与其它承运人连续运输的特殊旅客,必须首先征得其行程所涉及的所有承运人的同意,并按照各承运人的要求办理。

#### 5.1.3.3 公司拒绝承运特殊旅客的权利 (参见本手册11.1.1)

#### 5.1.3.4 公司限制承运特殊旅客的权利

(a) 公司限制承运特殊旅客是指对于特殊旅客及其行李,未经公司预先同

意、做出安排而无法给予承运的特殊情况。

(b) 限制载运旅客的范围:

(1) 婴儿旅客。

(2) 无成人陪伴儿童旅客。

(3) 孕妇(妊娠32周及以上)旅客。

(4) 有医生签发适合航空旅行证明的患病旅客, 包括为了挽救生命、经公司同意进行特别安排的患病旅客。

(5) 残障(疾)旅客。

(6) 轮椅旅客。

(7) 担架旅客。

(8) 盲人/聋哑/智障旅客。

(9) 遣返旅客。

(10) 有押送人员同行的罪犯旅客或犯罪嫌疑人。

(11) 客舱内用氧旅客。

(12) 其他需要给予特殊服务的旅客。

(c) 限制载运旅客的接收和运输条件

(1) 限制载运旅客必须事先申请。

(2) 在符合公司规定的运输条件下、经公司预先同意、并在做出相应安排后给予承运。

(3) 不符合公司相关限制运输条件, 公司依法有权拒绝承运, 由此对旅客产生的损失, 公司不承担责任。

(d) 特殊旅客限制载运数量

在同一航班上, 接收和运输限制载运的旅客人数参见不同类型特殊旅客具体要求。

### (e) 信息来源

- (1) 由公司客户服务中心(95530)、各分(子)公司直属售票处(机场售票处除外)、境内/外营业部直属售票处及销售代理人,按规定的时限、方式和途径,向机场地面保障服务部门传递。
- (2) 由地面服务部门或授权的地面服务代理人在离港系统、订座系统中调取。
- (3) 重要旅客信息的获取和传递按《中国东方航空股份有限公司重要旅客服务保障规定(修订版)》的要求执行。

#### 5.1.4 上下航空器过程保障要求

5.1.4.1 需公司协助上下航空器的轮椅、担架等特殊旅客,其上下航空器过程由地面服务部门负责保障、乘务人员负责协助。

5.1.4.2 上述特殊旅客在其上下航空器过程中,原则上尽量使用残障(疾)人升降平台车等设施设备,特殊情况除外。

#### 5.1.5 文件留存要求

对于特殊旅客申请和交接时使用的文件,例如《特殊服务申请单》、《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》等业务单据,地服部门应做好留存,并至少保留3年。

此页无正文

## 5.2 重要旅客

### 5.2.1 概述

#### 5.2.1.1 定义 (参见本手册21.1.5)

#### 5.2.1.2 范围

公司向下列范围的旅客提供高规格服务项目, 国家另有规定的除外。

(a) 特别重要旅客 (Very Very Important Person, 简称: VVIP)

(1) 国内

中央政治局委员、候补委员;

中央书记处书记、候补书记;

国家副主席;

中央军委副主席;

全国人大常委会副委员长;

国务院副总理、国务委员;

全国政协副主席;

最高人民检察院检察长;

最高人民法院院长。

(2) 国外

外国国家副总统、副总理、副首相、议长、副议长;

国外知名人士、驻我国外交使团的集体活动;

联合国秘书长;

国际奥委会主席;

王室主要成员。

(b) 重要旅客 (Very Important Person, 简称VIP)

(1) 国内

省、部级（含副职）以上领导；

军警部队在职正军职（含少将）以上领导人；

大使、公使级外交使节等；

由各部、委以上单位或我驻外使领馆提出要求按上述旅客服务标准接待保障的重要旅客；

中国工程院、中国科学院院士；

享受以上身份或职级待遇的其他旅客；

公司认可的重要旅客。

### (2) 国外

王室代表；

各国政府部长；外国政府部长、副部长率领的专业性代表团及相应级别领导人；

大使、公使级外交使节；

国际（地区）各单项组织主席；

国际组织（包括联合国国际民航组织）负责人、国际知名人士、著名议员、著名文学家、科学家和著名新闻界人士等；

享受以上身份或职级待遇的其他旅客；

公司认可的重要旅客。

### (c) 工商界重要旅客（Commercial Important Person, 简称CIP）

(1) 工商界、经济界、金融界有重要影响的人士；

(2) 国际（地区）空运企业、联盟空运企业、重要空运企业负责人；

(3) 本条款（b）（1）列明之外的地方党政主要领导；

(4) 文体界及社会知名人士；

5.2.1.3 本手册5.2.1.2所列范围之一的旅客，同时符合本程序5.7（残障

(疾)旅客)、或5.8(轮椅旅客)、或5.10.2(盲人旅客)、或5.10.3(聋哑旅客)旅客条件之一者,采取条款结合有利于旅客出行的方式服务。

**5.2.1.4** 在特别重要旅客(VVIP)乘坐的航班上,不宜同时载运下列类型之一的其他特殊旅客:

- (a) 本手册5.6列明的精神病患者及严重伤病旅客
- (b) 本手册5.9列明的担架旅客。
- (c) 本手册5.14列明的罪犯旅客。
- (d) 本手册5.16列明的酒醉旅客。

**5.2.1.5** 在重要旅客(VIP)乘坐的航班上,不宜同时载运本手册5.14列明的罪犯旅客。

### 5.2.2 客运营销

**5.2.2.1** 客户服务中心(95530)、分(子)公司直属售票处、境内/外营业部直属售票处(机场售票处除外)可以受理重要旅客服务申请。

(a) 接收重要旅客购票申请后,根据旅客提供的证件对照公司对重要旅客的定义审核并核定旅客的身份。

(b) 根据重要旅客需求建立定座记录(PNR),在重要旅客姓名后面标注“VVIP”或“VIP”或“CIP”,并在OSI项中注明职务、身份及随行人员等相关详细信息后为旅客出票。

(c) 在完成售票服务后,按《中国东方航空股份有限公司重要旅客服务保障规定(修订版)》的要求将信息及时发送至公司专机/要客办公室,由其统一管理并发布重要旅客航空运输的信息。

**5.2.2.2** 各直属售票处应为重要旅客/代办人提供专属等候和服务区域。

### 5.2.3 地面服务

#### 5.2.3.1 准备工作

- (a) 通过离港系统、订座系统、航班运行信息系统、高端旅客服务管理系统查询重要旅客信息，为重要旅客及随行人员预留座位。
- (b) 在特别重要（VVIP）旅客所在座位旁尽量不预留其他旅客座位。
- (c) 在不设头等舱的飞机上，应满足重要旅客对座位的需求。
- (d) 在传递重要旅客信息时，严禁在电话、对讲机和网络媒体中泄露重要旅客姓名和职务。

#### 5.2.3.2 迎候

- (a) 在航班计划离港前 3 小时主动联系重要旅客，约定到达机场时间及迎候地点（早上 10 点以前的航班，提前一天联系）。
- (b) 需在约定时间前 15 分钟到达约定地点等候重要旅客，引导重要旅客到头等舱值机柜台。

#### 5.2.3.3 值机

- (a) 优先为重要旅客办理乘机手续，在其托运行李上拴挂行李牌、重要旅客行李标识牌（VIP 吊牌）、头等舱或公务舱 PRIORITY 吊牌（重要旅客乘坐经济舱时不挂此行李标识牌），填写托运行李交接单与行李装卸部门签署和交接。
- (b) 监控重要旅客行李交接和装载过程直至货舱门关闭；清点重要旅客行李件数和复查行李包装状况；重要旅客行李须装在头等舱旅客行李集装箱（或指定专用集装箱）的最上层，无集装箱运输的机型，行李被安放在舱门口，重要旅客行李后装先卸。
- (c) 在航班座位未满员的情况下，尽量在重要旅客座位附近不安排其他旅客；在航班座位满员的情况下，尽量在重要旅客附近安排其随行人员或其他身份较高旅客。

(d) 填写《特殊服务交接单》一式四联, 并全程协助旅客或其随行人员办理各项联检手续。

(e) 对于临时增加、更改、取消的重要旅客信息, 需向公司专机要客办公室报告(24小时联系电话 021-22379884, 传真 021-62689236)。

### 5.2.3.4 候机

引导重要旅客前往贵宾室休息, 并全程进行相关服务直至其登机。

### 5.2.3.5 登机

(a) 引导重要旅客提前或随时登机。

(b) 重要旅客专用车辆提前 15 分钟到达远机位登机口等候, 并送旅客前往飞机停机位。

(c) 在雨雪天气条件下应为重要旅客出行提供雨具。

(d) 重要旅客登机时, 与客舱服务部门交接相关信息, 信息包括旅客的姓名、身份、人数、座位号及特殊服务事宜, 并在《特殊服务交接单》上签字确认。

### 5.2.3.6 航班起飞后

拍发特殊旅客服务电报 (PSM), 将航班上重要旅客人数、行李的位置, 以及需要的特殊协助或特殊服务的信息通知经停地、目的地地面服务单位 (部门)。

### 5.2.3.7 旅客经停/中转/到达

(a) 在飞机预计到达时间前 15 分钟到达廊桥口或停机坪等候。

(b) 重要旅客专用车辆在飞机预计到达时间前 15 分钟在飞机停靠位置等候。

(c) 在旅客下机前, 与客舱服务部门核对重要旅客信息 (包括姓名、身份、人数等情况), 在《特殊服务交接单》上签字后, 引导旅客优先下机。

(d) 重要旅客需要转机时, 应按照值机、候机、登机的服务程序全程陪同直

至旅客登机。

(e) 重要旅客需要在飞机舱门口提取托运行李时, 应将其行李运至机舱口交付旅客。

(f) 引导重要旅客前往到达大厅, 协助其办理各项手续、提取行李。

### 5.2.4 客舱服务

#### 5.2.4.1 旅客登机前

(a) 获取旅客信息

(1) 在机组准备会时, 客舱经理(带班乘务长)和组员传达已经接收到的旅客信息。

(2) 旅客登机前10分钟, 须获取重要旅客乘机最新信息, 将获取的最终信息传达给组员。

(b) 服务准备

(1) 确认配餐与移动客舱服务系统(PDA)显示的旅客餐食信息相符。

(2) 根据移动客舱服务系统(PDA)提供的旅客信息, 确认相关机供品的配备, 并记录可以提供的服务。

(3) 确认座椅设备、娱乐设备完好, 客舱环境整洁, 温度显示适中、客舱亮度适宜。

(4) 准备毛毯、枕头、拖鞋、报刊、热毛巾与迎宾饮料。

#### 5.2.4.2 旅客登机——起飞前

(a) 迎接旅客

(1) 使用中/英文、或其它能够和旅客沟通的语言进行问候。

(2) 引导旅客入座。

(3) 应以姓氏及称谓为重要旅客服务。

(4) 协助旅客放置行李；确认旅客的随行人数和座位，并和责任乘务员做好交接。

(5) 与地面服务部门交接。

(6) 提供分移座椅中间的安全带等个性化服务。

(b) 自我介绍及问候

(1) 主动向重要旅客进行自我介绍，并送上旅途祝福与问候。

(2) 客舱经理应指定专人提供重要旅客“一对一”服务，但避免多次频繁地打扰旅客。

(c) 尊享服务

第一时间提供热毛巾、迎宾饮料、旅行用品及报纸杂志。

(d) 机上升舱

根据旅客提出的升舱需求，结合头等舱/公务舱空余座位情况，按照机上升舱流程办理旅客升舱手续。

(e) 预选餐饮

(1) 为头等舱/公务舱的重要旅客提供餐谱和酒水单。

(2) 根据移动客舱服务系统（PDA）或地面服务部门提供的特殊餐信息，准备餐饮品种并征求其意见。

(f) 询问旅客用餐时间，并做好记录。

### 5.2.4.3 起飞后——降落前

(a) 个性化沟通

(1) 根据移动客舱服务系统（PDA）提供的重要旅客偏好信息，选择合适的话题主动沟通。

(2) 主动向重要旅客介绍公司创新服务产品。

(3) 谈话内容避免涉及政治、宗教、旅客禁忌等方面内容。

### (b) 餐饮

- (1) 根据旅客的实际需求或征求随行人员的意见调整供餐时间。
- (2) 优先于本舱位其它旅客, 为重要旅客提供餐饮。
- (3) 责任乘务员为重要旅客提供餐饮服务时, 如遇特殊要求应尽量满足。
- (4) 用餐完毕征询重要旅客对餐饮和服务的意见。

### (c) 旅客关怀

- (1) 尽量不要打扰到重要旅客休息。
- (2) 为休息或睡觉的重要旅客拉下遮光板, 关闭包厢门、关闭阅读灯并盖上毛毯。
- (3) 对于入座经济舱的重要旅客, 可以邀请其使用头等(公务)舱的卫生间。
- (4) 主动保持重要旅客座椅周围的清洁。
- (5) 特殊航线喷洒药水时, 应向重要旅客递送热毛巾。

### (d) 增值服务

根据移动客舱服务系统(PDA)提供的旅客生日信息, 为当天生日的重要旅客, 赠送生日贺卡等礼物。

- (e) 在国际(地区)航线上, 应提供CIQ单, 并根据旅客需求帮助填写。

### (f) 免税品

重要旅客可优先于其他旅客选购免税物品。

### (g) 提供中转地面服务信息

通过AIRSHOW/ACARS/移动移动客舱服务系统(PDA)系统获取转机的重要旅客名单和信息, 告知重要旅客降落后将由地面服务部门协助办理转机事宜。

### (h) 服务补救

- (1) 根据移动客舱服务系统(PDA)系统提供的旅客历次乘机信息或现场即

时特殊信息, 按照服务补偿信息提示对其实施服务补救或采取个性化服务。

- (2) 做好服务补救记录及反馈。
- (3) 及时记录机上发生的需补救服务信息, 并与地面服务部门做好交接。
  - (i) 旅客信息收录

收集重要旅客餐食、饮料、读物、爱好、禁忌等相应的基本信息, 录入移动移动客舱服务系统(PDA)系统。

- (j) 降落前
  - (1) 飞机降落前30分钟, 及时将预计到达时间和当地天气信息告知重要旅客。
  - (2) 飞机下降过程中, 应再次确认特殊旅客下机的顺序, 做好打开客舱门后的服务准备。
  - (3) 征询外套的交还时间并按约定交还。
  - (4) 当重要旅客仍在休息的前提下, 应轻轻唤醒旅客, 提示遵守飞机下降安全规定。

#### 5.2.4.4 旅客下机时(送行/道别)

- (a) 为重要旅客提供下机准备工作的私密空间。
- (b) 安排重要旅客优先于同一舱位其他旅客下机。
- (c) 主动帮助重要旅客提拿行李并确认件数, 并与地面服务部门做好交接工作。
- (d) 向重要旅客致谢、道别。
- (e) 做好飞机停远机位、雨天时的服务。
- (f) 航班不正常时, 及时将重要旅客转机信息交接给地面服务部门。

#### 5.2.5 航班不正常时

- 
- 5.2.5.1 重要旅客未到机场，由负责接待的地面服务部门致电重要旅客，向其致歉并告知航班不正常情况，征询旅客出行需求；
- 5.2.5.2 重要旅客已到达机场，由负责接待的地面服务部门向其致歉并告知航班不正常情况，并做好后续服务工作。
- 5.2.5.3 受不正常航班影响，重要旅客提出住宿需求的，地面服务部门应安排专人、专车接送；在航班起飞时间前40分钟将旅客接回机场，由地面服务部门全程陪同办理乘机手续。
- 5.2.5.4 受不正常航班影响，为重要旅客办理客票变更/签转手续（参见本手册2.4.3）、或退票手续（参见本手册2.5.3）。
- 5.2.5.5 重要旅客登机后发生航班不正常的，客舱服务部门应安排专人提供服务，包括解释航班不正常原因、提供餐饮和机上读物。
- 5.2.5.6 其它相关内容参见本手册13.3。

### 5.3 婴儿旅客

#### 5.3.1 概述

##### 5.3.1.1 定义（参见本手册21.1.5）

- (a) 婴儿旅客
- (b) 成人旅客

##### 5.3.1.2 一般规定

(a) 每位成人旅客最多可携带不超过2名婴儿旅客乘机或3名5岁以下的儿童旅客（可含1名婴儿旅客）乘机。

(b) 可接收的婴儿应与年满18周岁以上成人旅客一同出票，婴儿定座舱位必须与成人定座物理舱位一致。

##### (c) 票价及座位安排

###### (1) 航空运输开始之日年龄已

满14天但未满2周岁的旅客购买婴儿票，不享有单独的座位；

(2) 航空运输开始之日年龄已满14天但未满2周岁的旅客需单独占用座位，国内航班须购买儿童票，国际\地区航班须购买占座婴儿票。

(3) 每位成年旅客乘机携带婴儿超过1名时，超过的婴儿人数，国内航班须购买儿童票，国际\地区航班须购买占座婴儿票，单独享有座位；占座婴儿应使用符合要求的婴儿固定装置，婴儿固定装置由旅客自行携带，婴儿固定装置的尺寸不得超过43（宽）× 60（长）× 100（高）厘米，此类婴儿的数量也应符合5.3.1.4的要求。

##### 5.3.1.3 拒绝（限制）承运的情况：

- (a) 不接收单独乘机的婴儿旅客。
- (b) 不接收出生不到14天的婴儿。
- (c) 出生超过14天，不足90天的早产婴儿乘机旅行必须出示《病情诊断证明

书》。

(d) 婴儿乘机申请客舱摇篮限制条件: 身长不超过75厘米 (cm), 体重不超过10千克 (kg)。

(e) 1名成人携带2名婴儿, 其中占座婴儿未自带婴儿固定装置。

### 5.3.1.4 各机型允许载运的婴儿旅客数量限额

机型	简写	通道	各机型最多可承运/销售 婴儿旅客数量 (客舱婴儿救生衣配 备数量)	各机型客舱 婴儿安全带 配备数量
A330-300	333	双	15	
A330-200	332			
A321-200	321	单	6	8
A320-200	320			
A319-100	319			
B777-300	773	双	12	15
B767-300	763			
B737-800	738	单	6	
B737-700	737			
B737-300	733			

注: 本表格中的限额含占座婴儿旅客

### 5.3.1.5 婴儿抱养团在航班上婴儿数量限额:

(a) 跨水运行: 各机型客舱婴儿救生衣最多配备数量为最多可承运婴儿数。

(b) 陆地运行:

(1) 双通道客机: 25人。

(2) 单通道客机 (733除外): 20人。

(3) 733客机: 15人。

### 5.3.2 客运营销

#### 5.3.2.1 受理单位（部门）

客户服务中心（95530）、各分（子）公司直属售票处、境内/外营业部直属售票处、销售代理人处应受理婴儿旅客代办人的预订、购票手续，预定飞机上婴儿摇篮及特殊服务申请。

5.3.2.2 须与成人一起购买。在成人旅客定座记录中申请婴儿可销售配额，由系统自动进行确认。

5.3.2.3 在确认航班机型有婴儿可销售配额的情况下，在成人订座记录中输入婴儿姓名、添加“INF”标识，并在SSR中注明婴儿的相关信息（例：国内航班婴儿旅客须购买儿童票，国际\地区航班婴儿旅客须购买占座婴儿票，应在SSR中申请可销售配额）；若经确认该航班机型婴儿的订座已经超出配额，应协调携带婴儿的旅客调换航班。

5.3.2.4 可接受旅客申请婴儿摇篮。在旅客定座记录（PNR）的SSR项中注明婴儿摇篮“BSCT”申请信息，提醒旅客申请婴儿摇篮的限制条件。

(a) 旅客亦可自带和使用婴儿摇篮（包括儿童/婴儿固定装置），但必须购票占座。该摇篮必须能够被机上安全带固定。

(b) 6个月以上婴儿可以使用儿童/婴儿固定装置（车式安全椅）。

(c) 应提醒旅客至机场办理乘机手续时再确认婴儿摇篮申请。

5.3.2.5 应在网站上公布公司婴儿旅客的运输政策。

### 5.3.3 地面服务

#### 5.3.3.1 准备工作

(a) 通过离港系统、订座系统、航班运行信息系统中查询婴儿旅客相关信息，核查是否符合该航班机型的婴儿旅客承运限额。

(b) 根据旅客SSR信息, 核实旅客婴儿摇篮申请及预留情况, 为旅客预留可悬挂婴儿摇篮的座位。

### 5.3.3.2 值机

(a) 根据各机型最大可承运婴儿数量接收婴儿旅客。

(b) 成人旅客携带婴儿应同时办理乘机手续。

(c) 座位安排

(1) 未满2周岁的婴幼儿不得单独占用座位(使用摇篮或儿童固定装置的婴儿旅客除外)。

(2) 为保证在释压时或/和紧急情况下机上婴儿旅客的用氧, 婴儿旅客必须被均匀分布在客舱中, 避免集中于客舱的某个区域内。

(3) 各机型每排座位仅限安排1名不占座的婴儿旅客(使用机载婴儿摇篮的旅客除外), 出口座位不得安排婴儿旅客。

(4) 每排座位是指通道一侧的连续座位, 如窄体机经济舱ABC和JKL座位应视为不同的2排座位。

(5) 使用客舱婴儿摇篮的婴儿旅客应根据客舱婴儿摇篮布局安排座位, 但不得同时在该排安排其他婴儿旅客。

(d) 在未预留婴儿摇篮座位的情况下, 应征询旅客意见并优先将携带婴儿的旅客安排在有婴儿摇篮的座位(预订者优先)。

(e) 每个婴儿可免费托运婴儿手推车一辆; 允许携带婴儿的旅客在客舱门口或飞机旁交运婴儿手推车并拴挂“飞机旁提取”标识牌。

(f) 使用儿童固定装置

(1) 6个月以上婴儿可以使用儿童/婴儿固定装置(车式安全椅); 占座婴儿应使用符合要求的婴儿固定装置, 尺寸应符合5.3.1.2 (3)的要求。

(2) 任何舱位均可接受旅客使用儿童/婴儿固定装置占座, 必须事先提出并

按儿童票价购买客票。

(3) 任何机型任何舱位的第一排座位、出口座位及出口的前一排和后一排座位、安装了充气式安全带的座位（如B777和A33H公务舱、部分738机型）均不得安排需使用儿童/婴儿固定装置的儿童或婴儿。

(4) 儿童/婴儿固定装置必须安排使用内侧座位，成人照看旅客必须安排外侧座位，同时不得安排在出口座位。

(5) 必须由18周岁以上和身体状况良好、有民事行为能力的旅客在飞行行程中照看儿童/婴儿固定装置。

(g) 未满18周岁的旅客不可独自携带婴儿乘机。

### 5.3.3.3 候机

无特殊要求。

### 5.3.3.4 登机

(a) 可安排携带婴儿的旅客先行登机。

(b) 应协助旅客在客舱门口或飞机旁交运婴儿手推车并拴挂“飞机旁提取”标识牌。

(c) 在雨雪天气条件下应为携带婴儿的旅客出行提供雨具。

### 5.3.3.5 航班起飞后

拍发特殊旅客服务电报（PSM），将航班上飞机旁交运婴儿手推车位置，以及需要的特殊协助或特殊服务的信息通知经停地、目的地地面服务单位（部门）。

### 5.3.3.6 经停/中转/到达

携带婴儿的旅客需提取婴儿手推车时，应按始发站与旅客约定将拴挂了“飞机旁提取”标识牌的婴儿手推车提前放置在客舱门口。

## 5.3.4 客舱服务

### 5.3.4.1 旅客登机前

#### (a) 获取旅客信息

旅客登机前10分钟, 须获取婴儿旅客乘机最新信息, 将获取的最终信息传达给组员。

#### (b) 服务准备

(1) 确认配餐与移动客舱服务系统(PDA)显示的婴儿旅客餐食信息相符。

(2) 根据移动客舱服务系统(PDA)提供的旅客信息, 确认相关机供品的配备, 并记录可以提供的服务。

### 5.3.4.2 旅客登机——起飞前

#### (a) 迎接旅客

(1) 引导携带婴儿的旅客入座。

(2) 协助携带婴儿的旅客放置行李。

(3) 对出口座位或邻近的座位被安排了携带婴儿旅客的情况, 应及时调整座位。

#### (b) 旅客关怀

征询旅客有关婴儿旅行需要配合的情况, 指引携带婴儿的旅客最近卫生间的方位和提示注意事项。

### 5.3.4.3 起飞后——降落前

#### (a) 个性化沟通

针对婴儿旅客、飞行情况等, 提示携带婴儿的旅客需注意的事项。

#### (b) 餐饮

掌握婴儿饮食方面的情况。

#### (c) 旅客关怀

随时掌握婴儿旅客的空中旅行状况, 协助旅客照顾婴儿, 帮助解决相关问题。

### (d) 增值服务

根据移动客舱服务系统（PDA）提供的旅客生日信息，为当天生日的婴儿旅客，赠送生日贺卡等礼物。

(e) 在国际（地区）航线上，应向携带婴儿的旅客提供CIQ单，并根据其需求帮助填写。

### (f) 免税品

按一般情况提供服务。

### (g) 提供中转地面服务信息

通过AIRSHOW/ACARS/移动移动客舱服务系统（PDA）系统获取转机的携带婴儿旅客名单和信息，告知其降落后将由地面服务部门协助办理转机事宜。

### (h) 补救服务

(1) 根据移动客舱服务系统（PDA）提供的旅客历次乘机信息或现场即时特殊信息，按照服务补偿信息提示对其实施服务补救或采取个性化服务。

(2) 做好服务补救记录及反馈。

(3) 及时记录机上发生的需补救服务信息，并与地面服务部门做好交接。

### (i) 旅客信息收录

无特殊要求。

### (j) 降落前

(1) 飞机降落前30分钟，及时将预计到达时间和当地天气信息告知携带婴儿的旅客。

(2) 飞机下降过程中，应再次确认婴儿旅客手推车在下机时的领取地点。

(3) 协助携带婴儿的旅客做好下降前的准备。

## 5.3.4.4 旅客下机时（送行/道别）

(a) 应帮助携带婴儿的旅客提拿行李并陪同其到客舱门口，与地面服务部门

办好交接工作。

(b) 婴儿旅客未下机前, 客舱经理(带班乘务长)须协同责任乘务员陪同婴儿旅客等待地面服务部门接机。

(c) 当乘务员在飞机经停站换组时, 客舱经理(带班乘务长)应做好与接班乘务组的交接工作。

(d) 在航班中有多位婴儿旅客的状况下, 客舱经理(带班乘务长)应明确每位婴儿旅客的责任乘务员, 确保每位婴儿旅客都能由责任乘务员按程序与地面服务部门做好交接。

(e) 做好飞机停远机位、雨天时的服务。

### 5.3.5 航班不正常时

5.3.5.1 受不正常航班影响, 为携带婴儿旅客办理客票变更/签转手续(参见本手册2.4.3)、或退票手续(参见本手册2.5.3)。

5.3.5.2 婴儿旅客登机后发生航班不正常的, 客舱服务部门应安排专人提供服务, 包括解释航班不正常原因、提供餐饮。

5.3.5.3 其它相关内容参见本手册13.3。

### 5.4 儿童旅客/无成人陪伴儿童旅客

#### 5.4.1 概述

##### 5.4.1.1 定义 (参见本手册21.1.5)

- (a) 儿童旅客
- (b) 无成人陪伴儿童旅客

##### 5.4.1.2 承运条件

- (a) 儿童旅客
  - (1) 儿童旅客乘机必须有同舱位18周岁以上成人陪伴旅行, 否则公司有权拒绝承运。
  - (2) 2周岁以上、5周岁以下的儿童与成人一起旅行必须购买同一飞机物理舱位客票。
  - (3) 儿童与成人一起旅行时, 所乘坐的飞机物理舱位不同, 视为无成人陪伴儿童。
  - (4) 儿童必须有同成年人一样就座于带有安全带的座位, 不能坐在出口座位处。
  - (5) 每位成人旅客最多可携带不超过3名5岁以下的儿童(可含1名婴儿旅客)乘机。
- (b) 无成人陪伴儿童旅客
  - (1) 运输之日年龄在5周岁至12周岁的无成人陪伴儿童, 须办理无成人陪伴乘机申请。
  - (2) 仅接收具备保障能力航站无成人陪伴儿童旅客的乘机申请(参见官网), 联程航班服务申请需满足以下条件:
    - (i) 全程承运人皆为东航(MU)、上航(FM)且当天中转;
    - (ii) 联程航班仅由两个航段组成;

