

## 关于加强销售特殊旅客管理及信息告知的通告

各授权销售代理人：

为进一步规范市场销售行为，保证特殊旅客的合法权益，现就特殊旅客管理及信息告知的相关事项通知如下：

### 一、未经授权的销售代理不得销售特殊旅客客票

根据《代理人违规行为及处罚标准细则》规定，未经授权销售厦航特殊旅客客票，按违规记录人数处罚，处罚 5,000 元/人次。并由代理人承担旅客投诉及损失，如因此造成航空公司损失，则代理人应向航空公司承担赔偿责任。

### 二、销售代理服务规范

#### （一）线下销售代理

售票时务必询问旅客是否有特殊服务需求，同时详细、准确告知公司相关运输规定，并要求旅客在《定座购票单》上签字确认。如无法判断是否在允许乘机范围，可引导旅客到厦航各自营售票柜台进一步甄别或婉拒其购票。

#### （二）线上销售代理（包括网销商、OTA、B 端平台等）

参照厦航官网改造销售系统，务必在购票界面的醒目位置提

醒旅客了解相关运输规定，并提供必选项在阅知规定后确认。

### 三、特殊旅客不宜乘机限制范围

婴儿、孕妇、申请婴儿摇篮的旅客、无成人陪伴儿童/青少年旅客、病患旅客、残障旅客、携带人体捐献器官运输的 OPO 工作人员、犯罪嫌疑人或犯人及其押解人员等由于其身体或精神状况在旅途中需要特殊照顾或在一定条件下才能运输的旅客，只有在符合厦航及相关承运人规定的条件下，经厦航及相关承运人预先同意并在必要时做出安排后方予载运。

始发或抵达美国的航班（注：不含中转联程的国内航段）的“残疾人”是指具有永久或暂时性的身体或精神损伤，实质性限制一项或多项主要身体机能，有该等损伤的记录，或被视为具有该等损伤的任何人。须参照厦航的有关规定办理，详询各营业部、办事处。

### 四、厦航有权拒绝运输的旅客范围

属于下列情况之一者，因不适合航空旅行，厦航有权拒绝运输：

1. 危急且严重的心脏病，严重的心律不齐或是由于心肌梗塞而造成