(iii) 中转地在主要枢纽航站(浦东、虹桥、昆明、西安), 最短衔接时间(MCT)时间不低于150分钟(含)。

(3) 无成人陪伴儿童旅客可以购买所乘航班任何物理舱位等级的客票。

#### 5.4.1.3 拒绝承运的条件:

不足5周岁单独乘机的无成人陪伴儿童旅客。

#### 5.4.1.4 各机型允许载运的无成人陪伴儿童旅客数量限额:

类型	机型	简写	人数
空客	A330-300	333	4
	A330-200	332	
	A321-200	321	3
	A320-200	320	
	A319-100	319	
波音	B777-300	773	5
	B767-300	763	4
	B737-800	738	3
	B737-700	737	
	B737-300	733	

5.4.1.5 对超出航班机型无成人陪伴儿童乘机配额的申请, 需与无成人陪伴儿童乘机代办人协商调整航班。

#### 5.4.1.6 监护人的责任

(a) 无成人陪伴儿童单程旅行:

(1) 由无成人陪伴儿童的监护人陪送其到上机地点;

(2) 在儿童下机地点安排人员接送和照料;

(3) 向公司提供接送人员的姓名、证件号、地址和联系方式。

(b) 接送机人应为年满18周岁以上具有完全民事行为能力的成年人。

### 5.4.2 客运营销

#### 5.4.2.1 受理单位（部门）

官网/APP/M网站、客户服务中心（95530）、各分（子）公司直属售票处、境内/外营业部直属售票处（机场售票处除外）应受理无成人陪伴儿童旅客代办人的预订、购票手续（含异地出票、来回程）及特殊服务申请。

#### 5.4.2.2 按下列时限接受旅客定座

(a) 国内航班：旅客在航班计划离港时间前48小时的无成人陪伴儿童乘机申请。

(b) 国际（地区）航班：旅客在航班计划离港时间前96小时的无成人陪伴儿童乘机申请。

(c) 对不满足无成人陪伴儿童申请时限的情况，应与无成人陪伴儿童代办人协商调整旅行时间，以满足公司申请无成人陪伴儿童乘机的最低时限要求。

5.4.2.3 应核对无成人陪伴儿童旅客相关证件（儿童乘机证件、送机人、接机人身份证件），并协助无成人陪伴儿童代办人填写《无成人陪伴儿童乘机申请书》（一式两份），告知代办人无成人陪伴儿童乘机的注意事项。

5.4.2.4 客户服务中心（95530）应在电话中告知无成人陪伴儿童代办人运输注意事项后，请其在官网上下载并填写《无成人陪伴儿童乘机申请书》（一式两份）。

5.4.2.5 应在无成人陪伴儿童定座记录（PNR）的儿童姓名之后加注“UM”字样并标注年龄（系统不支持除外），在SSR项中注明无成人陪伴儿童的申请信息，并在OSI项中注明接送机人信息及其联系方式。

5.4.2.6 旅客在申请无成人陪伴儿童时，销售单位及各营业部需做好信息确认工作，确保乘机时儿童接机人信息正确。

(a) 国内航班：销售单位应根据申请人提供的接机人信息，尽快通过电话联系

接机人，与其确认信息无误并留存联系记录后方可出票。

(b) 国际（地区）航班：销售单位应根据申请人提供的接机人信息通过SITA电报通知到达站营业部；到达站营业部在收到信息后24小时内，应电话联系接机人与其确认信息无误后尽快反馈销售单位，销售单位在收到到达站营业部反馈的信息后方可出票。

5.4.2.7 为无成人陪伴儿童办理出票事宜，在旅客定座记录（PNR）的SSR项中确认（“KK”）服务申请。

5.4.2.8 无成人陪伴儿童旅客可以购买所乘航班任何物理舱位等级的客票。

### 5.4.3 地面服务

#### 5.4.3.1 准备工作

(a) 通过离港系统、订座系统、航班运行信息系统中查询本航班无成人陪伴儿童旅客相关信息，核查该航班机型的承运限额（参见本手册5.4.1.4）。

(b) 准备《无成人陪伴儿童乘机申请书》。

#### 5.4.3.2 值机

(a) 根据各机型最大可承运数量接收本航班无成人陪伴儿童旅客（参见本手册5.4.1.4）。

(b) 查验《无成人陪伴儿童乘机申请书》，对通过客户服务中心（95530）申请但未填写申请书的旅客，提供并协助填写《无成人陪伴儿童乘机申请书》并存档始发站联。

(c) 为无成人陪伴儿童旅客办理乘机手续时，座位尽可能安排在便于客舱乘务人员服务的区域（出口座位除外）。

(d) 不安排女性无成人陪伴儿童旅客在男性成人旅客座位旁。

(e) 填写《特殊服务交接单》（一式四联），填写送机人信息、接机人信

息、中转站、到达站、特殊要求及托运行李信息，将该旅客所有证件放入无成人陪伴儿童旅行证件袋内。

- (f) 应告知无成人陪伴儿童旅客送机人应停留在机场，直至航班起飞。
- (g) 陪同无成人陪伴儿童旅客办理联检手续。
- (h) 机场不接收临时申请的无成人陪伴儿童旅客乘机。

### 5.4.3.3 候机

陪同无成人陪伴儿童旅客直至登机，期间不得无故使其处于无人照看的状态。

### 5.4.3.4 登机

陪同无成人陪伴儿童旅客提前登机，与客舱乘务人员进行交接，并在《特殊服务交接单》上签字确认。

### 5.4.3.5 航班起飞后

拍发无成人陪伴儿童运输电报（PSM），将航班上无成人陪伴儿童旅客人数、行李装载位置，以及需要的特殊协助或特殊服务的信息通知经停地、目的地地面服务单位（部门）。

### 5.4.3.6 经停/中转/到达

- (a) 查看特殊旅客服务电报（PSM），了解到港航班无成人陪伴儿童旅客信息，在航班到达前5分钟在客舱门口等候。
- (b) 地面服务部门与客舱服务部门进行交接，并在《特殊服务交接单》上签字确认。
- (c) 全程帮助经停、中转的无成人陪伴儿童旅客办理相关手续（参见本手册5.4.3.2-5.4.3.4）。
- (d) 帮助无成人陪伴儿童旅客优先办理相关手续、领取行李，并与《无成人陪伴儿童乘机申请书》上指定接机人员交接后，请旅客迎接人在《无成人陪伴儿童乘机申请书》上签字并留存。

## 5.4.4 客舱服务

### 5.4.4.1 旅客登机前

- (a) 获取旅客信息（参见本手册5.3.4.1）
- (b) 服务准备

根据移动客舱服务系统（PDA）提供的旅客信息，确认相关机供品的配备，并记录可以提供的服务。

### 5.4.4.2 旅客登机——起飞前

- (a) 迎接旅客
  - (1) 带领无成人陪伴儿童旅客入座。
  - (2) 帮助无成人陪伴儿童旅客提拿、放置行李。
  - (3) 客舱经理（带班乘务长）与地面服务部门交接时确认《特殊服务交接单》的信息。
  - (4) 与地面服务部门交接时，查看交接单据上各类信息，确认无成人陪伴儿童旅客随身携带证件、手提行李件数、托运行李物品票据和件数等事宜，并由客舱经理（带班乘务长）妥善保管好无成人陪伴儿童旅客的旅行证件。
  - (5) 当无成人陪伴儿童旅客被安排在靠近出口座位或其它不便给予照应的座位上时，应给予调整。
- (b) 旅客关怀
  - (1) 为无成人陪伴儿童旅客提供毛毯、枕头，儿童玩具等。
  - (2) 介绍安全带、呼唤铃、阅读灯等服务设施的使用方法以及临近的卫生间位置。
  - (3) 为持有“飞行护照”的小旅客提供盖章及签名活动。

### 5.4.4.3 起飞后——降落前

- 
- (a) 个性化沟通
- (1) 针对无成人陪伴儿童旅客特点、飞行情况等, 提示其需注意的事项。
- (2) 提供无成人陪伴儿童旅客个性化的特殊服务(示范防压力变化压迫耳膜等)。
- (b) 餐饮
- (1) 帮助无成人陪伴儿童旅客打开小桌板, 将餐食摆放在小桌板上。
- (2) 可帮助低龄无成人陪伴儿童旅客分餐进食, 并始终关注其就餐过程。
- (3) 提供饮料、提供热食的餐食。
- (c) 旅客关怀
- (1) 照顾无成人陪伴儿童旅客, 帮助解决相关问题。随时掌握无成人陪伴儿童旅客的空中生活情况, 协助其看管随身行李, 并由责任乘务员填写《无成人陪伴儿童空中生活记录》, 由客舱经理(带班乘务长)签字确认。
- (2) 值班航班, 乘务员之间要做交接并填写照顾记录。
- (d) 增值服务(参见本手册5.3.4.3)。
- (e) 在国际(地区)航线上, 应协助无成人陪伴儿童旅客填写CIQ单。
- (f) 免税品(参见本手册5.3.4.3)
- (g) 补救服务(参见本手册5.3.4.3)
- (h) 旅客信息收录
- 收集无成人陪伴儿童旅客餐食、饮料、读物、爱好、禁忌等相应的基本信息, 录入移动移动客舱服务系统(PDA)系统。
- (i) 降落前
- (1) 飞机降落前30分钟, 及时将预计到达时间和当地天气信息告知无成人陪伴儿童旅客。
- (2) 飞机下降过程中, 应再次确认无成人陪伴儿童旅客相关接机信息。

(3) 帮助无成人陪伴儿童旅客整理行装, 关照其最先或最后下机等事宜。

#### 5.4.4.4 旅客下机时(送行/道别)

(a) 应帮助无成人陪伴儿童旅客提拿行李并带领其到客舱门口, 与地面服务部门办好交接工作。

(b) 当地面服务部门因故接机晚到, 应报告机组再次联系地面服务部门, 杜绝因客舱门口地面服务部门未辨认出无成人陪伴儿童旅客而任由其自行离去, 不允许委托其他旅客协助带无成人陪伴儿童旅客下机。

(c) 无成人陪伴儿童旅客未下机前, 客舱经理(带班乘务长)应协同责任乘务员陪同等待地面服务部门接机。

(d) 当乘务员在飞机经停站换组时, 客舱经理(带班乘务长)应做好与接班乘务组交接工作。

(e) 在航班中有多位无成人陪伴儿童旅客的状况下, 客舱经理(带班乘务长)应明确每位无成人陪伴儿童旅客的责任乘务员, 确保每位无成人陪伴儿童旅客都能由责任乘务员按程序与地面服务部门做好交接。

(f) 做好飞机停远机位、雨天时的服务。

#### 5.4.5 航班不正常时

5.4.5.1 派专人全程陪同无成人陪伴儿童。

5.4.5.2 市场销售部门、地面服务部门应将情况及时告知无成人陪伴儿童的监护人。

5.4.5.3 在航班延误或取消时, 地面服务部门应经监护人确认, 帮助无成人陪伴儿童办理客票变更/签转手续(参见本手册2.4.3)、或退票手续(参见本手册2.5.3)。

5.4.5.4 当日确实无法签转而需要安排住宿的, 由地面服务部门指派专人进行

陪同住宿并通知到达站接机人员调整接机时间。

5.4.5.5 无成人陪伴儿童旅客登机后发生航班不正常的,客舱服务部门应安排专人提供服务,包括解释航班不正常原因、提供餐饮和机上读物。

5.4.5.6 航班不正常提供餐饮时,应注意不要提供含坚果、鱼骨及辛辣刺激类等不适宜儿童食用的事物。

5.4.5.7 其它相关内容参见本手册13.3。

此页无正文

## 5.5 孕妇/产妇旅客

### 5.5.1 概述

#### 5.5.1.1 定义（参见本手册21.1.5）

- (a) 孕妇
- (b) 产妇

#### 5.5.1.2 限制运输

(a) 在接受实际乘机期间孕周不足 32 周的孕妇旅客乘机申请时，除医生诊断不适宜乘机者外，按一般旅客运输，并请旅客提供经医院盖章的孕妇保健手册（大卡）复印件或孕期连续病例证明。

(b) 在实际乘机期间孕周超过32周（含）但不足36周的孕妇旅客，须提供在旅客乘机前72小时内由医院盖章和该院医生签字填开的《诊断证明书》（中文版或英文版，该证明书需在乘机前72小时内由医生签字，一式两份）和经医院盖章的孕妇保健手册（大卡）复印件或孕期连续病例证明（中文版或英文版），《诊断证明书》内容包括旅客的姓名，年龄、怀孕时期、预产期、航程及日期、适宜于乘机以及在机上需要提供特殊照料的事项。

(c) 产后满 7 天的产妇旅客亦按一般旅客运输。

#### 5.5.1.3 拒绝运输

在旅客处于下列情形（之一）时，可拒绝定座：

- (a) 怀孕36周（含）以上。
- (b) 预产期在4周（含）以内。
- (c) 有早产症状的孕妇旅客。
- (d) 预产期临近但无法确定正确日期，但已知为多胎分娩或预计有分娩并发症的孕妇。
- (e) 产后不足7天者。

## 5.5.1.4 孕/产妇旅客分类表

旅客类型	代码	运输条件梗概
怀孕正常, 不足32周	PRGNT	除医生诊断不宜乘机外, 按普通旅客承运
怀孕32周-36周		旅客需在乘机72小时内开具医生签发的适宜乘机的诊断证明
怀孕36周(含)以上		不予承运
预产期在4周(含)以内		不予承运
有早产症状		不予承运
预产期临近但无法确定正确日期, 但已知为多胎分娩或预计有分娩病发症		不予承运
产后不足7天		不予承运

## 5.5.2 客运营销

### 5.5.2.1 受理单位(部门)

官网/APP/M 网站、客户服务中心(95530)、各分(子)公司直属售票处、境内/外营业部直属售票处(机场售票处除外)应受理孕(产)妇旅客代办人的预订、购票手续(含异地出票、来回程)及特殊服务申请。

5.5.2.2 查验旅客的连续病例后, 对符合公司承运规定孕(产)妇旅客建立定座记录, 在OSI中注明“PRGNT”申请、怀孕月份等相关信息。

5.5.2.3 在接受孕妇旅客乘机申请时, 应告知孕妇旅客/代办人有关孕妇运输的相关规定, 查验本手册 5.5.1.2 中要求的相关文件, 经审核同意后方可受理申请。

5.5.2.4 客户服务中心(95530) 在接受怀孕超过 32 周但不足 36 周的孕妇旅客(仅接受起飞前 4 小时的申请)乘机申请时, 应在电话中告知其运输注意事项后, 请旅客通过邮件或传真等方式提供《诊断证明书》和连续病历的扫描件。

5.5.2.5 为旅客办理出票事宜, 并提醒旅客乘机时按本手册 5.5.1.2 中的要

求带好相关文件。

### 5.5.3 地面服务

#### 5.5.3.1 准备工作

(a) 通过离港系统、订座系统、航班运行信息系统中查询本航班孕（产）妇女旅客相关信息。

(b) 为孕（产）妇女旅客预留尽量在前排或靠通道的较宽敞座位。

#### 5.5.3.2 值机

(a) 孕妇旅客应提供经医院盖章的孕妇保健手册（大卡）复印件或孕期连续病例证明，对于怀孕32周以上的旅客需提供乘机前72小时内填开，并经本公司认可的医院盖章和该院医生签字的符合条件的《诊断证明书》。

(b) 发现异常情况或不符合本手册 5.5.1.3 承运条件的孕妇或产妇可以拒绝承运。

#### 5.5.3.3 候机

无特殊要求。

#### 5.5.3.4 登机

应安排孕（产）妇女旅客提前登机，国际航班需在登机口再次查验经医院盖章的孕妇保健手册（大卡）复印件或孕期连续病例证明。

#### 5.5.3.5 航班起飞后

无特殊要求。

#### 5.5.3.6 经停/中转/到达

按旅客运输一般规定提供服务。

### 5.5.4 客舱服务

#### 5.5.4.1 旅客登机前

- (a) 旅客信息获取（参见本手册 5.3.4.1）。
- (b) 服务准备（参见本手册 5.4.4.1）。

### 5.5.4.2 旅客登机——起飞前

- (a) 迎接旅客
  - (1) 主动协助孕（产）妇的旅客提拿、放置行李。
  - (2) 对出口座位被安排了孕（产）妇旅客的情况，应及时调整座位。
- (b) 旅客关怀

征询旅客有关孕（产）妇旅行需要配合的情况。

### 5.5.4.3 起飞后——降落前

- (a) 个性化沟通

针对孕（产）妇旅客特点、飞行情况等，提示其需注意的事项。

- (b) 餐饮

掌握孕（产）妇饮食方面的情况。

- (c) 旅客关怀

随时掌握孕（产）妇旅客的空中旅行状况，照顾孕（产）妇旅客，帮助解决相关问题。

- (d) 增值服务（参见本手册 5.3.4.3）。
- (e) 在国际（地区）航线上，应向孕（产）妇的旅客提供 CIQ 单，并根据其需求帮助填写。
- (f) 免税品（参见本手册 5.3.4.3）。
- (g) 提供中转地面服务信息（参见本手册 5.3.4.3）。
- (h) 补救服务（参见本手册 5.3.4.3）。
- (i) 旅客信息收录

无特殊要求。

### (j) 降落前

- (1) 飞机降落前 30 分钟, 及时将预计到达时间和当地天气信息告知孕(产)妇旅客。
- (2) 飞机下降过程中, 应再次确认孕(产)妇旅客下机协助事宜并按约定履行。

#### 5.5.4.4 旅客下机时(送行/道别)

- (a) 应帮助孕(产)妇的旅客提拿行李并陪同其到机门口, 与地面服务部门办好交接工作。
- (b) 当在飞机经停站遇乘务员换组时, 客舱经理(带班乘务长)应做好与接班乘务组的交接工作。
- (c) 在航班中有多位孕(产)妇旅客的状况下, 客舱经理(带班乘务长)应明确每位孕(产)妇旅客的责任乘务员, 确保每位孕(产)妇旅客安全下机。
- (d) 做好飞机停远机位、雨天时的服务。

#### 5.5.5 航班不正常时

- 5.5.5.1 受不正常航班影响, 为孕(产)妇旅客办理客票变更/签转手续(参见本手册2.4.3)、或退票手续(参见本手册2.5.3)。
- 5.5.5.2 孕(产)妇旅客登机后发生航班不正常的, 客舱服务部门应安排专人提供服务, 包括解释航班不正常原因、提供餐饮和机上读物。
- 5.5.5.3 其它相关内容参见本手册13.3。

此页无正文

## 5.6 患病旅客

### 5.6.1 概述

#### 5.6.1.1 定义（参见本手册21.1.5）

- (a) 患病旅客
- (b) 《诊断证明书》

#### 5.6.1.2 拒绝运输

旅客患有下列疾病之一时，除为了挽救生命、经公司同意进行特别安排者外，可拒绝定座：

- (a) 患有传染性疾病，如：霍乱、伤寒、副伤寒、发疹性斑疹伤寒、痢疾、水痘、麻疹、天花、猩红热、白喉、鼠疫、流行性脑炎、脑膜炎、开放期的肺结核、急性肝炎、黄热病及其它传染病；
- (b) 处于发病状态的精神病患者，可能对其他旅客或自身造成危害，或危及航空安全；
- (c) 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6周之内曾发生过心肌梗塞）者；
- (d) 严重的中耳炎，伴随有耳喉管堵塞症的患者；
- (e) 半年患有自发性气胸的病人，或近期做过气胸整形的神经系统病症的患者（有医生诊断证明适宜乘机者除外）；
- (f) 大纵膈瘤、特大疝肿及肠梗阻病人；
- (g) 头部损伤颅内压增高及颅骨骨折患者；
- (h) 下颌骨骨折最近使用金属线连接者；
- (i) 在过去30天内患过脊髓灰质炎的病人，或延髓型脊髓灰质炎患者；
- (j) 带有严重咯血、吐血、呕吐或呻吟症状的患者；
- (k) 因身体或医疗状况（包括神经或精神状况），使旅客在旅行中若无专门

的协助就无法自理者;

- (l) 患病旅客办理乘机手续、或登机过程中, 病情突然加剧或恶化者;
- (m) 其它患有不宜乘机疾病的患者。

### 5.6.1.3 医疗证明

- (a) 患病旅客(含整容、整形手术后短期内乘机旅客)须出示其在旅行前48小时内由二级甲等以上医院(含二级, 境外含诊所、医疗中心及医院)出具和盖章的《诊断证明书》;
- (b) 须有主治医师(含)以上级别医师的签署意见。

**5.6.1.4** 患病旅客需要在飞行中使用医用氧气装置, 须在航班计划离港时间前48小时提出, 并支付费用(参见本手册5.17)。

**5.6.1.5** 精神病患者乘坐航班必须有成人陪同, 无成人陪伴精神病患者乘坐公司航班应提供医生签发的适合航空旅行的医疗证明或《诊断证明书》。

**5.6.1.6** 接受患病旅客时, 应请其或代办人确认后签署《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》, 告知其航空运输存在的风险。

**5.6.1.7** 联程航班服务申请需满足以下条件:

- (a) 全程承运人皆为东航(MU)、上航(FM)且当天中转;
- (b) 联程航班仅由两个航段组成;
- (c) 中转地在主要枢纽航空站(浦东、虹桥、昆明、西安), 最短衔接时间(MCT)时间不低于150分钟(含)。

**5.6.1.8** 本节所列患病旅客, 同时符合本手册 5.7(残障(疾)旅客)、或 5.8(轮椅旅客)、或 5.10.2(盲人旅客)、或 5.10.3(聋哑旅客)、或 5.11(智障旅客)、或 5.17(用氧旅客)旅客条件之一者, 结合相应条款, 按有利于旅客出行的方式提供服务。

## 5.6.2 客运营销

### 5.6.2.1 受理单位（部门）

官网/APP/M网站、客户服务中心（仅接受起飞前4小时的申请）、各分（子）公司直属售票处、境内/外营业部直属售票处（机场售票处除外）应受理旅客或其代办人的预订、购票手续及特殊服务申请。

5.6.2.2 应查验旅客本人由二级甲等医院医生填写并加盖有公章的《诊断证明书》，客户服务中心（95530）在接受患病旅客（仅接受起飞前4小时的申请）乘机申请时，应在电话中告知其运输注意事项后，请旅客通过邮件或传真等方式提供《诊断证明书》的扫描件。

5.6.2.3 对符合公司承运规定的患病旅客建立定座记录，在 SSR 中注明“MEDA”及特殊服务要求等相关信息。

5.6.2.4 协助患病旅客或代办人填写《特殊旅客乘机申请书》（一式两份）并签署《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》（一式两份）；对于通过客户服务中心（95530）购票的旅客，应提示旅客运输注意事项后指引旅客至官网下载填写《特殊旅客乘机申请书》（一式两份）和《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》（一式两份）。

5.6.2.5 为旅客办理出票事宜，告知患病旅客相关运输规定，并提醒旅客乘机时带好《诊断证明书》、《特殊旅客乘机申请书》、《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》等相关文件。

## 5.6.3 地面服务

### 5.6.3.1 准备工作

(a) 通过离港系统、订座系统查询患病旅客信息，为旅客预留方便客舱人员照顾的座位。

(b) 查看患病旅客特殊服务要求。

(c) 准备《特殊旅客乘机申请书》和《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》，对通过客户服务中心（95530）申请但未填写申请书和确认书的旅客，提供并协助填写。

### 5.6.3.2 值机

(a) 应确认患病旅客信息，检查《诊断证明书》（通过复印或拍照方式做好留存）。

(b) 根据《特殊旅客乘机申请书》所列服务项目为旅客提供服务（如提供轮椅等），并查验《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》，各留存一份。

(b) 座位安排

(1) 安排患病旅客与陪同人员同行，座位应安排在一起。

(2) 航班不满员时，安排患病旅客的座位尽量与其他旅客隔开。

(3) 患病旅客单独旅行时，一般应安排在乘务员方便照顾的座位。

(c) 对持有《诊断证明书》的旅客，在其办理乘机手续中病情突然加剧或恶化、明显不适宜继续旅行时，可以拒绝承运。

(d) 为旅客办理乘机手续，填写《特殊服务交接单》一式四联。

### 5.6.3.3 候机

无特殊要求。

### 5.6.3.4 登机

(a) 陪同患病旅客提前登机。

(b) 与客舱服务人员进行旅客交接，并在《特殊服务交接单》上签字确认。

(c) 在登机过程中，旅客病情突然加剧或恶化、明显不适宜继续旅行时，可以拒绝承运。

### 5.6.3.5 航班起飞后

拍发特殊旅客服务电报 (PSM), 将航班上患病旅客人数、病情, 以及需要的特殊协助或特殊服务的信息通知经停地、中转地、目的地地面服务单位 (部门)

### 5.6.3.6 经停/中转/到达

(a) 客舱服务部门与地面服务部门进行旅客交接, 并在《特殊服务交接单》上签字确认。

(b) 协助经停、中转的患病旅客办理相关手续 (参见本手册 5.6.3.2-5.6.3.4)。

(d) 到达站应协助患病旅客优先办理相关手续、领取行李, 并与接机人交接。

## 5.6.4 客舱服务部门操作程序

参见本手册 5.5.4 执行。

## 5.6.5 航班不正常时

5.6.5.1 受不正常航班影响, 为患病旅客办理客票变更/签转手续 (参见本手册 2.4.3)、或退票手续 (参见本手册 2.5.3)。

5.6.5.2 患病旅客登机后发生航班不正常的, 客舱服务部门应安排专人提供服务, 包括解释航班不正常原因、提供餐饮和机上读物。

5.6.5.3 其它相关内容参见本手册 13.3。

此页无正文

### 5.7 残障（疾）旅客

#### 5.7.1 概述

##### 5.7.1.1 定义（参见本手册 21.1.5）

##### 5.7.1.2 范围

(a) 残障（疾）旅客包括视力残障、听力残障、言语残障、肢体残障、智力残障、精神残障、多重残障和其他残障的旅客。

(b) 担架旅客（参见本手册5.9）、具有生活自理能力的盲人/聋哑旅客（参见本手册5.10）、只在机场地面和（或）上下飞机时需要予以帮助的旅客不属于本节残障（疾）旅客定义的范围。

##### 5.7.1.3 没有陪伴人员但在紧急撤离时需要他人协助的残障（疾）旅客：

- (a) 使用轮椅的残障（疾）旅客（参见本手册5.8）。
- (b) 下肢严重残障（疾）但未安装义肢的残障（疾）旅客。
- (c) 盲人旅客（参见本手册5.10）。
- (d) 携带服务犬乘机的残障（疾）旅客。
- (e) 智力或精神严重受损不能理解空勤人员指令的残障（疾）旅客（参见本手册5.11）。

##### 5.7.1.4 拒绝运输

当由于因安全等原因拒绝为具备乘机条件的残障（疾）人提供运输时，应向其说明拒绝的法律依据，残障（疾）旅客要求提供书面说明的，应在拒绝运输后10日内提供。

5.7.1.5 除安全或法律另有规定外，不得因残障（疾）人的残障（疾）造成其外表或非自愿的举止可能对机组或其他旅客造成冒犯、烦扰或不便而拒绝运输具备乘机条件的残障（疾）人。

5.7.1.6 航班上载运在运输过程中没有陪同人员，但需要他人协助的残障

(疾) 旅客人数, 按下列表格接受定座:

机型	缩写	通道	紧急撤离时需要他人协助的残障(疾)旅客人数
A330-300	333	双	≤6人
A330-200	332		
A321-200	321	单	≤4人
A320-200	320		
A319-100	319		
B777-300	773	双	≤6人
B767-300	763		
B737-800	738	单	≤4人
B737-700	737		
B737-300	733		

**注:** 1. 本条所述没有陪伴人员但在紧急撤离时需要他人协助的残障(疾)旅客包括使用轮椅的残障(疾)人、下肢严重残障(疾)但未安装假肢的残障(疾)人、盲人旅客、携带服务犬乘机的残障(疾)人、智力或精神严重受损不能理解机上工作人员指令的残障(疾)人;

2. 载运残障(疾)人数超过本表限制时, 应按1:1的比例增加陪伴人员, 但残障(疾)旅客人数最多不得超过本表规定的一倍;

3. 本条所述的人数限制含需要WCHC轮椅服务的旅客和担架旅客;

4. 载运残障(疾)旅客团体时, 在按1:1比例增加陪伴人员的前提下, 由公司运行管理部门会同相关运行保障部门制定保障措施后, 可酌情增加残障(疾)旅客乘机数量。

5. 除上述规定外, 不得以航班上限制残障(疾)旅客人数为由, 拒绝运输具备乘机条件的残障(疾)旅客。

**5.7.1.7** 残障(疾)旅客陪伴人员应在定座时声明陪伴关系, 并单独出票。公司应确保陪伴人员与残障(疾)旅客同机旅行。陪伴人员应有能力在旅行过程中照料残障(疾)人, 并在紧急情况下协助其撤离。

**5.7.1.8** 残障(疾)旅客需要公司提供下列设备或服务时, 应在航班计划离港前48小时定座时提出:

- (a) 供飞机上使用的医用氧气（参见本手册 5.17，免收用氧费用）。
- (b) 托运电动轮椅（需符合公司危险品运输的规定）。
- (c) 提供客舱轮椅（参见本手册 5.8）。
- (d) 为残障（疾）人团体（10 人以上）提供服务。

**5.7.1.9** 残障（疾）旅客需要公司提供 5.7.1.8 所列服务或登机、离机协助的，应在普通旅客办理乘机手续截止前 2 小时至机场办理乘机手续。如残障（疾）旅客未能按本条要求按时乘机手续的，地面保障部门应在不延误航班的情况下，尽力提供相应服务或协助。

**5.7.1.10** 下列残障（疾）旅客乘机旅行时应提供所乘坐航班离站之日前 10 日内由二级甲等以上医院（含二级，境外含诊所、医疗中心及医院）开具的《诊断证明书》：

- (a) 在飞行中需要使用医用氧气；
- (b) 公司有合理理由认为残障（疾）人在飞行过程中没有额外的医疗协助无法安全地完成航空旅行。

**5.7.1.11** 残障（疾）旅客乘坐公司航班时，其携带的服务犬按本手册 5.10 接收。

**5.7.1.12** 本节所列残障（疾）旅客，同时符合本手册 5.6（患病旅客）、或 5.8（轮椅旅客）、或 5.10.2（盲人旅客）、或 5.10.3（聋哑旅客）、或 5.11（智障旅客）、或 5.17（用氧旅客）旅客条件之一者，结合相应条款，按有利于旅客出行的方式提供服务。

**5.7.1.13** 残障（疾）旅客可将下表所列的助残设备作为随身携带物品带入客舱：

类别	助动装置	
肢残	助行器	拐杖
		折叠轮椅（尺寸应不大于 33

		× 91 × 106 厘米/13 × 36 × 42 英寸)
		假肢
重度肢残	辅助犬	
聋人	助听设备	电子耳蜗
		助听器
盲人	助听犬	
	导盲犬	
	盲杖	多功能
		简易
	助视器	
盲人眼镜		

**注:** 1. 客舱内有存放设施和空间的, 按照先到先存放的原则办理, 助残设备的存放应当符合民航局关于安保、危险品航空运输的相关规定;

2. 客舱内没有存放设施或空间的, 应将助残设备免费托运;

3. 残障(疾)旅客可免费托运1件本表所列之外的助残设备;

4. 助残设备的运输优先于其他货物和行李, 应确保与残障(疾)旅客同机到达。

**5.7.1.14** 航空运输中应当保障残障(疾)人的安全, 尊重其隐私和人格。

**5.7.1.15** 各单位应根据请求, 向残障(疾)旅客提供下列航空运输中有关设施和服务的信息:

(a) 带活动扶手座位的位置, 以及不向具备乘机条件的残障(疾)人提供的座位;

(b) 航空器运输具备乘机条件的残障(疾)人的能力的限制;

(c) 在客舱或货舱内存放残障(疾)人常用助残设备的限制;

(d) 航空器内是否有无障碍卫生间;

(e) 飞机上能够提供给残障(疾)人的其他服务及设施。

**5.7.1.16** 各单位应确保具备乘机条件的残障(疾)人能及时得到在航站楼或航空器上提供给其他旅客的信息, 包括售票、航班延误、航班时刻更改、联程航班衔接、办理乘机手续、登机口的指定以及托运和提取行李等信息。

## 5.7.2 客运营销

### 5.7.2.1 受理单位（部门）

官网/APP/M 网站、客户服务中心（仅接受起飞前 4 小时的申请）、各分（子）公司直属售票处、境内/外营业部直属售票处（机场售票处除外）应受理残障（疾）旅客代办人的预订、购票手续（含异地出票、来回程）及特殊服务申请。

5.7.2.2 协助残障（疾）旅客或代办人填写《特殊旅客乘机申请书》（一式两份），对于通过客户服务中心（95530）购票的旅客，应提示旅客运输注意事项后指引旅客至官网下载填写《特殊旅客乘机申请书》（一式两份）。

5.7.2.3 询问旅客的残障（疾）情况、所需服务及协助要求、有无人员陪伴，对符合公司承运规定的残障（疾）旅客建立定座记录，在 OSI 中注明“INCP”及特殊服务要求等相关信息。

5.7.2.4 航班上载运在运输过程中没有陪伴人员，但需要他人协助的残障（疾）旅客人数，应按表 5.7.1.6 规定执行。

5.7.2.5 为旅客办理出票事宜，告知旅客相关运输规定，为旅客办理出票事宜，并提醒旅客带好《特殊旅客乘机申请书》（一式两份）

5.7.2.6 陪同人员在定座时声明陪同关系，需确认其是否有能力在旅行过程中照料残障（疾）旅客，并在紧急情况下协助其撤离。陪同人员需单独出票。

5.7.2.7 残障（疾）旅客需要公司提供 5.7.1.8 所列服务时，最迟不能晚于航班计划离港时间前 48 小时在定座时提出，销售部门应告知旅客相关规定，在 24 小时内答复残障（疾）旅客，是否能够提供下列服务。

5.7.2.8 患病旅客运输规定参见本手册 5.6。

5.7.2.9 轮椅旅客运输规定参见本手册 5.8。

5.7.2.10 担架旅客运输规定参见本手册5.9。

### 5.7.3 地面服务

#### 5.7.3.1 准备工作

(a) 通过离港系统、订座系统查询残障（疾）旅客信息，为旅客预留方便客舱人员照顾的座位。

(b) 查看残障（疾）旅客特殊服务要求。

(c) 准备《特殊旅客乘机申请书》，对通过客户服务中心（95530）申请但未填写申请书的旅客，提供并协助填写《特殊旅客乘机申请书》。

#### 5.7.3.2 值机

(a) 查验残障（疾）旅客须持有的《特殊旅客乘机申请书》、对于 5.7.1.10 所列的残障（疾）旅客，还需查验《诊断证明书》（通过复印或拍照方式做好留存），对通过客户服务中心（95530）申请但未填写申请书的旅客，提供并协助填写《特殊旅客乘机申请书》。

(b) 除按本手册 5.7.1.6 规定执行外，可以仅凭下列原因而拒绝运送旅客：由于身体残障（疾），适合于该旅客的唯一座位是出口座位。

(c) 座位安排

(1) 安排残障（疾）旅客与陪同人员同行，座位应安排在一起。

(2) 应安排腿部不便的残障（疾）旅客在相应舱位的第一排、过道或方便进出的座位，尽量方便其活动（出口座位除外）。

(3) 残障（疾）旅客单独旅行时，一般应安排在乘务员方便照顾的座位。

(d) 为旅客办理乘机手续，填写《特殊服务交接单》一式四联。

(e) 对托运的助残设备应栓挂行李牌，并将其中的识别联交给残障（疾）旅客；不得将残障（疾）旅客助残设备作为免责行李托运（旅客交运前/时已经发

生损坏时除外), 同时将助残设备的拆卸部件适当包装。

(f) 残障(疾)旅客要提供 5.7.1.8 中所列服务的(如托运电动轮椅), 应在普通旅客办理乘机手续截止时间前 2 小时在值机柜台办理相关手续; 旅客未按规定时间办理手续时, 在不延误航班情况下尽量提供上述服务或协助。

(g) 残障(疾)旅客托运其轮椅的, 可使用地面保障部门提供的轮椅; 愿意在机场使用自己轮椅的, 可使用其轮椅至客舱门口托运。

(h) 保证陪同人员与残障(疾)旅客同机旅行, 确认其是否有能力在旅行过程中照料残障(疾)旅客, 并在紧急情况下协助其撤离。

### 5.7.3.3 候机

(a) 通知残障(疾)旅客在办理安检手续前清空随身携带的排泄袋。

(b) 陪同需要帮助的残障(疾)旅客办理联检手续。

(c) 不得限制残障(疾)旅客在航站楼内活动, 或要求其留在某一特定区域, 对于在轮椅或其他设备上不能独立移动的残障(疾)旅客, 不得无故使其处于无人照看的时间超过 30 分钟。

### 5.7.3.4 登机

(a) 安排残障(疾)旅客提前登机。

(b) 为残障(疾)旅客免费提供登机、离机所需要的移动辅助设备, 包括但不限于航站楼内、登机口至远机位的无障碍电动车、摆渡车、残障(疾)人升降车以及在机场及登机时使用的轮椅、机上专用窄型轮椅。

(c) 当不能使用廊桥或升降装置时, 应以残障(疾)旅客同意的可行方式提供登机协助。

(d) 协助使用自己轮椅的残障(疾)旅客在客舱门口或飞机旁交运助残设备或轮椅(参见本手册7.4)。

(e) 与客舱服务人员进行旅客交接, 并在《特殊服务交接单》上签字确认。

### 5.7.3.5 航班起飞后

拍发特殊旅客服务电报 (PSM), 将航班上残障 (疾) 旅客人数、残障 (疾) 情况、助残设备的位置, 以及需要的特殊协助或特殊服务的信息通知经停地、中转地、目的地地面服务单位 (部门)。

### 5.7.3.6 经停/中转/到达

- (a) 查看特殊旅客服务电报 (PSM), 了解进港航班残障 (疾) 旅客信息, 在航班预计到达时间前5分钟在廊桥口或停机位等候。
- (b) 当不能使用廊桥或升降装置时, 应以残障 (疾) 旅客同意的可行方式提供登、离机协助。
- (c) 对于拴挂“在飞机旁提取”行李牌的轮椅等助残设备应从货舱中最先取出, 并在舱门口交付旅客; 如旅客要求在行李提取区取回助残设备, 应满足其要求。
- (d) 客舱服务部门与地面服务部门进行旅客交接, 并在《特殊服务交接单》上签字确认。
- (e) 帮助残障 (疾) 旅客优先办理相关手续、领取行李, 并与接机人交接。
- (f) 帮助经停、中转的残障 (疾) 旅客办理相关手续 (参见本手册 5.7.3.2-5.7.3.4)。
- (e) 保证陪同人员与残障 (疾) 旅客同机旅行。

### 5.7.3.7 不提供服务项目

- (a) 在任何情况下, 不协助旅客实际进食。
- (b) 在任何情况下, 不提供旅客就排泄功能方面的协助。
- (c) 不提供医疗救助。

## 5.7.4 客舱服务

### 5.7.4.1 旅客登机前 (参见本手册5.3.4.1)

### 5.7.4.2 旅客登机——起飞前

#### (a) 迎接旅客

(1) 在客舱门口主动迎接或搀扶需要帮助的残障（疾）旅客入座，帮助其提拿、放置行李。

(2) 对完全丧失行走能力且无人陪同的残障（疾）旅客，应协助地面服务部门将其接上飞机，并按指定的座位入座。

(3) 客舱经理（带班乘务长）与地面服务部门交接时确认《特殊服务交接单》的信息。

(4) 与地面服务部门交接时，查看交接单据上各类信息，确认残障（疾）旅客随身携带非托运行李件数、陪同人员等信息、托运行李件数和行李牌、到达站接送人姓名/联系方式，特殊服务需求等。同时将此信息及时告知责任乘务员。

(5) 当残障（疾）旅客被安排在靠近出口座位、其它不便进入或给予照应的座位时，应给予调整。

#### (b) 旅客关怀

(1) 主动为残障（疾）旅客提供毛毯、枕头。

(2) 介绍安全带、呼唤铃、阅读灯等服务设施的使用方法以及临近的卫生间位置。

(3) 帮助残障（疾）旅客妥善放置、取回随身物品及相应的辅助器材，并及时提供其使用。

(4) 可搀扶残障（疾）旅客去卫生间，告知其在飞机颠簸时保护自己方法。

(5) 在任何情况下，不提供旅客就排泄功能方面予以协助。

(6) 责任乘务员应向使用轮椅的残障（疾）旅客提供轮椅标识牌/贴纸，并请残障（疾）旅客妥善保管至下机时方便使用轮椅。

### 5.7.4.3 起飞后——降落前

#### (a) 个性化沟通

针对残障（疾）旅客特点、飞行情况等，提示其需注意的事项。

#### (b) 提供餐饮

- (1) 协助做就餐准备，例如打开包装、识别食品及食品摆放位置。
- (2) 残障（疾）旅客用餐结束后及时收回餐盘和收起小桌板以方便其行动。
- (3) 在任何情况下，不提供旅客实际进食。

#### (c) 旅客关怀

- (1) 协助旅客移动到座位或从座位离开
- (2) 协助使用机上轮椅往返卫生间；
- (3) 协助有部分行走能力的残障（疾）人往返卫生间；
- (4) 协助放置和取回随身携带物品，包括在客舱存放的助残设备。
- (5) 随时掌握残障（疾）旅客的空中生活情况，帮助解决相关问题。
- (6) 值班航班，乘务员之间要填写照顾记录并交接。
- (7) 不提供医疗救助。
- (8) 陪同人员在紧急情况下须协助残障（疾）旅客撤离飞机。

#### (d) 增值服务

根据移动客舱服务系统（PDA）系统提供的旅客生日信息，为当天生日的残障（疾）旅客，赠送生日贺卡等。

(e) 在国际（地区）航线上，应向残障（疾）旅客提供CIQ单，并根据其需求帮助填写。

(f) 免税品（参见本手册5.3.4.3）。

(g) 提供中转地面服务信息（参见本手册5.3.4.3）。

(h) 补救服务（参见本手册5.3.4.3）。

### (i) 旅客信息收录

收集残障（疾）旅客餐食、饮料、读物、爱好、禁忌等相应的基本信息，录入移动移动客舱服务系统（PDA）系统。

### (j) 降落前

(1) 飞机着落前30分钟，再次要求飞行机组与地面服务部门联系落实残障（疾）旅客的下机后的服务。

(2) 飞机下降过程中，应再次与残障（疾）旅客或其陪同人员沟通最后下机的相关事宜，提醒使用轮椅的残障（疾）旅客保管好轮椅标识牌/贴纸。

(3) 及时将预计到达时间和当地天气信息告知残障（疾）旅客或其陪同人员。

(4) 帮助残障（疾）旅客整理行装，关照其下机等事宜。

### 5.7.4.4 旅客下机时（送行/道别）

(a) 安排坐在前排的残障（疾）旅客优先下机，应帮助残障（疾）旅客提拿行李并陪同其到机门口，与地面服务部门办好交接手续。

(b) 当到达站地面服务部门因故接机晚到，需报告机组再次联系地面服务部门，并与残障（疾）旅客沟通，不允许委托其他旅客协助带其下机或者让其自行离开。

(c) 残障（疾）旅客未下机前，客舱经理（带班乘务长）应亲自协同责任乘务员陪伴等待地面服务部门接机。

(d) 当在飞机经停站乘务员换组时，客舱经理（带班乘务长）应做好与接班乘务组的交接手续。

(e) 在航班中有多位残障（疾）旅客的状况下，应由客舱经理（带班乘务长）明确每位残障（疾）旅客的责任乘务员，确保每位残障（疾）旅客都能由责任乘务员与地面服务部门按程序做好交接。

(f) 做好飞机停运机位、雨天时的服务。

### 5.7.5 数据报送及运输能力评估

5.7.5.1 对于残疾旅客乘机的信息, 由客户委客服中心负责收集残疾旅客运输数据, 并在年底填写电子版《具备乘机条件的残疾人航空运输情况表》(见附件)后发送至民航主管部门。

5.7.5.2 各部门应按东航法定自查项目的要求, 每年对残疾人航空运输服务能力进行自我评估, 形成部门报告后报送客户委, 以确保持续符合民航主管部门关于残疾人航空运输服务的各项要求。

### 5.7.6 航班不正常时

5.7.6.1 应及时主动采用能够使残障(疾)旅客知晓的方式向其提供相关信息, 包括退票、签转、后续航班的安排。

5.7.6.2 指定休息区域或安排住宿时, 应考虑无障碍设施设备条件。

5.7.6.3 应主动询问残障(疾)人旅客相关需求, 并提供协助(轮椅旅客参见本手册5.8.5)。

5.7.6.4 受不正常航班影响, 为残障(疾)旅客及其陪同人员办理客票变更/签转手续(参见本手册2.4.3)、或退票手续(参见本手册2.5.3), 如由于航班不正常或不能提供残障(疾)旅客所要求的设备而被迫转到其它承运人的航班时, 应将服务需求告知后续承运人, 由该承运人提供残障(疾)旅客所要求的的服务, 但公司应提供必要的安排和协助。

5.7.6.5 接收其他公司签转过来的残障(疾)旅客, 应事先了解残障(疾)旅客的需求, 按本手册规定的条款为残障(疾)旅客提供后续服务; 原承运人应负责为残障(疾)旅客提供提供必要的安排和协助。

5.7.6.6 残障（疾）旅客登机后发生航班不正常的，客舱服务部门应安排专人提供服务，包括解释航班不正常原因、提供餐饮和机上读物。

5.7.6.7 其它相关内容参见本手册13.3。

此页无正文

## 5.8 轮椅旅客

### 5.8.1 概述

5.8.1.1 定义（参见本手册21.1.5）

#### 5.8.1.2 主要类型及代码

- (a) 不能自行行走的旅客，需要使用客舱轮椅服务的旅客。（WCHC）。
- (b) 可脱离轮椅自行上下楼梯及短距离行走的旅客（WCHR）。
- (c) 需扶助、不能自行上下楼梯、但能短距离行走的旅客（WCHS）。

5.8.1.3 需要WCHC轮椅服务的旅客应视为残障（疾）旅客，公司各机型可接收此类无人陪伴此类旅客的数量参见本手册5.7.1.6。

5.8.1.4 轮椅旅客或其陪同人员需要公司提供下列服务或设备，须在其拟乘坐航班计划离港前 48 小时申请定座时提出：

- (a) 托运电动轮椅。
- (b) 提供客舱专用轮椅。

5.8.1.5 本节所列轮椅旅客，同时符合本手册 5.6（患病旅客）、或 5.7（残障（疾）旅客）、或 5.10.2（盲人旅客）、或 5.10.3（聋哑旅客）、或 5.11（智障旅客）、或 5.17（用氧旅客）旅客条件之一者，结合相应条款，按有利于旅客出行的方式提供服务。

### 5.8.2 客运营销

#### 5.8.2.1 受理单位（部门）

官网/APP/M 网站、客户服务中心（仅接受起飞前 4 小时的申请）、各分（子）公司直属售票处、境内/外营业部直属售票处（机场售票处除外）应受理轮椅旅客或其代办人的预订、购票手续。

5.8.2.2 轮椅旅客需要公司提供客舱轮椅服务，最迟不能晚于航班计划离港时

间前 48 小时在定座时提出，销售部门应在 24 小时内答复旅客，是否能够提供服务：

- (a) 双通道飞机，均已配备客舱轮椅。
- (b) 单通道飞机：
  - (1) 销售部门需以邮件形式向客户服务（95530tf@ceair.com）申请配备客舱轮椅，并电话确认(021-22333011)后等待回复。
  - (2) 客户服务中心在收到售票处邮件后，即时通过邮件与工程技术公司PPC联系、并电话确认确认轮椅配备事宜。
  - (3) 工程技术公司 PPC 在申请后 24 小时内做出邮件回复，是否能够配备客舱轮椅。
  - (4) 客户服务中心应及时邮件回复售票处航班上是否能配备客舱轮椅事宜，并电话确认。

**5.8.2.3** 接受 WCHC 轮椅旅客时需核实始发站、经停站、中转站、到达站具备残障（疾）人升降平台车等操作设备的情况，并询问旅客如当天无法提供残障（疾）人升降平台车等操作设备或航班无法停靠廊桥，是否同意采用接触身体的方式（如背或抬）协助其登离机。

**5.8.2.4** 各机型可接收无人陪同且在旅途中需要他人照料的轮椅旅客（WCHC）的数量参见本手册5.7.1.6。

**5.8.2.5** 在接受轮椅旅客申请时，为旅客建立定座记录（PNR），在SSR中建立轮椅旅客的服务申请，并注明轮椅类型等相关信息。

**5.8.2.6** 具备乘机条件的残障（疾）旅客乘机可免费托运1辆其自用的轮椅，可以在办理乘机手续柜台或登机口交运。

**5.8.2.7** 允许轮椅旅客携带符合下列条件的轮椅进入客舱：

- (a) 成人用折叠式轮椅或手动组装式轮椅。

(b) 轮椅不拆除轮子或不拆除部件时的尺寸, 应不大于33 × 91 × 106厘米 (cm) /13 × 36 × 42英寸 (in)。

(c) 每个航班: 1辆。

**5.8.2.8** 当WCHC旅客超过该航班机型轮椅旅客限额时, 与轮椅旅客或代办人协商调整航班, 以满足公司安全承运轮椅旅客的相关规定。

**5.8.2.9** 应协助轮椅旅客或代办人填写《特殊旅客乘机申请书》, 并办理出票事宜, 办理出票事宜, 并告知轮椅旅客或代办人运输轮椅旅客相关规定。

**5.8.2.10** 客户服务中心(95530)应在电话告知轮椅旅客或代办人运输轮椅旅客相关规定, 请其在官网上下载并填写《特殊旅客乘机申请书》(一式两份), 并办理出票事宜。

**5.8.2.11** 患病旅客运输规定参见本手册5.6。

**5.8.2.12** 残障(疾)旅客运输规定参见本手册5.7。

**5.8.2.13** 担架旅客运输规定参见本手册5.9。

### 5.8.3 地面服务

#### 5.8.3.1 准备工作

(a) 通过离港系统、订座系统查询轮椅旅客信息, 为旅客预留前排走道座位。

(b) 为WCHC或WCHS旅客准备残障(疾)人升降车或安排协助旅客登机的人员。

(c) 准备《特殊旅客乘机申请书》, 对通过客户服务中心(95530)申请但未填写申请书或临时申请的轮椅旅客, 提供并协助填写《特殊旅客乘机申请书》。

#### 5.8.3.2 值机

(a) 除按本手册5.7.1.6规定执行外, 可以仅凭下列原因之一而拒绝运送旅

客: 由于身体残障（疾）而使用轮椅，适合于该旅客的唯一座位是出口座位。

- (b) 座位安排
  - (1) 安排轮椅旅客与陪同人员同行，座位应安排在一起。
  - (2) 航班不满员时，安排轮椅旅客过道或靠近厕所的座位。
  - (3) 轮椅旅客单独旅行时，一般应安排在乘务员方便照顾的座位。
  - (4) 避免安排轮椅旅客在同一排或同一个过道座位。
- (c) 为轮椅旅客办理乘机手续，可额外免费托运一辆不计入免费行李额的自备轮椅。
- (d) 在为轮椅旅客办理乘机和轮椅托运手续时，填写《特殊服务交接单》一式四联上相关信息。
- (e) 在《特殊服务交接单》相关栏目中详尽填写有关内容。
- (f) 普通轮椅可在登机口交运（参见本手册 7.4）。
- (g) 为轮椅旅客办理电动轮椅托运手续（参见本手册 5.7.3.2）。
- (h) 不得将轮椅作为免责行李托运，除非旅客交运前/时已经发生损坏。
- (i) 在航空旅行中显然需要他人帮助的老年旅客，虽然身体并未患病或残障（疾），可视为轮椅旅客给予照料。
- (j) 收运的轮椅应最后装机优先卸下。

### 5.8.3.3 候机

- (a) 陪同轮椅旅客办理联检手续。
- (b) 对于在轮椅上不能独立移动的旅客，期间不得无故使其处于无人照看的时间超过 30 分钟。

### 5.8.3.4 登机

- (a) 陪同轮椅旅客提前登机。
- (b) 当不能使用廊桥或升降装置时，应以轮椅旅客同意的可行方式提供登机

协助。

- (c) 协助轮椅旅客在客舱门口或飞机旁交运轮椅。
- (d) 与客舱服务部门进行交接, 并在《特殊服务交接单》上签字确认。

#### 5.8.3.5 航班起飞后

拍发特殊旅客服务电报 (PSM), 将航班上轮椅旅客人数/状况、助残设备的位置, 以及需要的特殊协助或特殊服务的信息通知经停地、中转地、目的地地面服务单位 (部门)。

#### 5.8.3.6 经停/中转/到达

(a) 除与旅客另有约定外, 按始发站电报指令, 将拴挂“在飞机旁提取”行李牌的轮椅从货舱中最先取出, 并在舱门口交付旅客。

(b) 对于进港航班临时提出轮椅服务需求 (无需填写《特殊旅客乘机申请书》), 不晚于接到通知后30分钟内到达指定位置。

(c) 客舱服务部门与地面服务部门进行旅客交接, 并在《特殊服务交接单》上签字确认。

(d) 帮助经停、中转的轮椅旅客办理相关手续 (参见本手册5.8.3.2-5.8.3.4)。

(e) 到达站应协助轮椅旅客优先办理相关手续、领取行李, 并与接机人交接。

#### 5.8.3.7 不提供服务项目

- (a) 在任何情况下, 不协助旅客实际进食。
- (b) 在任何情况下, 不提供旅客就排泄功能方面的协助。
- (c) 医疗救助。

#### 5.8.4 客舱服务

### 5.8.4.1 旅客登机前（参见本手册5.7.4.1）

### 5.8.4.2 旅客登机——起飞前

- (a) 协助旅客移动入座或/和离座。
- (b) 参见本手册5.7.4.2。

### 5.8.4.3 起飞后——降落前

- (a) 协助使用客舱轮椅的旅客往返卫生间。
- (b) 协助有部分行走能力的轮椅旅客往返卫生间。
- (c) 在确认旅客自愿放弃轮椅服务时，需在《特殊服务交接单》上做好备注并请该轮椅旅客签名确认。
- (d) 如机上有临时申请的特殊服务，飞机降落30分钟前，联系飞行机组与地面服务部门联系。
- (e) 其它相关内容参见本手册5.7.4.3。
- (f) 不提供服务项目（参见本手册5.8.3.7）

### 5.8.4.4 旅客下机时（送行/道别）

- (a) 当地面服务部门因故接机晚到，应报告机组再次联系地面服务部门，并与轮椅旅客沟通，不允许委托其他旅客协助其下机或者让其自行离开。
- (b) 杜绝因客舱门口地面服务部门未辨认出轮椅旅客而任由旅客自行离去。
- (c) 其它相关内容参见本手册5.7.4.4。

## 5.8.5 航班不正常时

5.8.5.1 航班不正常时，应及时主动向轮椅旅客提供相关信息，包括退票、签转、后续航班的安排。

5.8.5.2 指定休息区域或安排住宿时，应考虑无障碍设施设备条件。

5.8.5.3 应主动询问轮椅旅客相关需求，并予以协助，期间不得无故使其处于

无人照看的时间超过30分钟。

5.8.5.4 受不正常航班影响, 按轮椅旅客意愿, 为其办理客票变更/签转手续(参见本手册2.4.3)、或退票手续(参见本手册2.5.3)。

5.8.5.5 轮椅旅客登机后发生航班不正常的, 客舱服务部门应安排专人提供服务, 包括解释航班不正常原因、提供餐饮和机上读物。

5.8.5.6 其它相关内容参见本手册13.3。

此页无正文

## 5.9 担架旅客

### 5.9.1 概述

#### 5.9.1.1 定义 (参见本手册21.1.5)

- (a) 担架旅客
- (b) 残障(疾)人升降车

#### 5.9.1.2 接受担架旅客定座/运输的条件

- (a) 仅接收具备保障能力航站(参见官网), 直达航班的担架旅客的乘机申请。
- (b) 乘坐国内直达航班, 提前 48 小时申请; 境外及香港、澳门、台湾地区乘坐国际(地区)直达航班, 提前 72 小时申请。
- (c) 除特别安排外, 各机型限载担架旅客数量为1人。
- (d) 担架旅客定座限经济舱, 担架占座以实际占座数按经济舱单程公布票价购买机票, 陪同人员或监护人可使用适用的经济舱票价。
- (e) 担架旅客的免费行李额根据旅客实际购买机票数量确定。
- (f) 担架旅客需要在飞行中使用医用氧气装置的, 需要在申请购票的同时向公司提出申请, 免收用氧费用(参见本手册 5.17)。
- (g) 旅客需要救护车, 由旅客自行联系, 费用亦由旅客承担。
- (h) 不提供有经停点航班的担架运输服务, 不提供担架旅客的中转服务。
- (i) 担架旅客必须至少由一名医护人员或成人旅客陪同旅行, 医护人员必须出示身份证明及职业证明。
- (j) 接受担架旅客时, 应请其或代办人确认后签署《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》, 告知其航空运输存在的风险。
- (k) 在特别重要旅客(VVIP)乘坐的航班上, 不宜同时载运本条款旅客。

#### 5.9.1.3 旅客定座需提供:

(a) 由二级甲等医院或同等资质医疗机构（境外含诊所、医疗中心及医院）医生填写并加盖有公章的《诊断证明书》。

(b) 《诊断证明书》必须在担架旅客旅行前48小时内由二级甲等医院（境外含诊所、医疗中心及医院）出具和盖章。

### 5.9.2 客运营销

#### 5.9.2.1 受理单位（部门）

官网/APP/M网站、客户服务中心（95530）、各分（子）公司直属售票处、境内/外营业部直属售票处（机场售票处除外）应受理担架旅客代办人的预订、购票手续及特殊服务申请。

5.9.2.2 应查验担架旅客的相关证件及《诊断证明书》，客户服务中心（95530）应提醒旅客通过邮件或传真等方式提供《诊断证明书》的扫描件。

5.9.2.3 协助担架旅客代办人填写《特殊旅客乘机申请书》（一式两份）并签署《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》（一式两份），并告知旅客代办人出票时限；对于通过客户服务中心（95530）购票的旅客，应提示旅客运输注意事项后指引旅客至官网下载填写《特殊旅客乘机申请书》（一式两份）和《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》（一式两份）。

5.9.2.4 根据《特殊旅客乘机申请书》，建立担架旅客定座记录（PNR），在SSR项标注“STCR”，注明旅客的担架服务申请信息及陪同人员详细信息。

5.9.2.5 不受理无陪同人员陪同的担架旅客的定座、购票及特殊服务申请。

5.9.2.6 对不满足时限的担架旅客服务申请，可与担架旅客代办人协商调整航班，以满足公司最低限定的担架服务申请时限。

5.9.2.7 销售部门需以邮件形式向客户服务（95530tf@ceair.com）申请担架服务，并电话确认（021-22333011）后等待回复。

5.9.2.8 确认和回复

(a) 客户服务中心在收到售票处邮件后:

(1) 即时通过邮件与技术公司PPC联系、并电话确认座位拆卸事宜。

(2) 技术公司PPC在收到申请后24小时内做出邮件回复, 就是否同意承运担架旅客及拆座信息回复给客户服务中心。

(b) 收到技术公司PPC邮件同意承运担架旅客及拆座信息后, 立即联系网收驻AOC人员, 由其评估担架旅客的收益情况后书面回复是否同意运输, 并请其做好涉及拆座航班座位的保护工作(采用分段单独订座的方式确保担架旅客座位不被占用)。

**5.9.2.9** 在完成上诉确认步骤后:

(a) 客户服务中心应及时通过邮件回复售票处, 并电话确认。

(b) 若受航班计划离站时间影响, 客户服务中心应及时通知售票处与旅客协商更改航班或改期。

**5.9.2.10** 接收到客户服务中心担架服务申请邮件回复后:

(a) 必须在办理申请后24小时内通知担架旅客代办人, 告知担架代办人最晚在9:00前(航班始发日前一天)办理正式出票手续。

(b) 担架服务申请未达成, 备注取消原因并取消定座记录。

**5.9.2.11** 确认(“KK”)担架服务申请, 为担架旅客办理出票事宜。

**5.9.2.12** 告知旅客代办人事项:

(a) 本手册5.9.1.2(d)-(j)运输条件内容。

(b) 担架旅客及其陪同人员在乘机当日需提前2小时到达机场办理担架旅客运输相关手续的注意事项。

**5.9.2.13** 信息传递

(a) 售票处办理完担架旅客出票手续后, 及时以邮件方式(95530tf@ceair.com)将担架旅客相关信息通知客户服务中心, 并电话确认

(021-22333011)。

(b) 客户服务中心将担架旅客相关信息以发送“传真电报”形式通知运行控制中心、技术公司PPC、始发站地服部门、到达站地服部门, 飞行部、客舱部等运行部门, 并电话确认, 告知有担架旅客。

(c) 担架旅客临时取消行程, 按本条款(b)通知相关单位和部门。

5.9.2.14 患病旅客运输规定参见本手册5.6。

5.9.2.15 残障(疾)旅客运输规定参见本手册5.7。

5.9.2.16 轮椅旅客运输规定参见本手册5.8。

### 5.9.3 地面服务

#### 5.9.3.2 准备工作

(a) 接到承运担架旅客的传真或SITA电报通知后, 确认相关信息。

(b) 预先锁定飞机上座位(包括陪同人员); 同时准备残障(疾)人升降车。

(c) 对需要使用救护车进入机坪的担架旅客, 须提前向机场指挥中心或联检单位提交书面申请。内容包括但不限于:

(1) 担架旅客的姓名/有效身份证件信息。

(2) 随机陪同人员的证件信息。

(3) 进场救护车车牌号以及驾驶员证件等信息。

(4) 引导救护车的地面服务部门的人员证件信息。

(d) 在担架旅客乘坐航班计划离港时间前一天 12:00 前, 联系担架旅客代办人或陪同人员, 告知其有关救护车入场的相关信息:

(1) 抵达始发站机场机坪时间。

(2) 机场机坪位置。

(e) 应至少指派 2 名特服人员, 根据担架旅客的预计到达机场时间, 提前到达指定位置。

(f) 核对进场救护车车牌号以及驾驶员、随机陪同人员、担架旅客的有效身份证件等信息。

(g) 准备《特殊旅客乘机申请书》和《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》, 对通过客户服务中心(95530)申请但未填写申请书或确认书的旅客, 提供并协助填写。

### 5.9.3.3 值机

(a) 应确认担架旅客信息, 检查核对《诊断证明书》时限(通过复印或拍照方式做好留存)。

(b) 查验《特殊旅客乘机申请书》和《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》, 各留存一份。

(b) 按锁定的座位安排担架旅客及陪同人员, 不得擅自变动座位。

(c) 对每位担架旅客, 只提供 1 张登机牌。

(d) 担架旅客免费行李额根据旅客实际购买机票数量确定。

(e) 陪同人员的行李按其客票合同约定收运。

(f) 填写《特殊服务交接单》一式四联。

### 5.9.3.4 候机

引导救护车至机坪入口, 引导担架旅客的陪同人员办理联检手续。

### 5.9.3.5 登机

(a) 使用残障(疾)人升降车安排担架旅客提前登机。

(b) 协助陪同人员抬举担架。

(c) 与客舱服务部门进行旅客交接, 并在《特殊服务交接单》上签字确认。

### 5.9.3.6 航班起飞后

拍发特殊旅客服务电报 (PSM), 将航班上担架旅客情况、行李或设备的位置, 以及需要的特殊协助或特殊服务的信息通知目的地地面服务单位 (部门)。

### 5.9.3.7 到达

- (a) 根据航班计划/预计到达时间信息, 确认担架旅客的接机人员。
- (b) 对需要使用救护车驶离机坪的担架旅客, 至少须提前 3 小时向机场指挥部门或联检单位提交书面申请。内容包括但不限于:
  - (1) 担架旅客的有效身份证件信息。
  - (2) 随机陪同人员的证件信息。
  - (3) 进场救护车车牌号以及驾驶员证件等信息。
  - (4) 引导救护车的地面服务部门人员的证件信息。
- (c) 应至少指派 2 名地面服务人员在飞机预计到达时间前 5 分钟到达接机位置, 确认残障 (疾) 人升降车到达情况。
- (d) 客舱服务部门与地面服务部门进行交接, 并在《特殊服务交接单》上签字确认。
- (e) 安排担架旅客使用残障 (疾) 人升降车最后下机, 引导救护车驶离机坪隔离区。
- (f) 协助担架旅客及其陪同人员办理相关手续及提取行李。

### 5.9.4 客舱服务

- (a) 撤离担架旅客不能优先于其他旅客, 应最后撤离;
- (b) 其它相关内容参见本手册 5.7.4。

### 5.9.5 航班不正常时

5.9.5.1 受不正常航班影响, 按担架旅客及其陪同人员意愿, 为其办理客票变

更/签转手续（参见本手册2.4.3）、或退票手续（参见本手册2.5.3）。

5.9.5.2 担架旅客登机后发生航班不正常的，客舱服务部门应安排专人提供服务，包括解释航班不正常原因、提供餐饮和机上读物。

5.9.5.3 其它相关内容参见本手册13.3。

此页无正文

## 5.10 盲人/聋哑旅客

### 5.10.1 概述

#### 5.10.1.1 定义（参见本手册21.1.5）

- (a) 盲人旅客
- (b) 聋哑旅客
- (c) 服务犬

#### 5.10.1.2 接收与运输条件

- (a) 有成人陪同的盲人/聋哑旅客乘机，运输条件按旅客运输一般规定执行，人数不受限制。
- (b) 无成人陪伴盲人/聋哑旅客单独乘机，须符合下列条件：
  - (1) 办理定座和购票手续时提出特殊服务申请，经公司同意后方可运输。
  - (2) 有自理能力。
  - (3) 公司各机型可载运无人陪伴、行动不便且应急撤离时需要他人协助的盲人/聋哑旅客人数参见本手册 5.7.1.6。

#### 5.10.1.3 携带服务犬进客舱的盲人/聋哑/残障（疾）旅客

- (a) 经公司同意，残障（疾）旅客乘机旅行时可携带服务犬进入客舱（每名旅客只能携带一条服务犬）。
- (b) 旅客需要携带服务犬进入客舱的，应在订座或购票时提出申请，提供有效动物体检健康证明《动物检疫合格证》；有效的工作证明（《动物训练合格证明书》或《动物工作证》或《动物身份证》），申请时间最迟不应晚于航班离站时间前 24 小时。
- (c) 除美国航线外，旅客携带情感支持或精神护理犬，应按公司小动物的运输要求在货舱免费运输（美国航线服务犬操作参见本手册 5.21.1.7）。

(c) 经公司同意残障（疾）旅客携带的服务犬，连同其容器和食物，可以免费运输而不计算在免费行李额内。

(d) 服务犬运输（符合国际运输条件）必须符合相关国家小动物运输、出境、入境和过境规定。

(e) 带进客舱的服务犬，应在登机前为其戴上口罩并系上牵引绳索，并不得占用座位和让其任意跑动。在征得服务犬机上活动范围内相关旅客同意的情况下，可不要求残障（疾）旅客为服务犬带上口套。

(f) 除阻塞紧急撤离的过道或区域外，服务犬应在残障（疾）旅客的座位处陪伴。(g) 残障（疾）旅客的座位处不能容纳服务犬时，应予以调换座位，该座位处可容纳其服务犬。

(h) 残障（疾）旅客应负责服务犬在客舱内的排泄，并不得影响机上的卫生问题。

(i) 装入货舱运输的服务犬，按公司客运小动物运输规定执行。

**5.10.1.4** 本节所列盲人/聋哑旅客，同时符合本手册 5.6（患病旅客）、或 5.7（残障（疾）旅客）、或 5.8（轮椅旅客）、或 5.11（智障旅客）、或 5.17（用氧旅客）旅客条件之一者，结合相应条款，按有利于旅客出行的方式提供服务。

## 5.10.2 客运营销

### 5.10.2.1 受理单位（部门）

官网/APP/M 网站、客户服务中心（仅接受起飞前 4 小时的申请）、各分（子）公司直属售票处、境内/外营业部直属售票处（机场售票处除外）应受理盲人/聋哑旅客或其代办人的预订、购票手续及特殊服务申请。

**5.10.2.2** 应协助旅客填写《特殊旅客乘机申请书》，对于通过客户服务中心

(95530) 申请的旅客, 指引旅客至官网下载填写, 如盲人旅客有需求, 由客服中心工作人员代旅客填写后发至旅客邮箱或传真给旅客。

**5.10.2.3** 对于携带服务犬的旅客, 需填写《服务性动物运输申请书》并提供服务犬身份证明、检疫证明等相关证件, 对于通过客户服务中心(95530)申请的旅客, 指引旅客至官网下载填写, 并提醒旅客乘机时带好服务犬的相应证件。

**5.10.2.4** 为盲人/聋哑旅客建立定座记录(PNR), 在SSR中分别注明BLND/DEAF申请信息, 及盲人/聋哑旅客及陪同人员等相关信息, 携带服务犬进入客舱的残障(疾)旅客需在SSR中注明“PETC”字样。

**5.10.2.5** 为盲人/聋哑旅客办理出票事宜, 将客票、《特殊旅客乘机申请书》等复印件交付给盲人/聋哑旅客或其代办人, 告知盲人/聋哑旅客或其代办人须在所乘航班计划离港时间前90分钟至机场办理乘机手续及其它相关规定。

### 5.10.3 地面服务

#### 5.10.3.1 准备工作

(a) 通过离港系统、订座系统查询盲人/聋哑旅客信息, 为旅客预留方便客舱人员照顾的座位。

(b) 查看盲人/聋哑旅客特殊服务要求。

(c) 准备《特殊旅客乘机申请书》, 对通过客户服务中心(95530)申请但未填写申请书的旅客, 提供并协助填写《特殊旅客乘机申请书》。

(d) 准备好白纸和马克笔, 以便与聋哑旅客沟通。

#### 5.10.3.2 值机

(a) 查验盲人/聋哑旅客须持有的《特殊旅客乘机申请书》。

(b) 根据《特殊旅客乘机申请书》的所列服务项目为旅客提供服务(如陪同

过联检等) 并留存一份。

(c) 安排盲人/聋哑旅客过道及靠近厕所的座位, 但避免安排与其他特殊旅客在同一排同一个过道座位; 或按其所需, 安排适当座位。

(d) 盲人/聋哑、残障(疾)旅客带有服务犬、助听犬或辅助犬, 须查验《服务性动物运输申请书》(留存一份)和有效动物体检健康证明《动物检疫合格证》; 有效的工作证明(《动物训练合格证明书》或《动物工作证》或《动物身份证》)等相关证件后按服务犬运输规定办理; 如托运服务犬, 容器应符合小动物运输的有关规定; 托运的服务犬及其容器和食物重量可以免费运输, 不计算在免费行李额内。

(e) 当旅客与其服务犬同机旅行时, 应安排在相应舱位的第一排座位或其他适合的座位; 除阻塞紧急撤离的过道或区域外, 应安排服务犬在本条款所列旅客的座位处。

(f) 为盲人/聋哑旅客办理值机手续后, 在《特殊服务交接单》相关栏目中详尽填写有关内容。

(g) 机上有服务犬时填写《特种行李机长通知单》, 与机长做好交接工作。

### 5.10.3.3 候机

(a) 陪同单独乘机旅行的盲人/聋哑旅客办理联检手续。

(b) 陪同单独乘机旅行的盲人/聋哑旅客直至登机, 期间不得无故使其处于无人照看的时间超过30分钟。

### 5.10.3.4 登机

(a) 陪同盲人/聋哑旅客提前登机。

(b) 与客舱服务部门就《特殊服务交接单》上相关内容进行签字交接。

### 5.10.3.5 航班起飞后

拍发特殊旅客服务电报(PSM), 将航班上盲人/聋哑旅客人数、状况、助残设

备的位置, 以及需要的特殊协助或特殊服务的信息通知经停地、目的地地面服务单位(部门)

### 5.10.3.6 到达/中转/到达

(a) 查看特殊旅客服务电报(PSM), 了解盲人/聋哑旅客信息, 于航班预计到达时间前5分钟在廊桥口或停机位等候。

(b) 客舱服务部门与地面服务部门就《特殊服务交接单》上相关内容进行签字交接确认。

(c) 帮助盲人/聋哑旅客优先办理相关手续、领取行李, 并与接机人员交接。

(d) 帮助经停、中转的盲人/聋哑旅客办理相关手续(参见本手册5.10.3.2-5.10.3.4)。

## 5.10.4 客舱服务

### 5.10.4.1 旅客登机前(参见本手册5.3.4.1)

### 5.10.4.2 旅客登机——起飞前

(a) 迎接旅客

(1) 在客舱门口主动迎接或搀扶需要帮助的盲人/聋哑旅客入座, 帮助其提拿、放置行李。

(2) 客舱经理(带班乘务长)与地面服务部门交接时确认《特殊服务交接单》的信息。

(3) 与地面服务部门交接时, 查看交接单据上各类信息, 确认盲人/聋哑旅客随身携带非托运行李件数、陪同人员等信息、托运行李件数和行李牌、到达站接送人姓名/联系方式, 特殊服务需求等。同时将此信息及时告知责任乘务员。

- 
- (4) 当盲人/聋哑旅客被安排在靠近出口座位时, 应给予调整。
  - (5) 携带服务犬进入客舱时, 原提供的座位处不能容纳服务犬时, 应调整提供一个可以容纳其服务犬的座位。
    - (b) 旅客关怀
      - (1) 为盲人/聋哑旅客提供毛毯、枕头。
      - (2) 将盲人/聋哑旅客随身携带服务犬安置在该旅客的座位处陪同, 将服务犬的头朝向过道并与周围的旅客做好沟通解释。
      - (3) 帮助盲人/聋哑旅客妥善放置辅助设备, 采用能够使盲人/聋哑旅客知晓的方式向其表述辅助设备所在位置的信息。
      - (4) 就座后, 帮助盲人/聋哑旅客知晓安全带、呼唤铃、通风器的位置并告知使用方法, 介绍紧急设备(救生衣、氧气面罩等)的位置和使用方法及紧急出口方向。

### 5.10.4.3 起飞后——降落前

- (a) 个性化沟通
  - (1) 针对盲人/聋哑旅客特点、飞行情况等, 提示其需注意的事项。
  - (2) 在以视频模式向旅客播放安全须知时, 应加注字幕或在画面一角用手语向聋哑旅客进行介绍。
  - (3) 在客舱内播放的语音信息应以书面形式提供给聋哑旅客。
  - (4) 在客舱内单独向盲人/聋哑旅客介绍安全须知时, 应尽可能谨慎和不引人注目。
- (b) 餐饮
  - (1) 帮助盲人旅客打开小桌板、餐盒盖、餐具包, 在其有需要时协助其分好餐食。
  - (2) 将餐盘内的各种食物和饮料的摆放位置告诉盲人旅客, 亦可引导其自己

触摸。

- (3) 盲人旅客用餐结束后及时收回餐盘和收起小桌板以方便其行动。
- (4) 在任何情况下, 不提供旅客实际进食。
- (c) 旅客关怀
  - (1) 照顾盲人/聋哑旅客的空中生活情况, 帮助解决各种问题; 协助看管盲人旅客随身行李(有人陪同者除外)。
  - (2) 值班航班, 乘务员之间要做交接并填写照顾记录。
  - (3) 引导盲人旅客进、出卫生间, 协助其触摸卫生间内的设备并向其介绍使用方法, 以及如何固定保护自己办法。
  - (4) 陪同人员在紧急情况下须协助盲人/聋哑旅客撤离飞机。
- (d) 增值服务(参见本手册5.7.4.3)。
- (e) 在国际(地区)航线上, 应协助盲人/聋哑旅客填写CIQ单。
- (f) 免税品(参见本手册5.3.4.3)。
- (g) 提供中转地面服务信息(参见本手册5.3.4.3)。
- (h) 服务补救(参见本手册5.3.4.3)
- (i) 旅客信息收录

收集盲人/聋哑旅客餐食、饮料、读物、爱好、禁忌等相应的基本信息, 录入移动移动客舱服务系统(PDA)系统。

- (j) 降落前
  - (1) 飞机着落前30分钟, 再次要求飞行机组与地面服务部门联系落实盲人/聋哑旅客下机后的服务。
  - (2) 飞机下降过程中, 应再次与盲人/聋哑旅客或其陪同人员沟通下机的相关事宜。

#### 5.10.4.4 旅客下机时(送行/道别)

参见本手册5.4.4.4。

### 5.10.5 航班不正常时

5.10.5.1 应及时主动采用能够使盲人/聋哑旅客知晓的方式向其提供相关信息，包括退票、签转、后续航班的安排。

5.10.5.2 指定休息区域或安排住宿时，应考虑无障碍设施设备条件。

5.10.5.3 应主动询问盲人/聋哑旅客相关需求，并提供协助。

5.10.5.4 受不正常航班影响，为盲人/聋哑旅客及其陪同人员办理客票变更/签转手续、或退票手续，如由于航班不正常或不能提供盲人/聋哑旅客所要求的设备而被迫转到其它承运人的航班时，由该承运人提供盲人/聋哑旅客所要求的服务，但公司应予以协助。

5.10.5.5 盲人/聋哑旅客登机后发生航班不正常的，客舱服务部门应安排专人提供服务，包括解释航班不正常原因、提供餐饮和机上读物。

5.10.5.6 其它相关内容参见本手册13.3。

### 5.11 智障旅客

#### 5.11.1 概述

##### 5.11.1.1 定义（参见本手册21.1.5）

##### 5.11.1.2 接收与运输条件

(a) 有成人陪同智障旅客乘机，运输条件按旅客运输一般规定执行，每一成人旅客仅限陪同不超过 2 名智障旅客乘机。

(b) 无成人陪伴智障旅客单独乘机，应符合如下条件：

(1) 在各直属售票处办理定座和购票手续，事先提出特殊服务申请，经公司同意后方可运输；

(2) 有自理能力；

(3) 家属或其照料人在始发站陪伴无成人陪伴智障旅客到达乘机地点和在到达地点迎接。

(c) 公司各机型可载运无人陪伴、行动不便且应急撤离时需要他人协助的智障旅客人数参见本手册5.7.1.6。

(d) 智障旅客携带自用的服务犬可以带入客舱或作为小动物免费运输，具体规定参见本手册 5.10。

5.11.1.3 本节所列智障旅客，同时符合本手册 5.6（患病旅客）、或 5.7（残障（疾）旅客）、或 5.8（轮椅旅客）、或 5.10.2（盲人旅客）、或 5.10.3（聋哑旅客）、或 5.17（用氧旅客）旅客条件之一者，结合相应条款，按有利于旅客出行的方式提供服务。

#### 5.11.2 客运营销

5.11.2.1 客户服务中心（95530）、各分（子）公司直属售票处、境内/外营业部直属售票处（机场售票处除外）应受理智障旅客代办人的预订、购票手续及

特殊服务申请。

5.11.2.2 应向智障旅客代办人了解详细信息，协助其填写《特殊旅客乘机申请书》，对于通过客户服务中心（95530）购票的旅客，应提示旅客运输注意事项后指引旅客至官网下载填写《特殊旅客乘机申请书》

5.11.2.3 为智障旅客建立定座记录（PNR），在SSR中注明“DPNA”申请信息，智障旅客及陪同人员等相关信息。

5.11.2.4 为智障旅客办理出票事宜，将《特殊旅客乘机申请书》交付给其代办人，告知其代办人须在所乘航班计划离港时间前 90 分钟至机场办理乘机手续及其它相关规定。

### 5.11.3 地面服务

#### 5.11.3.1 准备工作

(a) 通过离港系统、订座系统查询智障旅客信息，为旅客预留方便客舱人员照顾的座位。

(b) 查看智障旅客特殊服务要求。

(c) 准备《特殊旅客乘机申请书》，对通过客户服务中心（95530）申请但未填写申请书的旅客，提供并协助填写《特殊旅客乘机申请书》。

#### 5.11.3.2 值机

(a) 引导智障旅客代办人至特殊服务柜台办理乘机手续。

(b) 为智障旅客办理值机手续后，在《特殊服务交接单》相关栏目中详尽填写有关内容。

(c) 安排智障旅客过道及靠近厕所的座位，但避免安排与其他特殊旅客在同一排同一个过道座位；或征求智障旅客陪同人员要求，安排其适当座位（例：靠窗或左/右为空座位）。

(d) 应告知智障旅客送行（监护）人应停留在机场，直至航班起飞。

### 5.11.3.3 候机

(a) 陪同单独乘机旅行的智障旅客办理联检手续。

(b) 陪同单独乘机旅行的智障旅客直至登机，期间不得无故使其处于无人照看的时间超过30分钟。

### 5.11.3.4 登机

(a) 引导智障旅客及其陪同人员提前登机。

(b) 与客舱服务部门就《特殊服务交接单》上相关内容进行交接并签字。

### 5.11.3.5 航班起飞后

拍发智障旅客服务电报（PSM），将航班上智障旅客人数，以及需要的特殊协助或特殊服务的信息通知经停地、目的地地面服务单位（部门）。

### 5.11.3.6 经停/中转/到达

参见本手册5.6.3.6。

## 5.11.4 客舱服务

参见本手册5.7.4。

## 5.11.5 航班不正常时

参见本手册5.7.5。

此页无正文

### 5.12 被拒绝入境旅客

#### 5.12.1 概述

5.12.1.1 定义（参见本手册21.1.5）

5.12.1.2 被拒绝入境旅客的操作要求按5.13遣返旅客的要求执行。

此页无正文

### 5.13 遣返旅客

#### 5.13.1 概述

##### 5.13.1.1 定义 (参见本手册21.1.5)

##### 5.13.1.2 分类

- (a) 偷渡者。
- (b) 非法滞留人员。
- (c) 由于涉嫌在国内犯罪, 为逃避法律制裁而迁居其它国家的人员。
- (d) 在所在国或中国居住、旅行、公务期间, 因为触犯所在地法律, 被执法当局强行遣返回国或原居住地的人员。
- (e) 由于不可抗力, 无法在经停地点继续旅行的人员。

#### 5.13.2 客运营销

- (a) 为遣返旅客填开的客票应注明“DE”。
- (b) 参见本手册5.13.3。

#### 5.13.3 地面服务

##### 5.13.3.1 值机

- (a) 遣返旅客类型
  - (1) 有人押送 (DEPA)。
  - (2) 无人押送 (DEPU)。
- (b) 特殊要求
  - (1) 根据所在国执法当局的通知, 确认需遣返的旅客本人。
  - (2) 当地政府当局或被遣返人应负责承担遣返旅客的航空运输费用。
  - (3) 遣返旅客乘坐公司航班, 必须通知机组。

### (c) 座位安排

(1) 有人押送的遣返旅客只能被安排在经济舱最后排中间座位，不得安排遣返旅客在靠窗或走道座位或出口座位。

(2) 押送人员座位在遣返旅客座位两旁。

### (d) 遣返旅客人数限制

(1) 同一架航空器上无押送的遣返旅客不超过6人（含6人）。

(2) 同一架航空器上有押送的遣返旅客不超过3人（含3人）。

(e) 为遣返旅客办理值机手续。

(f) 填写《旅客特殊服务通知单》注明“DEPA”（有人押送）/“DEPU”（无人押送），旅客座位号及行李等信息，负责将旅客相关证件一并交于边检人员，并陪同边检人员将旅客送上飞机。

(g) 旅客无能力支付遣返航班费用，由遣返站出具遣返证明填开客票。

(h) 公司保卫部有承运遣返旅客与否的决定权。

### 5.13.3.2 候机

(a) 有人押送的遣返旅客由押送人员陪护。

(b) 无人押送的遣返旅客按一般运输规则提供服务。

### 5.13.3.3 登机

参见本手册5.12.3.4。

### 5.13.3.4 航班起飞后

向经停站、到达航站拍发遣返旅客（DEPA 或 DEPU）电报。

### 5.13.3.5 经停/中转/到达

(a) 经停/中转期间参见本手册 5.13.3.2。

(b) 参见本手册 5.12.3.6。

### 5.13.4 客舱服务

- 5.13.4.1 不允许有人押送的遣返旅客单独行动。
- 5.13.4.2 不得向有人押送的遣返旅客和押送人员提供含酒精的饮料。
- 5.13.4.3 不得向有人押送的遣返旅客和押送人员提供金属餐具。
- 5.13.4.4 安排有人押送遣返旅客最后下机。
- 5.13.4.5 其它按旅客运输一般规定提供服务。

### 5.13.5 航班不正常时

- 5.13.5.1 应及时主动向押送人员提供相关信息。
- 5.13.5.2 受不正常航班影响, 按押解人员意愿, 为其办理客票变更/签转手续 (参见本手册2.4.3)、或退票手续 (参见本手册2.5.3)。
- 5.13.5.3 遣返旅客和押送人员登机后发生航班不正常的, 客舱服务部门应安排专人提供服务。
- 5.13.5.3 其它相关内容参见本手册13.3。

此页无正文

## 5.14 罪犯（含犯罪嫌疑人）旅客

### 5.14.1 概述

#### 5.14.1.1 定义（参见本手册21.1.5）

#### 5.14.1.2 接收与运输条件

- (a) 在有特别重要旅客（VVIP）或重要旅客（VIP）乘坐的航班上（参见本手册 5.2），不承运押送罪犯（含犯罪嫌疑人）旅客。
- (b) 公司保卫部有承运罪犯（含犯罪嫌疑人）旅客与否的决定权。
- (c) 对罪犯（犯罪嫌疑人）旅客未采取防范措施和不能确保安全的情形，不予接收。
- (d) 承运罪犯（犯罪嫌疑人）旅客，实行“谁押解、谁负责”的原则。
- (e) 运输罪犯（犯罪嫌疑人）旅客的全航程，押解警力要三倍于罪犯（犯罪嫌疑人）旅客。
- (f) 一个航班的被押解人不得超过3人（含3人）。
- (g) 不得向无关人员透露罪犯（犯罪嫌疑人）旅客运输的信息。

### 5.14.2 客运营销

#### 5.14.2.1 受理单位（部门）

各分（子）公司直属售票处、境内/外营业部直属售票处（机场售票处除外）、应受理罪犯（犯罪嫌疑人）旅客代办人的预订、购票手续及特殊服务申请。

5.14.2.2 接到需要购买罪犯（犯罪嫌疑人）旅客机票申请时，应要求代办人出示由公司保卫部门出具的同意运输的书面文件。内容包括但不限于：

- (a) 机场公安机关的审批表。
- (b) 执行押解任务的司法机关所在单位的介绍信。
- (c) 押解人员的工作证件和相关法律文书。

5.14.2.3 在罪犯（犯罪嫌疑人）旅客建立定座记录，在OSI中注明“罪犯（犯罪嫌疑人）旅客”信息，确认押运过程警械装备，告知代办人或押解人员警械装备的航空运输相关规定等注意事项。

5.14.2.4 办理出票事宜，打印《航空运输电子客票行程单》，与代办人做好客票交验工作。

5.14.2.5 不得向无关人员透露罪犯（犯罪嫌疑人）旅客运输的信息。

5.14.2.6 在公布的航班计划离港时间前 24 小时将罪犯（犯罪嫌疑人）旅客及押解人员需要协助的信息传递至下列单位（部门）：

(a) 起飞地、经停地和到达地的公司相关单位（部门）或公司的地面服务代理人。

(b) 公司作为联程运输交运承运人时，将信息传递至接运承运人。

(c) 公司作为联程运输接运承运人时，参见本条款（a）。

### 5.14.3 地面服务

#### 5.14.3.1 值机

(a) 通过离港系统、订座系统查询罪犯（犯罪嫌疑人）旅客信息，为旅客和押解人员预留的经济舱最后一排中间座位。

(b) 座位安排

(1) 罪犯（犯罪嫌疑人）旅客只能安排在经济舱最后一排中间座位，尽可能远离其他旅客。

(2) 不得安排罪犯（犯罪嫌疑人）旅客在靠窗或走道座位或出口座位。

(3) 押解罪犯（犯罪嫌疑人）旅客的人员座位在被押解人员座位两旁。

(c) 押解人员乘机时不得携带武器进入客舱。

(d) 要求押解人员在运输罪犯（犯罪嫌疑人）旅客的全航程中给该旅客戴上

手铐。

### 5.14.3.2 候机

不允许罪犯（犯罪嫌疑人）旅客单独行动。

### 5.14.3.3 登机

安排押解人员和罪犯（犯罪嫌疑人）旅客提前登机。

### 5.14.3.4 航班起飞后

向经停、中转、到达航站拍发特殊旅客服务电报（PSM/PRSN）。

### 5.14.3.5 经停/中转/到达

- (a) 安排押解人员和罪犯（犯罪嫌疑人）旅客最后下机。
- (b) 其它按旅客运输一般规定提供服务。

## 5.14.4 客舱服务

参见本手册5.13.4。

## 5.14.5 航班不正常时

参见本手册5.13.5。

此页无正文

### 5.15 海员旅客

#### 5.15.1 概述

5.15.1.1 定义（参见本手册21.1.5）

5.15.1.2 上船海员不得列入超售拒载范围。

#### 5.15.2 客运营销

##### 5.15.2.1 受理单位（部门）

客户服务中心（95530）、各分（子）公司直属售票处、境内/外营业部直属售票处（机场售票处除外）、销售代理人应受理旅客或其代办人的预订、购票手续及特殊服务申请。

5.15.2.2 在接受海员旅客购票申请时，应查验旅客的海员证和确认相关函件或者电报（有海员签证除外），按国际惯例和《Passenger Air Tariff 简称PAT》规则承运海员旅客。

5.15.2.3 可根据海员不同航程以及不同票价享受不同的免费行李额。

5.15.2.4 为海员旅客建立定座记录（PNR），在海员旅客姓名后标注“SC”。

5.15.2.5 为旅客办理出票事宜，打印《航空运输电子客票行程单》，与海员旅客做好客票交验工作。

#### 5.15.3 地面服务

##### 5.15.3.1 值机

(a) 核对旅客有效《海员证》和有关出入境工作的电报或函件（有签证除外）。

(b) 为旅客办理乘机手续，根据客票约定的免费行李额收运海员行李。

(c) 旅客未在定座时提出海员申请，行李额按海员行李额放行，并复印证件

后留档。

(d) 航班不正常时优先变更其乘坐航班或航线。

(e) 其它按旅客运输一般规定提供服务。

### 5.15.3.2 候机

无特殊要求。

### 5.15.3.3 登机

无特殊要求。

### 5.15.3.4 经停/中转/到达

按旅客运输一般规定提供服务。

## 5.15.4 客舱服务

按旅客运输一般规定提供服务。

## 5.15.5 航班不正常时

5.15.5.1 受不正常航班影响,按海员旅客意愿,为其办理客票变更/签转手续(参见本手册2.4.3)、或退票手续(参见本手册2.5.3)。

5.15.5.2 优先变更其乘坐的航班或航线。

5.15.5.3 其它相关内容参见本手册13.3。

### 5.16 酒醉旅客

#### 5.16.1 定义 (参见本手册21.1.5)

#### 5.16.2 客运营销

参见本手册5.16.3。

#### 5.16.3 地面服务

##### 5.16.3.1 值机

- (a) 拒绝为任何显示醉态或在麻醉品作用影响下的旅客办理乘机手续。
- (b) 在特别重要旅客 (VVIP) 乘坐的航班上, 不宜同时载运本条款旅客。
- (c) 酒醉旅客简易测试方法:

##### (1) 直线行走

地面划一条6米 (左右) 直线, 让旅客在直线上行走6步, 然后向后转行走6步, 共2组; 旅客脚离直线2次以上, 则可判断酒醉旅客自控能力较差, 暂时不宜乘机旅行。

##### (2) 原地转身

在原地让旅客根据工作人员指令向左、向右或向后转身, 每组4个转身, 作3-4组; 旅客转向错误3次以上, 则可判断酒醉旅客自控能力较差, 暂时不宜乘机旅行。

- (d) 酒醉旅客客票作自愿变更 (参见本手册 2.4.2) 或自愿退票 (参见本手册 2.5.2) 处理。

##### 5.16.3.2 登机

- (a) 拒绝为任何显示醉态或在麻醉品作用影响下的旅客办理登机手续。

(b) 酒醉旅客漏乘或被拒绝登机, 其客票作自愿变更 (参见本手册2.4.2) 或自愿退票 (参见本手册2.5.2) 处理。

### 5.16.3.3 经停/中转

参见5.16.3.1。

## 5.16.4 客舱服务

### 5.16.4.1 旅客登机——起飞前

禁止任何显示醉态的旅客、或在麻醉品作用影响下的旅客登机。

### 5.16.4.2 起飞后——降落前

(a) 旅客在客舱内显示醉态、或受麻醉品作用影响时, 通知机长, 并按其指示处置。

(b) 在特别重要旅客 (VVIP) 乘坐的航班上, 不宜同时载运本条款旅客。

### 5.16.4.3 旅客下机时

交由警方处置。

## 5.16.5 航班不正常时

按旅客运输一般规定提供服务。

## 5.17 旅客用氧

### 5.17.1 概述

#### 5.17.1.1 定义（参见本手册21.1.5）

#### 5.17.1.2 公司最多为旅客提供下列氧气瓶的数量

宽体机(宽体机飞机)	6瓶
窄体机(窄体机飞机)	4瓶
特殊需要超过上述限制时，应向公司主管部门申请。	

5.17.1.3 仅接收具备保障能力航站（参见官网），直达航班的用氧旅客的乘机申请。

#### 5.17.1.4 定座时限

(a) 境外及香港、澳门、台湾地区乘坐国际（地区）直达航班，应在72小时前提出申请。

(b) 乘坐国内直达航班，提前48小时申请。

(c) 紧急特殊情况下不得少于24小时。

#### 5.17.1.5 旅客定座需提供：

(a) 由二级甲等以上医院（含二级，境外含诊所、医疗中心及医院）医生填写并加盖有公章的《诊断证明书》。

(b) 《诊断证明书》必须在用氧旅客旅行前48小时内由二级甲等以上医院（含二级，境外含诊所、医疗中心及医院）出具和盖章，内容包括：

(1) 旅客身体状况适应空中旅行，用氧不会造成或促成其身体伤害；

(2) 是否需要连续供氧及用氧流量需求。

5.17.1.5 旅客需要救护车，由旅客自行与相关部门（如各机场急救中心）联系，费用亦由旅客承担。

5.17.1.6 用氧旅客必须至少由一名医护人员或另一成人旅客陪同旅行，医护人员必须出示身份证明及职业证明。

5.17.1.7 用氧旅客只能使用公司提供的用氧设备, 旅客不得携带用于贮存、产生或者分配氧气的设备登机。

5.17.1.8 接受用氧旅客时, 应请其或代办人确认后签署《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》, 告知其航空运输存在的风险。

5.17.1.9 除担架旅客或残障(疾)旅客外, 用氧服务属于有偿服务, 费用不计入客票价格。

5.17.1.10 用氧费用:

(a) 按300元人民币/瓶收取;

(b) 担架旅客或残障(疾)旅客需要在飞行中使用医用氧气装置的, 免收用氧费用。

5.17.1.11 公司有权拒绝承运不符运输规定或不宜乘坐飞机的用氧旅客。

5.17.1.12 公司有权拒绝承运无陪同人员的用氧旅客。

5.17.1.13 本节所列用氧旅客, 同时符合本手册 5.6 (患病旅客)、5.7 (残障(疾)旅客)、或 5.8 (轮椅旅客)、或 5.10.2 (盲人旅客)、或 5.10.3 (聋哑旅客)、或 5.11 (智障旅客) 旅客条件之一者, 结合相应条款, 按有利于旅客出行的方式提供服务。

### 5.17.2 客运营销

#### 5.17.2.1 受理单位(部门)

官网/APP/M 网站、客户服务中心(95530)、各分(子)公司直属售票处、境内/外营业部直属售票处(机场售票处除外)应受理用氧旅客或其代办人的预订、购票手续及特殊服务申请; 销售代理人不得接受用氧旅客的申请。

5.17.2.2 应查验旅客本人由二级甲等以上医院(含二级, 境外含诊所、医疗中心及医院)医生填写并加盖有公章的《诊断证明书》, 客户服务中心

(95530) 应请旅客通过邮件或传真等方式提供《诊断证明书》的扫描件。

**5.17.2.5** 用氧旅客须另行提供医生诊疗证明，内容包括但不限于下列情形：

- (a) 旅客身体状况适应空中旅行，用氧不会造成或促成其身体伤害；
- (b) 是否需要连续供氧及用氧流量需求；
- (c) 提供此证明的注册医师签名。

**5.17.2.6** 协助用氧旅客或代办人填写《特殊旅客乘机申请书》（一式两份）并签署《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》（一式两份）。对于通过客户服务中心（95530）购票的旅客，应提示旅客运输注意事项后指引旅客至官网下载填写《特殊旅客乘机申请书》（一式两份）和《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》（一式两份）。

**5.17.2.7** 根据《特殊旅客乘机申请书》，建立旅客定座记录(PNR)，在SSR项标注“PPOC”，注明用氧旅客服务申请信息及陪同人员详细信息。

**5.17.2.8** 不得受理无陪同人员陪同的用氧旅客的定座、购票及特殊服务申请。

**5.17.2.9** 对不满足时限的用氧旅客服务申请，售票处可与旅客代办人协商调整航班，以满足公司最低限定的用氧服务申请时限。

**5.17.2.10** 以邮件形式向客户服务（95530tf@ceair.com）申请配备用氧服务，并电话确认(021-22333011)后等待回复。

**5.17.2.11** 确认与回复

(a) 客户服务中心在收到售票处邮件申请后，即时与技术公司PPC联系、确认配备用氧设备相关事宜。

(b) 技术公司PPC在申请电报拍发时间后24小时内做出邮件回复是否能够承运。

**5.17.2.12** 在技术公司书面确认同意运输后：

(a) 客户服务中心通过邮件回复售票处，并电话确认。

(b) 若受航班计划离站时间影响，客户服务中心应及时通知售票处与旅客协商更改航班或改期。

**5.17.2.13** 接收到客户服务中心用氧服务申请批准的邮件回复后，销售部门须在受理申请并同意作出安排承运后24小时内通知用氧旅客代办人，最晚在其乘坐航班计划离港日前15小时办理出票手续。

**5.17.2.14** 为用氧旅客办理出票事宜，用氧旅客姓名后标注“PPOC”，在旅客定座记录（PNR）的SSR项中确认（“KK”）用氧服务申请，陪同人员详细信息一并在定座记录里标注。

**5.17.2.15 告知旅客代办人事项：**

(a) 本手册5.17.1运输条件内容。

(b) 用氧旅客及其陪同人员在乘机当日需提前2小时到达机场办理用氧旅客运输相关手续的注意事项。

(c) 用氧旅客陪同人员与地面服务部门联系方式。

**5.17.2.16 用氧旅客信息包括但不限于下列内容：**

(a) 姓名/有效身份证件。

(b) 航班/日期。

(c) 起讫航站。

(d) 代办人姓名/联系方式。

(e) 随机陪同人员姓名/有效身份证件/联系方式。

(f) 接机人员姓名/联系方式。

**5.17.2.17 信息传递**

(a) 售票处办理完用氧旅客出票手续后，及时以邮件方式（95530tf@ceair.com）将用氧旅客相关信息通知客户服务中心，并电话确认

(021-22333011)。

(b) 客户服务中心将用氧旅客相关信息以“传真电报”形式通知运行控制中心、技术公司PPC、始发站地服部门、到达站地服部门、飞行部、客舱部等运行部门，并电话确认，告知有用氧旅客。

(c) 旅客取消用氧申请后，按本条款(a)通知相关单位和部门。

### 5.17.3 地面服务

#### 5.17.3.1 准备工作

(a) 通过离港系统、订座系统查询用氧旅客信息，为旅客预留方便客舱人员照顾的座位。

(b) 查看用氧旅客特殊服务要求。

(c) 准备《特殊旅客乘机申请书》和《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》，对通过客户服务中心(95530)申请但未填写申请书或确认书的旅客，提供并协助填写《特殊旅客乘机申请书》。

#### 5.17.3.2 值机

(a) 应确认用氧旅客信息，检查《诊断证明书》(通过复印或拍照方式做好留存)。

(b) 根据《特殊旅客乘机申请书》所列服务项目为旅客提供服务(如提供轮椅等)，并查验《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》，各留存一份。

(c) 收取旅客的用氧支付费用；或核对、收取旅客已支付用氧费用《旅费证(MCO)》中的换取服务联(Exchange Coupon)或发票。

(c) 座位安排：

(1) 用氧旅客座位在便于乘务员服务的非出口但靠过道座位。

- (2) 陪同人员应在用氧旅客左右相邻的座位。
- (d) 提供用氧旅客其它的特殊服务需求（例：轮椅）。
- (e) 填写《特殊服务交接单》并在相关栏目中详尽填写有关内容。
- (f) 在初步判断、确认用氧旅客病情加重、复发或无法适应航空旅行的情况，或病情不详、无法确诊、发展或恶化、或可能对其他旅客正常旅行时，可以拒绝承运。

### 5.17.3.3 候机

- (a) 陪同用氧旅客办理联检手续。
- (b) 无特殊要求。

### 5.17.3.4 登机

- (a) 陪同用氧旅客提前登机。
- (b) 与客舱服务部门进行旅客交接，并在《特殊服务交接单》上签字确认。

### 5.17.3.5 航班起飞后

拍发特殊旅客服务电报（PSM），将航班上用氧旅客人数及状况，以及需要的特殊协助或特殊服务的信息通知经停地、目的地地面服务单位（部门）。

### 5.17.3.6 旅客经停/中转/到达

- (a) 查看特殊旅客服务电报（PSM），了解进港航班用氧旅客信息，在航班预计到达前5分钟到达接机位置等候。
- (b) 与客舱服务部门进行旅客交接，并在《特殊服务交接单》上签字确认。
- (c) 帮助用氧旅客优先办理相关手续、领取行李，并与接机人员交接。

## 5.17.4 客舱服务

- (a) 安排用氧旅客最后下机。
- (b) 参见本手册5.9.4。

### 5.17.5 航班不正常时

5.17.5.1 受不正常航班影响, 按用氧旅客意愿, 为其办理客票变更/签转手续 (参见本手册2.4.3)、或退票手续 (参见本手册2.5.3)。

5.17.5.2 用氧登机后发生航班不正常的, 客舱服务部门应安排专人提供服务。

5.17.5.3 其它相关内容参见本手册13.3。

此页无正文

## 5.18 特殊餐食

### 5.18.1 时限

旅客应在客票上列明的计划离港前24小时预订特殊餐食，其中犹太餐至少需提前48小时预订。

### 5.18.2 客运营销

5.18.2.1 客户服务中心（95530）、分（子）公司直属售票处、境内/外营业部直属售票处、销售代理人处受理旅客符合预定时限的特殊餐食申请。

5.18.2.2 可接受符合公司特殊餐食供应品种的特殊餐食申请。

5.18.2.3 为旅客建立定座记录（PNR）后，在SSR中注明特殊餐食的申请信息。

5.18.2.4 为旅客办理出票事宜，打印电子客票行程单，与旅客做好客票交验和确认餐食申请信息的工作，并提醒旅客在办理值机手续时向机场工作人员确认特殊餐食。

5.18.2.5 特殊餐食种类（参见本手册 21.2.4）

### 5.18.3 地面服务

#### 5.18.3.1 准备工作

通过离港系统、订座系统查询旅客预定特殊餐食信息。

#### 5.18.3.2 值机

(a) 在为旅客办理乘机手续时，与旅客确认预定的特殊餐食品种和份数。

(b) 在旅客临时提出特殊餐食申请时，在不影响航班正点的前提下接受旅客特殊餐食的申请并接收旅客。

(c) 在《特殊服务交接单》相关栏目中详尽填写有关内容, 与客舱服务部门进行交接。

(d) 接收旅客按一般规定执行(参见本手册4.4)。

### 5.18.4 客舱服务

#### 5.18.4.1 旅客登机前

(a) 乘务员根据《旅客特殊服务通知单》上餐食信息, 对旅客进行“一对一”的服务。

(b) 参见本手册8.2。

#### 5.18.4.2 旅客登机——起飞前

(a) 不接受旅客特殊餐食的申请。

(b) 不接受旅客变更已预定的特殊餐食申请。

(c) 确认特殊需求(参见本手册8.3)。

#### 5.18.4.3 起飞后——降落前

参见本手册8.5或8.6。

#### 5.18.4.4 旅客下机时(送行/道别)

参见本手册8.7。

### 5.18.5 航班不正常时

5.18.5.1 受不正常航班影响, 按旅客意愿, 为其办理客票变更/签转手续(参见本手册2.4.3)、或退票手续(参见本手册2.5.3)。

5.18.5.2 其它相关内容参见本手册13.3。

## 5.19 人体捐献器官运输

### 5.19.1 概述

#### 5.19.1.1 定义（参见本手册21.1.5）

#### 5.19.1.2 运输人体捐献器官的一般要求

##### （a） 证明文件

携带人体捐献器官旅客需出示由OPO出具的《移植中心器官接收确认书》（见附件）。

（b） 《中国东方航空股份有限公司人体捐献器官运输风险告知确认书》（以下简称《风险告知确认书》）

由于人体捐献器官本身法律属性特殊，保存时限要求较高、承运时存在由航班不正常造成器官衰坏不能使用的风险，可能会引发法律诉讼、巨额索赔和负面舆论，因此旅客在购票时应请其签署《风险告知书》，告知旅客对于人体捐献器官仅承担普通行李的运输责任，不承担运输途中晚点等未知因素影响的责任。

##### （c） 人体捐献器官的运输箱及包装要求

（1） 运输箱的体积和重量需符合公司托运行李或非托运行李的标准。

（2） 如果运输箱作为非托运行李尺寸或重量超过标准时，应请旅客再购买一个座位，按占座行李有关规定处置。

（i） 每件占座行李的总重量不超过75千克（kg）。

（ii） 每件占座行李的体积不超过40 × 60 × 100厘米（cm）。

注：若旅客发生临时申报等特殊情况，由现场判断是否需要购买占座行李。

##### （d） 运输箱的包装应符合以下规定。

（i） 运输箱上需贴有人体器官运输专用标志。



(ii) 运输箱内的液态物品不受液态物品航空运输条件的限制, 但包装需能够防止液体溢出并符合安全运输的要求。对不满足要求的液态物品, 公司可拒绝运输。

(iii) 运输箱内含有危险品的, 应符合航空运输的相关要求, 对不符合要求的, 公司可拒绝运输。

(iv) 运输箱必须经过安检X光机检查。

(e) 除旅客特别要求作为托运行李运输外, 一般情况下, 人体捐献器官的运输箱应作为非托运行李, 由旅客带入客舱并自行保管。

5.19.1.3 携带人体捐献器官的旅客候补时, 必须保障其成行, 由此而溢出的其他旅客按超售有关规定处置。

## 5.19.2 客运营销

### 5.19.2.1 受理单位(部门)

客户服务中心、各分(子)公司直属售票处、境内/外营业部直属售票处(含机场售票处)应受理携带人体捐献器官旅客或其代办人的预订、购票手续及特殊服务申请(含销售代理出具的客票)。

5.19.2.2 营销部门在接受携带人体捐献器官旅客的咨询或特殊服务申请时, 须清楚告知旅客相关的运输规定, 包括须携带的证件及《移植中心器官接收确

认书》的要求、包装要求、购票规定等，并询问包装内所含危险品的情况。。

**5.19.2.3** 告知旅客对于人体捐献器官仅承担普通非托运行李的运输责任，请旅客签署《风险告知书》。

**5.19.2.4** 旅客申请后，销售单位应立即通知客户服务中心（021-22333011，021-22333233），并由客户服务中心回呼旅客，与其确认信息后将上述电话告知旅客，告知其如需变更航班或遇突发情况时可拨打此电话寻求帮助。

**5.19.2.5** 客户服务中心原则上应至少在航班预计起飞前3小时将航班上有人体捐献器官运输的信息通知运行控制中心、服务保障值班经理、始发站地服部门、到达站地服部门做好保障准备并电话确认。

**5.19.2.6** 客户服务中心如收到的人体捐献器官证明，提前以邮件方式发送至AOC邮箱（携带人体捐献器官旅客航班信息以附件形式一并发送），并与AOC运行经理席位电话确认。

### 5.19.3 地面服务

#### 5.19.3.1 值机工作

- (a) 准备好《风险告知确认书》，优先为旅客值机并安排前排座位。
- (b) 查验《移植中心器官接收确认书》及旅客是否填写《风险告知确认书》，各复印或拍照留存一份。
- (c) 对于旅客出示的《移植中心器官接收确认书》：
  - (1) 通过微信扫码查验确认书真伪。
  - (2) 旅客未携带确认书时，应拨打国家卫计委人体捐献器官转运绿色通道24小时应急电话（400-6686-836）核实器官运输信息，并要求相关人员提供《确认书》副本。
  - (3) 如确认书无法通过查验，应将OPO工作人员视为普通旅客，按正常程序

开展运输工作，由此造成的损失由旅客自行承担。

(d) 检查装有人体捐献器官运输箱的包装是否符合相关规定，运输箱上是否贴有人体器官运输专用标志。

(e) 如运输箱作为托运行李运输时：

(1) 应在运输箱上张贴易碎物品牌，告知旅客风险后请其签署免责行李牌。

(2) 在经过X光机检查后，应通过人工运输的方式运至行李转盘处，避免通过行李传送带运输而导致运输箱破裂、器官受损的情况发生。

(3) 装卸机和分拣时应做到轻拿慢放，后装先卸，并装载在靠近舱门的位置，在舱内须固定牢靠，以防止飞行中发生移动。

(f) 填写《人体捐献器官承运及安检事宜授权委托书》交至机场安检部门，并协助携带人体捐献器官旅客优先办理联检手续。

(g) 将机上有旅客携带人体捐献器官的信息通知运行控制部门、客舱部门、到达站地服部门，请其做好航班及旅客的优先保障工作。

(h) 地服部及其所辖站点在收到携带人体捐献器官旅客提供的《确认书》等证明文件后，及时以邮件方式发送至 [aocmgr@ceair.com](mailto:aocmgr@ceair.com) 邮箱（携带人体捐献器官旅客航班信息以附件形式一并发送），并与 AOC 运行经理席位电话确认。

(i) 如旅客无法提供《确认书》副本，但持有医院开具的介绍信等证明，且在地面服务人员验证有效的情况下，将介绍信、旅客登机牌及身份证等信息一并以邮件方式发送至 [aocmgr@ceair.com](mailto:aocmgr@ceair.com) 邮箱（携带人体捐献器官旅客航班信息以附件形式一并发送），并与 AOC 运行经理席位电话确认。

(j) 分子公司地服部及所辖站点在收到携带人体捐献器官旅客提供的《确认书》等证明文件后，及时以邮件方式发送给地方运控部门，由地方运控部门统一发送至 [aocmgr@ceair.com](mailto:aocmgr@ceair.com) 邮箱（携带人体捐献器官旅客航班信息以附件形式一并发送），并与 AOC 运行经理席位电话确认。

### 5.19.3.2 候机

协助携带人体捐献器官旅客优先办理联检手续。

### 5.19.3.3 登机

安排携带人体捐献器官旅客优先登机。

### 5.19.3.4 旅客经停/中转/到达

(a) 地服部门尽可能协调机场，使航班停靠廊桥。

(b) 根据始发站通知的信息，协助旅客办理转机或到达联检手续。

5.19.3.5 地服部门在保障完成后或遇突发情况时，应及时将信息报服务保障值班经理，按其指示做好后续工作。

5.19.3.6 服务保障值班经理在保障完成后将保障情况反馈给客服中心，由客服中心做好数据统计及记录备案工作。

## 5.19.4 客舱服务

5.3.4.1 协助旅客放置装有用人体器官的容器。

5.3.4.2 安排坐在前排的携带人体捐献器官旅客优先下机，做好与地服部门的交接工作。

## 5.19.5 保障情况监控及数据反馈

5.19.5.1 服务保障值班经理应全程监控人体捐献器官旅客的运输情况，尽力保障旅客成行。

5.19.5.2 对有旅客携带人体捐献器官乘机的信息，地服部门应在航班起飞后填写好电子版《人体捐献器官航空运输情况报送表》后发送至客服中心邮箱（95530tf@ceair.com），并电话确认（021-22333011，021-22333233）。

5.19.5.3 客服中心在收到各航站通过邮件形式报送的《人体捐献器官航空运输情况报送表》后，做好汇总工作并在运输后5日内，将《人体捐献器官航空运输情况报送表》的电子版和盖章扫描版发送到局方邮箱（dg@caac.gov.cn），报送表留存至少36个月。

### 5.19.6 意外情况及航班不正常时

5.19.6.1 如客户服务中心接到携带人体捐献器官旅客通知无法及时到达机场的信息后，应立即上报服务保障值班经理，根据其指示做好后续处置：

(a) 在飞机舱门关闭前到达机场的，地服部门应开通绿色通道，快速办理乘机手续，协助旅客优先通过安检登机。

(b) 在飞机舱门关闭后到达机场的，应协调安排改签临近航班。改用其他交通方式转运人体捐献器官的，地服部门应在合理范围内给予帮助。

5.19.6.2 如提前72小时前得知航班上有携带人体捐献器官旅客的，在计划性取消时，商务委原则上不应取消该航班；72小时内得知的，运控中心应优先保障，尽量不变动航班，并优先放行。

5.19.6.3 如发生因公司原因的航班不正常，应按携带人体捐献器官旅客要求免费为其变更、签转，因非公司原因的航班不正常，按旅客要求免费为其变更，签转时应征得承运人同意后办理。

5.19.6.4 出现备降等特殊情况时，运控中心应将人体捐献器官运输情况通报备降地地面服务部门、机场管理机构、空中交通管理部门等相关单位，并和地服部门保持密切联系，在征求携带人体捐献器官旅客同意的情况下，地服部门优先为其安排后续行程。

5.19.6.5 服务保障值班经理应密切关注该航班情况，做好航班不正常时的处置决策。

## 5.20 旅客携带、使用便携式氧气浓缩器

### 5.20.1 概述

5.20.1.1 便携式氧气浓缩器定义（参见本手册21.1.5）

5.20.1.2 设备型号及电池要求

- (a) 公司仅接受通过美国FAA认证的POC设备名录。
- (b) FAA针对特定厂商的部分产品进行了电子设备干扰测试和授权，在这些POC产品上进行了标注，提供了认证清单，并以红色字体表明下列声明的标签：  
“本便携式供氧设备的制造商已确定本设备符合FAA所有适用的关于机上载运和使用便携式供氧设备的接受标准。”



The manufacturer of this POC has determined this device conforms to all applicable FAA acceptance criteria for POC carriage and use on board aircraft.

如设备不具有上述标签，得到认证的POC清单如下

- AirSep FreeStyle
- AirSep LifeStyle
- AirSep Focus
- AirSep Freestyle 5
- (Caire) SeQual eQuinox / Oxywell (model 4000)
- Delphi RS-00400 / Oxus RS-00400
- DeVilbiss Healthcare iGo
- Inogen One
- Inogen One G2
- Inogen One G3

- Inova Labs LifeChoice Activox
- International Biophysics LifeChoice / Inova Labs LifeChoice
- Invacare XP02 / XP0100
- Invacare Solo 2
- OxyLife Independence Oxygen Concentrator
- Precision Medical EasyPulse
- RespiroNics EverGo
- RespiroNics SimplyGo
- SeQual Eclipse
- SeQual SAROS
- VBox Trooper

(c) 也可登陆以下网址查询最新认证发布的POC品牌型号:

[http://www.faa.gov/about/initiatives/cabin\\_safety/portable\\_oxygen/](http://www.faa.gov/about/initiatives/cabin_safety/portable_oxygen/)

### 5.20.1.3 定座时限

旅客携带、使用POC应在航班起飞前48小时申请。

### 5.20.1.4 医疗证明

计划机上全程持续使用POC的旅客, 应提供由二级甲等以上医院(含二级, 境外含诊所、医疗中心及医院)医生填写并加盖有公章的《诊断证明书》。医疗证明应不早于最早乘机日期前10天(不含起飞当天)之内开具, 证明旅客需要全程使用POC且适宜乘机。

### 5.20.1.5 POC使用要求

(a) 只有本程序5.20.2中列明的POC可在机上全程持续使用, 包括地面滑行、起飞、落地等关键飞行阶段。

- (b) 计划机上全程持续使用POC的旅客, 应提供符合本程序规定的医疗证明。
- (c) 如机长有理由相信旅客所持POC的使用影响到飞机运行, 旅客须马上关闭设备。
- (d) 所带电池应满足整个航程(包括经停、中转、过站时间)+3小时的使用需要。
- (e) 公司不承诺向旅客提供机上电源, 机上电源仅作为备份使用。
- (f) POC的操作及该设备的可用性, 公司不予负责。
- (g) 所有携带登机的电池容量、数量及包装必须遵循公司锂电池运输的相关规定。

### 5.20.1.6 拒绝运输的情况

- (a) 不能提供需持续使用且适宜乘机医疗证明的。
- (b) 需全程持续使用的POC所备电池明显不足的。
- (c) POC型号不符合5.20.2所要求的。
- (d) 临时申请携带POC的旅客。

5.20.1.7 接受旅客携带、使用POC的申请时, 应请其或代办人确认后签署《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》, 告知其航空运输存在的风险。

5.20.1.8 如果旅客申请其他特殊服务, 需根据旅客种类, 填写《特殊旅客服务申请书》。

## 5.20.2 客运营销

### 5.20.2.1 受理单位(部门)

官网/APP/M网站、客户服务中心(95530)、各分(子)公司直属售票处、境内

/外营业部直属售票处（机场售票处除外）应受理旅客携带、使用POC的申请。

销售代理人不得受理旅客携带、使用POC的申请。

**5.20.2.2** 应查验旅客本人由二级甲等以上医院（含二级，境外含诊所、医疗中心及医院）医生填写并加盖有公章的《诊断证明书》，客户服务中心（95530）应请旅客通过邮件或传真等方式提供《诊断证明书》的扫描件。

**5.20.2.3** 与旅客确认其设备型号是否符合5.1.2要求，告知旅客POC 运输的要求。

**5.20.2.4** 协助携带、使用POC旅客填写《机上使用便携式氧气浓缩器POC的旅客告知书》（一式两份）并签署《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》（一式两份）。对于通过客户服务中心（95530）购票的旅客，应提示旅客运输注意事项后指引旅客至官网下载填写《机上使用便携式氧气浓缩器POC的旅客告知书》（一式两份）和《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》（一式两份）。

**5.20.2.5** 根据《机上使用便携式氧气浓缩器POC的旅客告知书》，建立旅客定座记录(PNR)，在SSR项标注“PPOC”，并在OSI中注明“POC FAA”。

**5.20.2.6** 对不满足时限的旅客携带、使用POC的服务申请，可与旅客协商调整航班，以满足公司最低限定的服务申请时限。

### **5.20.3 地面服务**

#### **5.20.3.1 准备工作**

(a) 通过离港系统、订座系统查询携带、使用POC旅客的信息，为旅客预留方便客舱人员照顾的座位。

(b) 查看携带、使用POC旅客特殊服务要求。

(c) 准备《机上使用便携式氧气浓缩器POC的旅客告知书》和《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》，对通过客户服务中心（95530）申请但未填写申请书或确认书的旅客，提供并协助填写。

### 5.20.3.2 值机

(a) 应确认携带、使用POC旅客信息，复核POC设备品牌型号及《诊断证明书》（通过复印或拍照方式做好留存）是否符合要求。

(b) 根据《机上使用便携式氧气浓缩器POC的旅客告知书》所列服务项目为旅客提供服务，并查验《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》，各留存一份。

(c) 提醒旅客确认所携带POC的工作状态，包括但不限于设备是否完好、是否适于空中使用、电池电量是否充足等。

(d) 将携带、使用POC旅客座位安排在便于乘务员服务的非出口座位，但靠过道座位上。

(e) 填写《特殊服务交接单》并在相关栏目中详尽填写有关内容。

(f) 在初步判断、确认携带、使用POC旅客病情加重、复发或无法适应航空旅行的情况，或病情不详、无法确诊、发展或恶化、或可能对其他旅客正常旅行时，可以拒绝承运。

(e) 发现有携带、使用POC的旅客通过自助值机办理手续，但其携带POC设备品牌型号未经过值机人员确认，应主动查找旅客并复核其携带POC设备品牌型号是否符合要求。

(f) 将机上有携带、使用POC的旅客的信息通知运行控制部门。

### 5.20.3.4 候机

(a) 陪同携带、使用POC旅客办理联检手续。

(b) 无特殊要求。

### 5.20.3.5 登机

- (a) 陪同携带、使用 POC 旅客提前登机。
- (b) 与客舱服务部门进行旅客交接, 并在《特殊服务交接单》上签字确认。

### 5.20.3.6 航班起飞后

拍发特殊旅客服务电报 (PSM), 将航班上携带、使用 POC 旅客人数, 以及需要的特殊协助或特殊服务的信息通知经停地、目的地地面服务单位 (部门)。

### 5.20.3.7 旅客经停/中转/到达

- (a) 查看特殊旅客服务电报 (PSM), 了解进港航班携带、使用 POC 旅客信息, 在航班预计到达前 5 分钟到达接机位置等候。
- (b) 与客舱服务部门进行旅客交接, 并在《特殊服务交接单》上签字确认。
- (c) 帮助携带、使用 POC 旅客优先办理相关手续、领取行李, 并与接机人员交接。

## 5.20.4 客舱服务

5.20.4.1 安排携带、使用 POC 旅客最后下机。

5.20.4.2 与地面服务部门进行旅客交接, 并在《特殊服务交接单》上签字确认后留存一联。

5.20.4.3 通知机长飞机上有旅客携带、使用 POC 的信息。

5.20.4.4 其余标准参见残障 (疾) 旅客服务标准。

## 5.20.5 航班不正常时

5.20.5.1 受不正常航班影响, 按携带、使用 POC 旅客意愿, 为其办理客票变更/签转手续、或退票手续。

5.20.5.2 携带、使用 POC 旅客登机后发生航班不正常的, 客舱服务部门应安排



## 特殊旅客

代号: MUSM

日期: 180901

版本: 03-00

---

专人提供服务。

此页无正文

## 5.21 美国航线残障（疾）旅客

### 5.21.1 概述

#### 5.21.1.1 本章节内容适用范围

(a) 本节所列操作内容适用于乘坐东航（MU）、上航（FM）执飞且挂东、上航航班号航班的往返美国的残障（疾）旅客的服务操作。

(b) “航班”是指“自或至美国机场的使用同一架飞机或使用同一航班号进行的连续航程”。因此，本程序除适用于往返美国境内航班外，也适用于符合条件的美国以外两个地点之间的航班。

#### 5.21.1.2 运输美国航线残障（疾）旅客的一般要求

(a) 美国航线不歧视残障（疾）旅客规定：

(i) 不得以残障（疾）为由，歧视符合乘机条件的残障（疾）旅客。

(ii) 不能要求符合乘机条件的残障（疾）旅客接受其本人没有提出需求的特殊服务（如优先登机）。但是如在旅客要求特定座椅或客舱存放辅助设备的情况下，可以征求旅客同意，安排其提前登机。

(iii) 不能剥夺残障（疾）旅客享受其它旅客可以享受的任何航空运输或相关服务，即使是在对残障（疾）人提供单独、不同的服务的情况下。

(iv) 除另有规定外，服务部门不得对残障（疾）旅客强加其他旅客没有的限制，包括但不限于：

(I) 限制旅客在航站内的行动；

(II) 要求旅客停留在一个等候区或其它地点以接受运输、服务或协助；

(III) 让旅客坐在飞机的地毯上；

(IV) 让乘客佩戴胸卡或其它特殊身份标志；或

(V) 对残障（疾）旅客强制分别对待。

(b) 在接受残障（疾）旅客运输时不得要求残障（疾）旅客签署免除责任协议书、责任撤销声明书或类似文件，免除责任协议包括但不限于残障（疾）旅客的轮椅/其他移动辅助装置的丢失、或其服务犬的丢失/死亡或受伤。

**5.21.1.3** 在中美航线上，不得限制搭乘同一个航班的残障旅客数量。

**(a) 拒绝运输**

(i) 不得以残障（疾）为理由拒载残障（疾）旅客，除非该等拒绝是基于安全考虑或运输该旅客将违反美国联邦航空管理局（FAA）、美国运输安全管理局（TSA）或中国政府相关适用规则的要求。

(ii) 如果经评估，确认残障（疾）旅客对他人的健康、安全等构成直接威胁，可以以安全为由拒载该残障（疾）旅客。但应从旅客的角度选择限制最小、符合保护其他旅客健康和安全的解决方案，同时应在 10 天内向被拒载旅客提供一份书面声明，解释拒绝原因。

**5.21.1.4 陪伴人员**

在下列情况下，辅助的陪伴人员对于保障旅客的安全必不可少，残障（疾）旅客须由人员陪同方可提供运输服务，陪伴人员应有能力在旅行过程中照料残障（疾）人，并在紧急情况下协助其撤离。

- (a) 使用担架的旅客，陪伴人员应该能够照顾旅客在机上的医疗需求；
- (b) 如果旅客由于严重的智力或精神障碍而无法理解和回应安全指示；
- (c) 如果旅客有严重的听力和视觉障碍，无法与员工就获取简要安全指示进行必要的沟通；
  - (i) 因无法有效沟通，该残障（疾）旅客无法理解公司安全指示；
  - (ii) 旅客建议使用手写的方式沟通，但在旅客告知后，公司无法安排一名机组成员用这个方法在航班过程中与旅客沟通。
- (d) 如果旅客行动极为不便，无法在紧急情况下自行撤离飞机。

(e) 航班超售时的处置:

(i) 航班超售时, 不得拒载残障(疾)旅客及其安全陪同人员;

(ii) 由于安全陪同人员因未能定妥座位或航班没有可利用座位, 导致已订座残障(疾)旅客无法成行时, 按超售旅客处理;

**5.21.1.5** 残障(疾)旅客需要公司提供下列设备或服务时, 应按下列时限要求提前通知公司, 并建议旅客于出发当日提前至少2小时办理值机手续。

(a) 使用担架的旅客, 提前 72 小时通知(参见本手册 5.9)。

(b) 飞行过程中需要使用供氧装置或携带氧气浓缩器(参见本手册 5.17 或 5.20)。

(c) 将电动轮椅作为行李托运, 提前 48 小时通知。

(d) 与 10 位或以上的残障(疾)旅客同行, 提前 48 小时通知。

(e) 需要客舱轮椅, 提前 48 小时通知(公司的双通道飞机, 均已配备客舱轮椅)。

(f) 旅客的视觉、听觉都有严重障碍, 请提前 48 小时通知。

(g) 携带有服务犬同行, 提前 48 小时通知。

### **5.21.1.6** 诊断证明书

在以下情况下, 旅客需要提供一份出发前 10 日内由拥有执照的医生签发的医疗证明。

(a) 需要医用氧气, 诊断证明书中必须特别注明该需要, 以及每分钟所需的氧气量。

(b) 患有传染病, 诊断证明书中必须说明需要采取哪些预防措施。该证明还须说明该传染病不会传染给在飞机上的其他人员。

(c) 如果飞机上不能提供必需的特殊医疗设备, 旅客的健康状况无法安全地完成飞行。

### 5.21.1.7 服务犬（具有相应资格的助听犬、导盲犬、情感支持或精神护理犬）

(a) 公司不运输除服务犬以外的其他服务性动物；经公司同意，残障（疾）旅客乘机旅行时可携带服务犬进入客舱（每名旅客只能携带一条服务犬）。

(b) 旅客需要携带服务犬进入客舱的，应在航班起飞前 48 小时提出申请并填写《服务性动物运输申请书》。

(c) 旅客需携带情感支持或精神护理犬进入客舱的，还需提供由心理健康专家出具的证明文件（出具时间距乘机日期不可超过一年），文件需列有以下信息：

(i) 旅客患有心理健康专家认可的心理疾病。

(ii) 旅客目前正在接受制定此文件的持证心理健康专家的治疗。

(iii) 出具此文件的人必须为持证心理健康专家。该文件还必须提供有关此心理健康专家的执照信息（即执照类型、颁发日期和颁发机关）。

(iv) 旅客在旅行和/或在目的地期间需要犬给予情绪或心理上的支持；

(d) 应建议旅客提供服务犬的有效动物体检健康证明《动物检疫合格证》；有效的工作证明（《动物训练合格证明书》或《动物工作证》或《动物身份证》），但不得将提供文件作为允许旅客携带动物进入客舱的前提条件。

(e) 经公司同意旅客携带的服务犬，连同其容器和食物，可以免费运输而不计算在免费行李额内。

(f) 旅客须自行了解始发国、中转国、目的国对于服务犬在运输、出境、入境和过境及检验检疫方面的要求，并按要求做好犬的出入境申报工作。

(g) 带进客舱的服务犬，如工作人员判断可能对他人的健康或安全构成直接威胁时，应允许旅客尝试可能缓解问题的方法（例如给吠叫中的服务犬带上口罩及系上牵引绳索），如仍无法排除威胁，可决定不接受其作为服务性动物进行

运输（放入货舱运输），但必须在事件发生的 10 个日历日内向乘客提供书面解释。

(h) 除阻塞紧急撤离的过道或区域外，服务犬应在残障（疾）旅客的座位处陪伴。

(i) 旅客的座位处不能容纳服务犬时，应予以调换座位，该座位处可容纳其服务犬；如果没有合适的座位，可建议乘客为服务动物购买额外的座位，或免费通过货舱运输动物。

(j) 旅客应负责服务犬在客舱内的排泄，并不得影响机上的卫生问题。

(k) 装入货舱运输的服务犬，按公司小动物运输规定执行。

### 5.21.1.8 助残设备

残障（疾）旅客可将下表所列的助残设备作为随身携带物品带入客舱：

类别	助动装置	
肢残	助行器	拐杖
		折叠式轮椅（每个航班 1 辆、尺寸应不大于 33 × 91 × 106 厘米/13 × 36 × 42 英寸）
		假肢
重度肢残	辅助犬	
聋人	助听设备	电子耳蜗
		助听器
盲人	助听犬	
	导盲犬	
	盲杖	多功能
		简易
	助视器	
盲人眼镜		

注：1. 客舱内有存放设施和空间的。按照同一航班先预订或无预订情况下先到先存放的原则办理，助残设备的存放应当符合民航局关于安保、危险品航空运输的相关规定；

2. 客舱内没有存放设施或空间的，应将助残设备免费托运；

3. 助残设备的运输优先于其他货物和行李, 应确保与残障(疾)旅客同机到达。

### 5.21.1.9 提供给旅客的信息

如旅客提出请求, 必须提供关于运输该旅客航班所使用飞机的下列信息:

- (a) 带活动扶手的座位的位置(公司美国线机型均配备带活动扶手的座位);
- (b) 不适用于残障旅客的座位位置(如紧急出口座位);
- (c) 任何与飞机、服务相关或其它影响运输残障(疾)旅客能力的各种限制条件;
- (d) 存放设备的任何限制条件;
- (e) 航班上无法向残障(疾)旅客提供的服务类型(如协助进食或在卫生间提供协助)

### 5.21.1.10 不提供服务项目

- (a) 在任何情况下, 不协助旅客实际进食。
- (b) 在任何情况下, 不提供旅客就排泄功能方面的协助。
- (c) 不提供医疗救助。

5.21.1.11 公司必须在网站上和其飞往的美国机场向旅客告知《不歧视残障(疾)人的空中旅行规定》(美国382部)的内容。

## 5.21.2 客运营销

### 5.21.2.1 受理单位(部门)

官网(含海外官网)/APP/M 网站、客户服务中心、各分(子)公司直属售票处、境内/外营业部直属售票处(机场售票处除外)应受理残障(疾)旅客或其代办人的预订、购票手续及特殊服务申请。

### 5.21.2.2 旅客在售票处提出申请:

(a) 应协助旅客或代旅客填写《特殊旅客乘机申请书》，并告知其在办理乘机手续时带好申请书作为享受服务的凭证。

(b) 对于携带服务犬的旅客，应协助填写《服务性动物运输申请书》，申请时间最迟不应晚于航班离站时间前48小时，并按服务犬运输规定办理（参见5.21.1.7）。

(c) 询问旅客的残障（疾）情况、所需服务及协助要求、有无人员陪伴，对符合公司承运规定的残障（疾）旅客建立定座记录，在SSR项中输入相应代码。

(d) 残障（疾）旅客需要公司提供5.21.1.5中所列服务时，应根据时限要求在定座时提出；

(i) 销售部门应在24小时内答复残障（疾）旅客，是否能够提供上述服务，并提醒旅客提前2小时至机场办理手续。

(ii) 对于10位或以上的残障（疾）旅客团队，如乘坐美国至中国航班且有后续国内航段，应根据其有无陪同等情况，判断是否超过公司各机型可载运无人陪伴、行动不便且应急撤离时需要他人协助的残障（疾）旅客人数限制，如确已超过限制，应及时通知客户服务中心中台，请其通知运行管理部门会同相关运行保障部门制定保障措施后，酌情增加残障（疾）旅客乘机数量。

(e) 接受WCHC旅客时需核实始发站、经停站、中转站、到达站具备残障（疾）人升降平台车等操作设备的情况，并询问旅客如当天无法提供残障（疾）人升降平台车等操作设备或航班无法停靠廊桥，是否同意采用肢体接触的方式协助旅客登离机（如背或抬），征询旅客同意后再接收。

(f) 对于旅客提出在机上存储轮椅的申请

(i) 告知旅客5.21.2.8内容，并通知客户服务中心中台。

(ii) 客服中心中台应根据各销售单位通知做好机上存储轮椅的数量控

制工作(每个航班仅限一台)。

#### 5.21.2.3 旅客通过官网(含海外官网)/APP/M网站或95530申请:

(a) 对于通过中国官网/APP/M网站或95530客服热线申请特殊服务的中国境内始发的美国单程或来回程直达航班上的残障(疾)旅客,由客户服务中心联络旅客,确认旅客相关服务需求。

(b) 对于通过美国官网/APP/M网站申请的申请特殊服务的美国始发单程或来回程直达航班上残障(疾)旅客,由北美呼叫中心负责监控网站上服务申请信息,并通知北美营销中心及时联络旅客,确认旅客相关服务需求,按照按5.3.2.2所列的程序操作。

5.21.2.4 为旅客办理出票事宜,告知旅客相关运输规定,并提醒旅客打印《特殊旅客乘机申请书》(携带服务犬的旅客还需打印《服务性动物运输申请书》),请其于乘机当日带至机场。

5.21.2.5 将需要协助的信息传递起飞地、经停地和到达地的公司相关单位(部门)或公司的地面服务代理人。

### 5.21.3 地面服务

#### 5.21.3.1 准备工作

(a) 通过离港系统、订座系统查询残障(疾)旅客的信息,为旅客预留过道座位。

(b) 为 WCHC 或 WCHS 旅客准备残障(疾)人升降车或安排协助旅客登机的人员。

(c) 查看残障(疾)旅客特殊服务要求。

(d) 准备好白纸和马克笔,以便与聋哑旅客沟通。

#### 5.21.3.2 值机

- 
- (a) 引导残障（疾）旅客至特殊服务柜台办理乘机手续。
- (b) 查验残障（疾）旅客须持有的《特殊旅客乘机申请书》及旅客情况是否符合 5.21.1 的要求，对于 5.21.1.6 所列的残障（疾）旅客，还需查验《诊断证明书》。
- (c) 根据《特殊旅客乘机申请书》的所列服务项目为旅客提供服务（如陪同过联检、提供机场轮椅等）并留存一份。
- (d) 服务犬、助听犬或辅助犬，查验《服务性动物运输申请书》（留存一份），并按服务犬运输规定办理（参见 5.21.1.7）。
- (e) 残障（疾）旅客要提供 5.2.5 中所列服务的（如托运电动轮椅），应在办理乘机手续截止时间前 2 小时至值机柜台；旅客未按规定时间到达时，在不延误航班情况下尽量提供上述服务或协助。
- (f) 座位安排
- (1) 安排残障（疾）旅客与陪同人员同行，座位应安排在一起。
  - (2) 航班不满员时，为残障（疾）旅客安排过道座位。
  - (3) 避免安排残障（疾）旅客在同一排过道座位。
- (g) 为轮椅旅客办理乘机手续，可额外免费托运自备轮椅，托运电动轮椅时，须符合公司危险品的运输规定。
- (h) 免费为旅客托运助残设备或轮椅，不得将助残设备或轮椅作为免责行李托运，除非旅客交运前/时已经发生损坏。
- (i) 收运的助残设备或轮椅应最后装机优先卸下。
- (j) 残障（疾）旅客托运其轮椅的，可使用地面保障部门提供的轮椅；愿意在机场使用自己轮椅的，可使用其轮椅至客舱门口托运。
- (k) 在《特殊服务交接单》相关栏目中详尽填写有关内容。
- (1) 机上有服务犬或货舱内装有电动轮椅时，填写《特种行李机长通知

单》，与机长做好交接工作。

- (m) 保证陪同人员与残障（疾）旅客同机旅行。
- (n) 对于仅需要轮椅或陪伴服务的旅客，可接受现场的临时申请（包括旅客在海外网站使用自助功能购买并申请的轮椅及陪伴服务）。
- (o) 对于临时申请或 SSR 项中无代码的旅客，需根据旅客类型在订座和离港系统中添加相应代码，以便后续航站根据信息做好相应服务工作。

### 5.21.3.3 候机

- (a) 告知残障（疾）旅客在办理安检手续前需清空随身携带的排泄袋。
- (b) 陪同需要帮助的残障（疾）旅客办理联检手续。
- (c) 不得限制残障（疾）旅客在航站楼内活动，或要求其留在某一特定区域，对于在轮椅或其他设备上不能独立移动的残障（疾）旅客，不得无故使其处于无人照看的时间超过 30 分钟。

### 5.21.3.4 登机

- (a) 根据残障（疾）旅客要求安排登机。
- (b) 为残障（疾）旅客免费提供登机、离机所需要的移动辅助设备，包括但不限于航站楼内、登机口至远机位的无障碍电动车、摆渡车、残障（疾）人升降车以及在机场及登机时使用的轮椅、机上专用窄型轮椅。
- (c) 当不能使用廊桥或升降装置时，应以残障（疾）旅客同意的可行方式提供登机协助。
- (d) 协助轮椅旅客在客舱门口或飞机旁交运轮椅。
- (e) 与客舱服务部门进行交接，并在《特殊服务交接单》上签字确认并留存。

### 5.21.3.5 航班起飞后

拍发特殊旅客服务电报（PSM），将航班上残障（疾）旅客人数、残障（疾）情

况、助残设备的位置，以及需要的特殊协助或特殊服务的信息通知经停地、中转地、目的地地面服务单位（部门）。

### 5.21.3.6 经停/中转/到达

(a) 查看特殊旅客服务电报（PSM），了解残障（疾）旅客信息，于航班预计到达时间前5分钟在廊桥口或停机位等候。

(b) 客舱服务部门与地面服务部门就《特殊服务交接单》上相关内容进行签字交接确认。

(c) 除与旅客另有约定外，按始发站电报指令，将拴挂“在飞机旁提取”行李牌的轮椅从货舱中最先取出，并在舱门口交付旅客。

(d) 对于进港航班临时提出轮椅服务需求，不晚于接到通知后30分钟内到达指定位置

(e) 帮助残障（疾）旅客优先办理相关手续、领取行李，并与接机人员交接。

(f) 协助经停、中转的残障（疾）旅客办理相关手续。

## 5.21.4 客舱服务

### 5.21.4.1 旅客登机前

(a) 旅客登机前10分钟，须获取残障（疾）旅客乘机最新信息，将获取的最终信息传达给组员。

(b) 服务准备

(1) 确认配餐与移动客舱服务系统（PDA）显示的旅客餐食信息相符。

(2) 根据移动客舱服务系统（PDA）提供的旅客信息，确认相关机供品的配备，并记录可以提供的服务。

### 5.21.4.2 旅客登机——起飞前

### (a) 迎接旅客

(1) 在客舱门口主动迎接或搀扶需要帮助的残障（疾）旅客入座，帮助其提拿、放置行李。

(2) 客舱经理（带班乘务长）与地面服务部门交接时确认《特殊服务交接单》的信息。

(3) 与地面服务部门交接时，查看交接单据上各类信息，确认残障（疾）旅客随身携带非托运行李件数、陪同人员等信息、托运行李件数和行李牌、到达站接送人姓名/联系方式，特殊服务需求等。同时将此信息及时告知责任乘务员。

(4) 当残障（疾）旅客被安排在靠近紧急出口座位时，应给予调整。

(5) 携带服务犬进入客舱时，原提供的座位处不能容纳服务犬时，应调整提供一个可以容纳其服务犬的座位。

(6) 对于申请客舱轮椅的旅客，协助其使用客舱轮椅。

(7) 为申请机上轮椅存储的旅客放置轮椅。

### (b) 旅客关怀

(1) 为残障（疾）旅客提供毛毯、枕头。

(2) 将残障（疾）旅客随身携带服务犬安置在该旅客的座位处陪同，将服务犬的头朝向过道并与周围的旅客做好沟通解释。

(3) 帮助残障（疾）旅客妥善放置辅助设备，采用能够使残障（疾）旅客知晓的方式向其表述辅助设备所在位置的信息。

(4) 就座后，帮助残障（疾）旅客知晓安全带、呼唤铃、通风器的位置并告知使用方法，介绍紧急设备（救生衣、氧气面罩等）的位置和使用方法及紧急出口方向。

### 5.21.4.3 起飞后——降落前

- 
- (a) 个性化沟通
    - (1) 针对残障（疾）旅客特点、飞行情况等，提示其需注意的事项。
    - (2) 在以视频模式向旅客播放安全须知时，应加注字幕或在画面一角用手语向聋哑旅客进行介绍。
    - (3) 在客舱内播放的语音信息应以书面形式提供给聋哑旅客。
  - (b) 餐饮
    - (1) 帮助残障（疾）旅客打开小桌板、餐盒盖、餐具包，在其有需要时协助其分好餐食。
    - (2) 将餐盘内的各种食物和饮料的摆放位置告诉盲人旅客，亦可引导其自己触摸。
    - (3) 残障（疾）旅客用餐结束后及时收回餐盘和收起小桌板以方便其行动。
    - (4) 在任何情况下，不提供旅客实际进食。
  - (c) 旅客关怀
    - (1) 照顾残障（疾）旅客的空中生活情况，帮助解决各种问题；协助看管盲人旅客随身行李（有人陪同者除外）。
    - (2) 值班航班，乘务员之间要做交接并填写照顾记录。
    - (3) 引导盲人旅客进、出卫生间，协助其触摸卫生间内的设备并向其介绍使用方法，以及如何固定保护自己办法。
    - (4) 陪同人员在紧急情况下须协助残障（疾）旅客撤离飞机。
  - (d) 在国际（地区）航线上，应协助残障（疾）旅客填写CIQ单。
  - (e) 免税品服务。
  - (f) 提供中转地面服务信息。
  - (g) 服务补救
  - (h) 旅客信息收录

收集残障（疾）旅客餐食、饮料、读物、爱好、禁忌等相应的基本信息，录入移动移动客舱服务系统（PDA）系统。

(i) 降落前

(1) 飞机着落前30分钟，再次要求飞行机组与地面服务部门联系落实残障（疾）旅客下机后的服务。

(2) 飞机下降过程中，应再次与残障（疾）旅客或其陪同人员沟通下机的相关事宜。

#### 5.21.4.4 旅客下机时（送行/道别）

(a) 安排坐在前排的残障（疾）旅客优先下机，应帮助旅客提拿行李并陪同其到机门口，与地面服务部门办好交接手续。

(b) 当到达站地面服务部门因故接机晚到，需报告机组再次联系地面服务部门，并与残障（疾）旅客沟通，不允许委托其他旅客协助带其下机或者让其自行离开。

(c) 残障（疾）旅客未下机前，客舱经理（带班乘务长）应亲自协同责任乘务员陪伴等待地面服务部门接机。

#### 5.21.5 航班不正常时

5.21.5.1 应及时主动采用能够使残障（疾）旅客知晓的方式向其提供相关信息，包括退票、签转、后续航班的安排。

5.21.5.2 指定休息区域或安排住宿时，应考虑无障碍设施设备等条件。

5.21.5.21 应主动询问残障（疾）人旅客相关需求，并提供协助。

5.21.5.4 受不正常航班影响，为残障（疾）旅客及其陪同人员办理客票变更/签转手续、或退票手续，如由于航班不正常或不能提供残障（疾）旅客所要求的设备而被迫转到其他承运人的航班时，由该承运人提供残障（疾）旅客所要

求的服务，但公司应予以协助。

**5.21.5.5** 残障（疾）旅客登机后发生航班不正常的，客舱服务部门应安排专人提供服务，包括解释航班不正常原因、提供餐饮和机上读物。

此页无正文

## 5.22 年长旅客

### 5.22.1 概述

#### 5.22.1.1 定义:

年长旅客: 是指乘机之日年满70周岁乘坐航班的老人。

无陪年长旅客: 单独乘坐东航飞机, 需要上下机引导以及空中关照服务的年长旅客。

#### 5.22.1.2 无陪年长旅客的运输的条件

(a) 无陪年长旅客可在机场接受临时申请, 仅接收具备保障能力航站(参照“官网/旅行助手/机场信息/服务内容/无成人陪伴儿童服务”的保障能力)的乘机申请。

(2) 联程航班服务申请需满足以下条件:

(i) 全程承运人皆为东航(MU)、上航(FM)且当天中转;

(ii) 联程航班仅由两个航段组成;

(iii) 中转地在主要枢纽航站(浦东、虹桥、昆明、西安), 最短衔接时间(MCT)时间不低于150分钟(含)。

5.22.1.3 本程序所列的年长旅客, 同时符合残疾旅客、或轮椅旅客、或盲人旅客、或聋哑旅客、或智障旅客、或用氧旅客条件之一者, 结合相应条款, 按有利于旅客出行的方式提供服务。

### 5.22.2 地面服务

#### 5.22.2.1 无陪年长旅客的申请

请无陪年长旅客填写《特殊旅客乘机申请书》(一式两份, 留存一份), 并请其留下接机人的联系方式。

#### 5.22.2.2 值机

- (a) 年长旅客可在各航站的特殊旅客柜台办理值机, 为年长旅客办理乘机手续时, 座位尽可能安排在便于客舱乘务人员服务的区域(出口座位除外)。
- (b) 在年长旅客的托运行李上拴挂黄色“优先行李”标识牌。
- (c) 为无陪年长旅客填写《特殊服务交接单》(一式四联), 在备注栏内填写接机人信息(姓名及联系方式)、中转站、到达站、特殊要求及托运行李信息。
- (d) 陪同无陪年长旅客办理联检手续。

### 5.22.2.3 候机

在候机过程中要注意年长旅客的服务需求, 尽力提供协助。

### 5.22.2.4 登机

- (a) 安排年长旅客提前登机。
- (b) 陪同无陪的年长旅客登机, 与客舱乘务人员进行交接, 并在《特殊服务交接单》上签字确认。

### 5.22.2.5 航班起飞后

拍发特殊旅客服务电报(PSM, 代码UMAD), 将航班上无陪年长旅客的人数, 以及需要的特殊协助或特殊服务的信息通知经停地、中转地、目的地地面服务单位(部门)。

### 5.22.2.6 到达

- (a) 地面服务部门与客舱服务部门进行交接, 并在《特殊服务交接单》上签字确认。
- (b) 帮助无陪年长旅客优先办理相关手续、领取行李, 并将旅客送至候机楼到达处或接机人处。

## 5.22.3 客舱服务

参照无成人陪伴儿童的服务程序, 做好无陪老人的服务工作。

### 5.22.4 航班不正常时

5.22.4.1 派专人全程陪同无陪年长旅客。

5.22.4.2 在航班延误或取消时, 地面服务部门应帮助年长旅客办理客票变更/签转手续、或退票手续。

5.22.4.3 无陪年长旅客登机后发生航班不正常的, 客舱服务部门应安排专人提供服务, 包括解释航班不正常原因、提供餐饮和机上读物。

此页无正文

## 5.23 交接单据

### 5.23.1 无成人陪伴儿童乘机申请书



UNACCOMPANIED MINOR REQUESTED  
 FOR CARRIAGE-HANDLING ADVICE

至(To) \_\_\_\_\_ 售票服务处(OFFICE CEA)  
 儿童姓名(NAME OF MINOR) \_\_\_\_\_  
 (包括儿童乳名-INCLUDING NICKNAME)  
 航程(ROUTING) \_\_\_\_\_

日期(DATE): \_\_\_\_\_

年龄(AGE): \_\_\_\_\_  
 性别(SEX): \_\_\_\_\_

航班号 FLT NO	日期 DATE	自 FROM	至 TO
航站 STATION	接送人姓名/证件号 NAME OF PERSON ACCOMPANYING/ID No.	地址电话号码 ADDRESS AND TEL NO	
始发站 ON DEPARTURE			
经停站 VIA POINT			
中转站 TRANSFER POINT			
到达站 ON ARRIVAL			

儿童父母或监护人姓名地址电话号码  
 PARENT/GUARDIAN-NAME, ADDRESS AND TEL No: \_\_\_\_\_

### 声明(DECLARATION)

1. 我证实申请书中所述儿童在始发站、航班衔接站和到达站由我所列明的人负责接送。接送人将保证留在机场，直到航班起飞以后，以及按照班期时刻表所列的航班到达时间以前抵达到达站机场。
2. 如果由于上表所列接送人未按规定进行接送，造成儿童无人接送时，为保证儿童的安全运输包括返回始发站，我授权承运人，可以采取必要的行动，并且同意支付承运人在采取这些行动中所垫付的必要的和合理的费用。
3. 我保证该儿童已具备有关国家政府法令要求的全部旅行证件(护照、签证、健康证明书等)。
4. 我作为上表所列儿童的父母或监护人。同意和要求该儿童按无成人陪伴儿童的规定，进行运输，并证明所提供的情况，正确无误。

1. I declare that I have arranged for the minor mentioned on the upper side of this sheet to be accompanied to the airport on departure and to be met at stopover point(s) and upon arrival by the person named. These person will remain at the airport until the flight has departed and/or be available at the airport at the scheduled time of the arrival of the flight.
2. Should the minor not be met as stated on the upper side of this sheet, I authorize the carrier(s) to take whatever action they consider necessary to ensure the minor's safe custody including return of the minor to the airport of departure, and I agree to indemnify and reimburse the carrier(s) for the necessary and reasonable costs and expenses incurred by taking such action.
3. I certify that the minor is in possession of all travel documents( passport, visa, health certificate, etc.)required by applicable laws.
4. I, the undersigned father/mother or guardian of the minor mentioned on the upper side of this sheet agree to and request the unaccompanied carriage of the minor named on the upper side of this sheet and certify that the information provided is accurate..

申请人签字(Applicant Signature): \_\_\_\_\_

接机人签字 (Pick-up person Signature): \_\_\_\_\_

## 5.23.2 诊断证明书

### 《诊断证明书》

1. 旅客姓名\_\_\_\_\_ 2. 年龄\_\_\_\_\_ 3. 性别\_\_\_\_\_
4. 住址(或工作单位)\_\_\_\_\_ 5. 电话\_\_\_\_\_
6. 航程: 航班号\_\_\_\_\_ 日期\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日自\_\_\_\_\_至\_\_\_\_\_
- 联程: 航班号\_\_\_\_\_ 日期\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日自\_\_\_\_\_至\_\_\_\_\_
7. 诊断结果: \_\_\_\_\_
8. 症状、程度、愈后(如系孕妇需注明预产期)\_\_\_\_\_

注: (1) 上述7、8两项内容填写, 需简单、明确。

(2) 下述表格中提供的内容。供机上服务人员在飞行途中为病残旅客提供必要的服务时作为参考。

程度 症状	无	轻度	中等	严重	备注
贫血					
呼吸困难					
疼痛					
血压					

9. 附注: (如有膀胱、直肠障碍或在飞行中需特殊餐食及药物医疗处理情况等, 请予以列明)

10. 需要何种服务(将下列适用的项目用○圈起)、

乘坐姿势	1. 使用机上一般座椅    2. 使用机上担架设备
陪同人员	医生, 护士、其它人员(具体列明), 不需要
上下飞机时	轮椅                      要, 不要
	担架                        要, 不要
救护车	要, 不要
空中用氧	要, 不要    每小时用氧流量:

已参阅背面的参考资料, 我院诊断认为, 该旅客的健康条件在医学上能够适应上述航空旅行的要求, 无传染疾病, 也不至造成对其它旅客的不良影响。

医师: \_\_\_\_\_

电话: \_\_\_\_\_

签字

医疗单位(盖章)

年    月    日

## 参考资料

下属内容仅供医生在判断病人是否适于航空旅行时的参考

### 一. 机上条件

1. 飞机具有密封, 增压客舱。舱内气压相当于**2300公尺(7000英尺)**高度的大气压力, 因此能引起体腔内气体的膨胀, 同时也造成轻度的缺氧状态。
2. 飞机在飞行中会有轻微的颠簸及震动。
3. 机上服务人员只受过一般的急救训练, 但不允许为病人注射。同时, 在飞行途中机上服务人员需担负整个飞机上的服务工作, 无暇更多地特别照顾病人。
4. 机舱内的活动范围和舒适程度受到机舱技术设备的一定限制。

### 二. 处于下述状况的病人, 一般不适于航空旅行:

1. 处于极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者(在旅行前六周之内曾发生过梗塞者)。
2. 出生不满**14天**的婴儿。
3. 孕妇。怀孕期超过**36周**者。(怀孕期在**36周**以内超过**32周**的孕妇乘机, 需具有医生在**72小时**之内签署的诊断证明书)。
4. 血色素量在**50%(Hb8g/dl)**以下的贫血病人。
5. 严重的中耳炎, 伴随有耳咽管堵塞症的患者。
6. 近期患自发性气胸的病人或近期做过气胸造影的神经系统病症的患者。
7. 大纵隔瘤, 特大疝肿及肠梗阻的病人; 头部损伤, 颅内压增高及颅骨骨折者; 下颌骨骨折最近使用金属线连接者。
8. 酒精或其他毒品中毒者; 患有精神病; 易于伤人或自伤行为者。
9. 近期进行过外科手术, 伤口未完全愈合者和产妇产后不满二周者。
10. 在过去**30天**内患过脊髓型脊髓灰质炎患者。
11. 下列传染病或疑难病患者:
12. 霍乱、伤寒、付伤寒、发疹性斑疹伤寒、痢疾、天花、猩红热、白喉、鼠疫、流行性脑炎、脑膜炎、开放期的肺结核及其他传染病。
13. 带有传染性或损伤、使其它旅客感到厌恶的皮肤病患者。
14. 带有严重咯血、吐血、呕吐、呻吟症状的患者。

## MEDICAL CERTIFICATE FOR AIR TRAVEL

- 1.Passenger's Name \_\_\_\_\_ 2.Age \_\_\_\_\_  
 3.Sex \_\_\_\_\_ 4.Address: \_\_\_\_\_  
 5.Telphone: \_\_\_\_\_ 6.Airlines,flight number and date  
 From \_\_\_\_\_ to \_\_\_\_\_  
 (If interline: Carrier \_\_\_\_\_ From \_\_\_\_\_ to \_\_\_\_\_)  
 7.Diagnosis: \_\_\_\_\_  
 8.Symptoms,severity and immediate prognosis(In case of a pregnant woman, put the expected delivery date) \_\_\_\_\_

Note: i) The medical terms used in Item 7 and 8 above should also be explained in simple words.

ii) The following table should serve as a guidance for cabin attendants in the treatment of the invalid passengers in flight. Please check the appropriate column.

Severity Symptoms	NIL	Mild	Moderate	Severe	Remarks
Anemia					
Dyspnea					
Pain					
Blood Pressure					

9.Additional remarks(If necessary, state any malfunction of the bladder or bowels, or any special diet or medication required in flight) \_\_\_\_\_

10. Means of carriage (encircle an appropriate item in each column)

Seating		Normal Passenger Seat. Stretcher installed in Cabin
Attendants		Not required, Doctor, Nurse, Others (specify)
For boarding and deplaning	Wheel chair	Not required, Required
	Stretcher	Not required, Required
Ambulance		Not required, Required
Oxygen in cabin		Not required, Required Oxygen flow per hour:

Having read the guiding principles on the reverse side of this page, I diagnose that this passenger is medically fit to undertake the above journey by air; is non-infectious and has no malady which might cause distress, inconvenience or embarrassment to other passengers.

Doctor's Name \_\_\_\_\_ (Signature) \_\_\_\_\_

Issuing Date \_\_\_\_\_

## GUIDANCE FOR THE PHYSICIAN

The following factors to be considered when diagnosing the physical and mental fitness for air travel:

1. Cabin conditions:
  - a) The air pressure within the pressurised cabin may fall to the equivalent of a height of 2300 meters (7000ft) with consequent expansion of any gas within body cavities and reduction of alveolar oxygen pressure.
  - b) Technical limitations of space and comfort.
  - c) Cabin attendants are trained only in First Aid and not allowed to give injections. Furthermore, they not expected to pay particular attention to the invalid people to the detriment of service to other passengers.
  - d) The activity range and comfortable degree are specially restricted by the technological equipment in the cabin.
2. Person under following condition are generally considered unfit for air travel:
  - a) Those suffering from severe and critical heart disease: e.g. severe cardiac failure, Cyanotic condition, or myocardial infarction.  
(those who have had an attack within the past 6 weeks are not acceptable.)
  - b) Infants within 14days of birth.
  - c) Pregnant women in their 36th week or more(women in their pregnancy more than 32nd to 36th week may be acceptable if presenting a doctor's certificate signed within 72 hours)
  - d) Anemic persons (hemoglobin concentration less than 50%)
  - e) Those suffering from severe otitis media with blockage of the Eustachian tube.
  - f) Those who suffered from spontaneouse, pncumothorax or have had encephalopneumography recently.
  - g) Those suffering from mediastinal tumores extremely large hernias, intestinal obstruction, head injuries resulting in cranial hypertension, or fracture of the skull, and those with permanent wiring in the jaws.
  - h) Alcoholics and other toxic patients, or those mentally ill, who are hazardous to others and/or to himself.
  - i) Those not completely cured from a recent operation and women who are in the condition of afterbirth not more than 2 weeks.
  - j) Those having suffered from poliomyelities within the past 30 days and those suffering from bulbar poliomyelities.
  - k) Those suffering from following epidemics and suspected patients; cholera; typhoid fever; paratyphoid fever; cruptive typhus; dysentory; smallpox; scarlet fever diphtheria; plague; epidemic meninge encephalitis; encephalitis; tuberculosis (infectious); and other epidemics.
  - l) Those with skin lesion which is contagious or unpleasant to others.
  - m) Those with severe symptoms of hemoptysis, melena, vomiting or groan..

## 5. 23. 3 小动物运输申请书



### 小动物运输申请书

### Application for Pets Transportation

编号000001

旅客姓名 Name	联系电话 Tel
航班号/日期 Flt No. / Date	始发地/目的地 Original /Destination
小动物种类 Pet Species	小动物年龄 Pet age
持有的旅行文件名称及编号: Certificate No.	
<p>声明Declaration:</p> <p>1. 以下小动物不适合航空运输, 东航不再接受此类小动物托运。China Eastern no longer accepts such pets as checked baggage.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 出生不足6个月的小动物。Pets less than 6 months old.</li> <li>➢ 扁鼻犬、扁鼻猫。Snub-nosed or pug-nosed dogs and cats .</li> <li>➢ 斗犬: 比特犬、土佐犬、巴西菲勒犬及其杂交品种、阿根廷杜高犬。 Pierce dog: Such as American Pit Bull Terrier, Tosa Inu, Fila Brasileiro and their hybrid varieties, Argentine Dogo.</li> <li>➢ 不适应高温高空环境的犬种: 萨摩耶犬。 The breed does not adapt to high temperature and high altitude environment : Samoyed dog</li> <li>➢ 怀孕小动物或是在飞机起飞前48小时之内刚刚分娩过的小动物。 A pregnant pet or a pet that has just been delivered within 48 hours before the plane takes off.</li> </ul> <p>2. 为了小动物的运输安全, 如果在运输途中的任何航点(出发地/目的地), 预报温度将在摄氏零下12度以下或摄氏30度以上的范围内, 东航将不接受小动物托运。 China Eastern will not accept pets as checked baggage during extreme weather for the safety of pets, if at any point (origin/destination) during the animal's trip the high temperature for the day is forecast to be below -12C or above 30C.</p> <p>3. 旅客应对所托运的小动物承担全部责任, 除东航原因外, 在运输中出现的小动物患病, 受伤和死亡, 东航不承担责任。如果动物在任何国家、州或属地被拒绝入境或过境, 对其受伤、丢失、延误、患病或死亡, 东航不承担责任。 The passenger shall assumes full responsibility for the pets. China Eastern shall not be liable for injury to or loss, delay, sickness or death of pets in the event that it is refused entry into or passage through any country, state, or territory.</p> <p>旅客本人签名(Signature): _____ 日期(Date): _____</p>	
提示航空公司注意事项(由旅客填写) Notice For China Eastern	

## 5. 23. 4 服务性动物运输申请书

### 服务性动物运输申请书

### Application for Service animal Transportation

编号000001

旅客姓名 Name	航班号/日期 Flt No. / Date
动物名称 Animal variety	航程 Route
联运航班/日期 Connecting Flt / Date	
联运承运人同意证明 Permission of successive carrier(s)	
持有的旅行文件名称及编号: Certificate No.	
<p style="text-align: center;"><b>声明</b></p> <p>旅客为所携带服务性动物的安全、健康和管理承担全部责任，并应全权负责所携带服务性动物与同机其他旅客之间可能发生的交流或问题。                  携带服务性动物的旅客应遵守所有相关的政府要求、规定或限制，包括运输该服务性动物所涉及国家或地区的准入许可、检疫证明等。                  旅客未能遵守以上要求规定，因未照管好所携带的服务性动物而导致中国东方航空产生了任何财、物损失或其他费用，旅客应予以赔偿。                  关于不符合相关服务性动物资质要求的动物，中国东方航空在符合一般安全标准实施运输的情形下，不为该服务性动物的患病、受伤以及由于该服务性动物患病和受伤而导致的死亡承担责任。                  若旅客所携带的服务性动物被相关国家或地区政府拒绝过境或入境，中国东方航空不为此而导致的损失或费用承担无限责任。</p> <p style="text-align: center;"><b>STATEMENT</b></p> <p>Passenger shall assume full responsibility for the safety, well-being, and conduct of his or her Service Animal and is solely responsible for its interaction with other Passengers on board the aircraft.                  Passenger is similarly responsible for compliance with all governmental requirements, regulations, or restrictions, including entry permits and required health certificates of the country, state, or territory from and/or to which Service Animal is being transported.                  Any passenger who fails to control their animal in accordance with the above mentioned rules shall reimburse China Eastern for any loss, damage, or expense arising out Service Animal's behavior.                  With respect to Animals that do not qualify as service animals, China Eastern will not be liable for illness or injury to an animal or death of an animal due to illness or injury to the extent the animal has been handled by China Eastern with ordinary safety standards.                  China Eastern shall not be liable for loss or expense, without limitation, if any Service Animal is refused passage into or through any state or country.</p> <p>旅客签名 (Signature): _____ 日期 (Date) : _____</p> <p>旅客本人同意 (签名) I agree (Signature): _____                  日期(Date): _____</p>	
备注 Remark	



# 特殊旅客

代号: MUSM  
日期: 180901  
版本: 03-00

5. 23. 5

(此处为单据印刷流水号)

MUFM-20-108

## 特殊服务交接单

### SPECIAL SERVICE INFORMATION LIST

航段(上机站—目的地) Route	航班号/机号 Flight No./Aircraft No.	日期 Date	
		年 (YY) 月 (MM) 日 (DD)	
旅客姓名 Passenger Name	座位号 Seat No.	行李(牌)信息 Baggage Information	
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
<b>说明 (Remarks) :</b>			
1. 如旅客自愿放弃已预定的特殊服务, 必须告知旅客“由此产生的人身伤亡或意外伤害, 航空公司不承担任何赔偿责任”后, 请旅客在本交接单“备注”栏内注明“自愿放弃特殊服务”并签名。			
2. 服务种类中“2”、“6”、“7”、“12”“13”“14”的旅客, 应在其他旅客下机后, 安排最后下机。			
<b>备注 (Notes) :</b>			
<b>服务种类 Service Type:</b> (采用“画圈”形式选择 CIRCLE THE CODE)			
1. 重要旅客 (VVIP/VIP/CIP)    2. 无成人陪伴儿童 (UM)    3. 患病旅客 (MEDA) 4. 孕妇 (PRGN)    5. 残障(疾)旅客 (INCP)    6. 担架旅客 (STCR) 7. 用氧旅客 (OXYG)    8. 轮椅旅客 (WCHR WCHC WCHS) 9. 盲人/聋哑 (BLND/DEAF)    10. 老年旅客 (AGED)    11. 特殊餐食 ( ) 填写餐食代码 12. 被拒绝入境 (INAD)    13. 遣返旅客 (DEPA/DEPU)    14. 犯罪嫌疑人 (PRSN) 15. 其它 (OTHS)			
值机员 (签字) Check-in	特服员 (签字) Ground	乘务员 (签字) Cabin	接机员 (签字) Arrival

第一联: 值机员 (白色) 第二联: 特服员 (红色) 第三联: 乘务员 (黄色) 第四联: 接机员 (蓝色)

## 5. 23. 6 特殊旅客乘机申请书

特殊旅客乘机申请书 Special Service Applications		 	
旅客姓名: Name:	手机: Mobile:		
航班号/日期: Flt No. / Date	航程: Route:		
票号/Tkt No. :			
您需要的服务 Special service you need			
<input type="checkbox"/> 机场轮椅 Wheelchair at airport	<input type="checkbox"/> 客舱轮椅 Cabin wheelchair		
<input type="checkbox"/> 机上用氧 Oxygen in cabin	<input type="checkbox"/> 担架 Stretcher		
<input type="checkbox"/> 机场陪伴服务 Accompanying at airport	<input type="checkbox"/> 携带服务犬上机 Travelling with service animal		
<input type="checkbox"/> 托运电动轮椅 Checking electric wheelchair at airport	<input type="checkbox"/> 在客舱内存储折叠轮椅(尺寸应不大于33 × 91 × 106CM) Storing the folding wheelchair in the aircraft (the size less than 13 × 36 × 42inches)		
<input type="checkbox"/> 10人或10人以上残障(疾)人旅客团体 Accommodation for a group of ten or more qualified individuals with a disability, who make reservations and travel as a group;			
在计划旅行时, 您向我们提供的信息越多, 我们能为您提供的帮助就越多。 The more information you can provide our representatives when making your travel plans, the more we can help you. 以下内容非必填项, 在您已接受的隐私声明内容的基础上我们还将收集您的健康信息, 您是否确认提供以下健康信息以帮助我们更好地对您提供服务, 若是请进行签字确认。 The following information is optional filling. We will also collect your health information on the basis of your accepted privacy statement. Do you confirm that you will provide the following health information to help us better serve you? If so, please sign and confirm. 签字栏/Signature_____			
<input type="checkbox"/> 患病 Patient 请提供医生证明 You may need to present a medical certificate from a doctor			
<input type="checkbox"/> 无陪年长旅客 Unaccompanied elderly			
<input type="checkbox"/> 视力障碍 Visually impaired	<input type="checkbox"/> 听力障碍 Hearing impaired		
<input type="checkbox"/> 精神障碍 Mentally impaired	<input type="checkbox"/> 智力障碍 Intellectually impaired		
行动能力障碍 (请选择类型) Mobility impaired (please specified)			
<input type="checkbox"/> 不能自行行走 Unable to walk			
<input type="checkbox"/> 可自行上下楼梯及短距离行走 Can go up and down the stairs and walk short distances			
<input type="checkbox"/> 需扶助、不能自行上下楼梯、但能短距离行走 Unable to go up and down the stairs but can walk short distances			
其他障碍 Others 请注明 Please specified:			
是否有陪伴人员 Do you have any accompanied person during the trip? Yes <input type="checkbox"/>			



# 特殊旅客

代号: MUSM  
日期: 180901  
版本: 03-00

陪伴人员或接机人员姓名: Accompanied or picking-up person Name:	手机: Mobile:
---	----------------

## 5.23.7 风险告知确认书



### 中国东方航空股份有限公司 风险告知确认书

根据《中华人民共和国民用航空法》、《蒙特利尔公约》、《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》及《中国民用航空旅客、行李国际运输规则》中关于限制承运人承运的相关规定，乘机人的身体状况属于：\_\_\_\_\_。中国东方航空股份有限公司已经将有关规定以及乘机过程中可能导致身体伤害的风险向乘机人做出详尽解释和说明，**建议乘机人慎重考虑。**

对于中国东方航空股份有限公司的解释和告知，**乘机人对乘机过程中可能出现的伤害、病情加重甚至死亡等上述风险有了明确的认识。** 乘机人仍要求乘坐\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日\_\_\_\_\_航班从\_\_\_\_\_飞往\_\_\_\_\_，愿意自行承担由此可能产生的上述人身损害及损失的后果，并承诺不向中国东方航空股份有限公司及其受雇人/代理人提出任何赔偿请求或者索赔主张。

特此确认。

乘机人: \_\_\_\_\_

身份证号码:

日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日



China Eastern Airlines Co., Ltd.  
Risk Notice and Acknowledgement

The Passenger has the following circumstance where under the Civil Aviation Law of People's Republic of China, Montreal Convention, Civil Aviation Rules of Domestic Carriage of Passenger and Baggage, and Civil Aviation Rules of International Carriage of Passenger and Baggage the carriage of such Passenger shall be subject to certain condition:

\_\_\_\_\_. China Eastern Airlines Co., Ltd. (the Airlines) has duly notified the Passenger of the possible physical risks during the transportation, together with relevant laws and regulations which is applicable, and **the Airlines recommend the Passenger to consider with deliberation.**

**The Passenger hereby acknowledge that he/she is fully aware of the possible risk, including but not limited to personal injury, deteriorated illness and even death.** Notwithstanding the above, the Passenger insist on taking the \_\_\_\_\_ flight operated by the Airline from \_\_\_\_\_ to \_\_\_\_\_ on the date of \_\_\_\_\_. **The Passenger shall be solely responsible for all the personal injury and any consequential loss which occurs as a result of or in connection with the circumstance above, and shall not have any claim against the Airline, its employee or agent for such risks or losses.**

Passenger: \_\_\_\_\_

ID No.: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_Year\_\_\_\_Month\_\_\_\_Day

### 5. 23. 8 人体捐献器官运输风险告知确认书



中国东方航空股份有限公司  
人体捐献器官运输风险告知确认书

尊敬的旅客，由于您携带的人体捐献器官在航空运输中存在着可能出现的因航班延误造成器官失活的风险，东方航空公司已将上述风险清晰明确地告知您，航空运输中因延误造成人体捐献器官失活，东方航空公司按照普通行李承担赔偿责任。

特此确认。

乘机人：

证件号码：

日期：

China Eastern Airlines Co., Ltd.

Risk Notice and Acknowledgement for Transportation of Transplanted  
Human Organs

Dear passengers,

The carriage of transplanted human organs may face the risk of deactivation caused by possible delays during transportation. China Eastern Airlines Co., Ltd. has duly notified that the liability for deactivation of transplanted human organs caused by delays will be in accordance with that for carry-on baggage or checked baggage or blocked seat cabin baggage.

Passenger: \_\_\_\_\_

ID No.: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_ Year \_\_\_\_ Month \_\_\_\_ Day

### 5.23.9 移植中心器官接收确认书

#### 移植中心器官接收确认书模板

接收单位: XXXX医院

联系电话: XXXXXXXXXXXX 通讯邮箱: XXXXX@XX.com

器官移植中心负责人: XXX

联系电话: XXXXXXXXXXXX 通讯邮箱: XXXXX@XXX.com

兹证明XXXXXXXXX医院于201X年X月X日X时X分接受XXXX医院通过中国人体器官分配与共享计算机系统进行器官匹配后所分配的1个X型血某器官(XXXXX),用于本中心等待名单上的移植等待者XXX(XXXXXXXX, XX证, XXXXXXXXXXXXXXXX),并申明保证以下:

1. 遵守国务院第491号令《人体器官移植条例》及其他相关法律法规,严格遵守国家器官分配政策。
2. 如因特殊原因,上述器官(段)最终未能用于上述器官移植等待者时,将立即通知器官获取组织,双方依据相关规定,进行器官再分配或作合适处理。
3. 移植术后72小时内将接受者移除等待名单,并在双方协定的时间内向器官获取组织反馈接收者病史资料及术后恢复情况。

XXXX医院(签章)

(中心负责人/主治医生签名或单位盖章)

XXXX医院

联系人: XXX

联系电话: XXXXXXXXXXXX

通讯邮箱: XXXX@XX.com



第一步: 打开微信, 扫一扫上方二维码

第二步: 关注微信公众号( COTRS2011 )

第三步: 查看消息, 验证本器官接受确认书有效性



## 特殊旅客

代号: MUSM  
日期: 180901  
版本: 03-00

### 5. 23. 10 人体捐献器官承运及安检事宜授权委托书



#### 人体捐献器官承运及安检事宜授权委托书

\_\_\_\_\_ 机场公司

兹有\_\_\_\_\_单位OPO组织工作人员（\_\_\_\_\_名，身份证号\_\_\_\_\_）需携带人体捐献器官（\_\_\_\_\_）及相关用品，于\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日搭乘\_\_\_\_\_航班至\_\_\_\_\_。

需按器官运输标准实施检查的手提/托运行李共\_\_件，其中含有干冰\_\_千克（箱体能排除二氧化碳）和/或水冰/冰袋\_\_千克/升（箱体能防止渗漏）。

旅客所携带的器官、药品、设备及其包装符合民航关于人体捐献器官携带运输的要求，请贵司在现场安检时提供绿色通道和相关协助。

值班经理\_\_\_\_\_

中国东方航空股份有限公司

## 5.23.11 机上使用便携式氧气浓缩器POC的旅客告知书



## 机上使用便携式氧气浓缩器POC的旅客告知书

### Notification of using Portable Oxygen Concentrator Onboard

旅客姓名Passenger Name		客票号码Ticket No.	
始发站From	到达站To	航班号Flight No.	旅行日期Travel Date
POC品牌及型号 Brand and model of POC		医疗证明 Physician Statement	
用于整个航程使用的全部电池可持续供电的时间长度约为 The discharge time of all your batteries using for entire flight is estimated to be _____小时hour(s) and 分钟minute(s).			
<b>中国东方航空股份有限公司允许旅客在机上持续使用便携式氧气浓缩器POC规定条款:</b> <b>China Eastern Policy on Passengers' Using Portable Oxygen Concentrator Onboard</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 允许机上全程持续使用的便携式氧气浓缩器 (Portable Oxygen Concentrator, 简称POC) 应得到美国联邦航空管理局 (Federal Aviation Administration, 简称FAA) 认证, 可在地面滑行、起飞、巡航以及落地等阶段使用; 旅客需提供POC设备的品牌和型号。Only POCs certificated by Federal Aviation Administration (FAA) can be used onboard during all phases of the flight, including taxi, take off and landing; passengers should provide information of the brand and model of POC.</li> <li>2. 计划在机上持续使用POC的旅客, 应于航班计划起飞时间48小时前向东航直属售票处或客服中心提出。Passengers intending to use POC onboard should contact with our ticket office or service center at least 48 hours prior to the scheduled departure time.</li> <li>3. 计划在机上持续使用POC的旅客, 须提供航班计划起飞前10日内签发的医生证明, 证明该旅客需持续使用POC且适宜乘机。Passengers who want to use POC onboard should provide a Physician Statement issued within 10 days of departure date of the first flight, stating that they are fit to fly and need to use their POCs for the entire flight.</li> <li>4. 旅客需提供用于整个航程使用的全部电池可持续供电的时间长度, 并自行确认所带电池能否满足整个航程+3小时时间的需要。Passengers should tell us how long their batteries can discharge. Passengers must have an ample supply of fully charged batteries plus three hours of extra battery time for the flight.</li> <li>5. 所有携带登机的电池数量及包装必须遵循东航锂电池运输的相关规定。The quantity and packaging of any carry-on batteries shall be in line with our requirements on lithium batteries.</li> <li>6. 提供座椅配备电源的客机数量有限, 座椅配备电源的可用性也并无保证, 因此东航不承诺向旅客提供机上电源。The aircraft in-seat electrical power is available on a limited of aircraft, and there is no guarantee that the in-seat power will be operative. Passengers should never rely upon onboard aircraft electrical power being available during a flight.</li> <li>7. 旅客应于截止办理乘机登记手续前至少60分钟到达柜台办理乘机登记手续, 东航地面工作人员将对设备品牌型号以及医疗证明进行查验。The passengers who use POCs onboard should report at the check-in counter 60 minutes before latest check-in time and show POC and Physician Statement to our staffs.</li> <li>8. 机上持续使用POC的旅客不能安排在应急出口座位。Emergency exit seats are not serviceable for passengers who use POCs onboard.</li> <li>9. 如机长有理由相信旅客所持电子呼吸设备的使用影响到飞机运作, 旅客须马上关闭设备; 操作POC及设备的可用性, 东航不予负责。As with all portable electronic devices carried on board an aircraft, the operating captain has the right to request that any device be turned off if he/she believes it is affecting the aircraft systems. If such a request is made, the device must be turned off immediately. Passengers use power supplies at their own risk and China Eastern shall take no responsibility for POCs.</li> </ol> 未尽事宜, 东航有最终解释权。如不符合上述规定东航有权拒绝旅客运输。 China Eastern reserves the right of final explanation for matters not covered above. China Eastern has the right to deny the boarding of passengers failing to meet the above requirements.			
乘机人Passenger: _____			
联系电话Tel: _____			
身份证号码ID No.: _____			
日期/Date: _____年____月____日			

**5.23.12 人体捐献器官航空运输情况报送表**

人体捐献器官航空运输情况报送表

航空公司 名称	运输 日期	航班号	始发机场	目的地机场	器官 类型	运输方式	OPO工作 人员姓名	OPO工作 人员单位	报送人 姓名	报送人 联系方式	备注

注

1. 运输方式分为手提行李、占座行李、机组携带、货物运输四种，按照人体捐献器官的实际运输情况填写。
2. 航空公司应在人体捐献器官运输完成后五日内填写《人体捐献器官航空运输情况报送表》，并将电子版和盖章扫描版发送到dg@caac.gov.cn。



## 特殊旅客

代号: MUSM  
日期: 180901  
版本: 03-00

### 5.23.13 特种行李机长通知单



#### SPECIAL LOAD NOTIFICATION TO CAPTAIN (BAGGAGE)

航班号: Flight:	日期: Date:	飞机注册号: Aircraft Registration:	始发站: Departure Station:	经停站: Stopover point:	目的站: Arrival Station:
旅客姓名 Passenger Name:		座位号: Seat NO.	件数: Pieces:	重量: Weight:	行李牌号: Baggage Tag NO.
<b>危险物品/DANGEROUS GOODS:</b>					
<b>品名 (Contents)</b> <input type="checkbox"/> 枪支和/或子弹 (Ammunition) [UN编号 (UN Code): 0012 or 0014 only] <input type="checkbox"/> 政府气象局代表携带的水银温度计或气压计 (Mercury barometer or thermometer carried by a representative of government weather bureau or similar agency) <input type="checkbox"/> 溢漏型电池电动轮椅 (Battery-powered wheelchairs or other similar mobility aids with spillable batteries) <input type="checkbox"/> 溢漏型电池包装件 (Battery, wet, with wheelchair) <input type="checkbox"/> 锂电池电动轮椅 (Lithium-ion battery powered wheelchairs or other similar mobility aids) <input type="checkbox"/> 锂电池轮椅电池包装件 (Lithium-ion battery) <input type="checkbox"/> 其他 (Other) _____				<b>装载信息/Loaded Information</b>	
				箱板号/ULD ID	装 载 位 置 /Position
				<b>附加说明/Supplementary Information:</b> <input type="checkbox"/> 客舱内 (Cabin Baggage) <input type="checkbox"/> 交运行李 (Check-in Baggage) 旅客座位号 _____	
<b>其他特种物品/OTHER SPECIAL GOODS:</b>					
<input type="checkbox"/> 小动物 (Pet) <input type="checkbox"/> 导盲犬、助听犬 (Seeing-eye dog/Hearing-ear dog)		<b>附加说明/ Supplementary Information:</b> <input type="checkbox"/> 客舱内 (Cabin Baggage) <input type="checkbox"/> 交运行李 (Check-in Baggage) 旅客座位号 _____		<b>装载信息/Loaded Information</b>	
				箱板号/ULD ID	装 载 位 置 /Position
温度要求/Temperature Requirements: <input type="checkbox"/> 加温要求/Heating Required for ____ °C (指定温度范围/Specify) <input type="checkbox"/> 降温要求/Cooling Required for ____ °C (指定温度范围/Specify)					
填写人签字: Prepared By:	分拣人员签字: Baggage handling staff Signature:	装卸人员签字: Loading Staff Signature:	监装负责人签字: Loading Supervisor Signature:	机长签字: Captain Signature:	

**5.23.14 具备乘机条件的残疾人航空运输情况表**

承运人名称									数据收集时段		
<b>载运残疾人数量</b>									<b>没有陪伴人员且在紧急撤离时需要他人协助的残疾人数量</b>		
总数	视力残疾	听力残疾	言语残疾	肢体残疾	智力残疾	精神残疾	多重残疾	其他残疾			
<b>所需协助及服务</b>											
使用医用氧气	托运电动轮椅	使用机上专用窄型轮椅	残疾人团体	携带服务犬进客舱	使用机场综合服务柜台	使用机场轮椅	使用无障碍电动车	使用无障碍摆渡车	使用机场升降设备	其他协助或服务	总数
<b>被拒绝乘机情况</b>									<b>企业接到残疾人投诉数量</b>		
人数限制	安全原因	未提前告知	无法提供所需服务	未按时到达机场	无法提供医疗证明	未有陪伴人员	其他原因	总数			

此页无正文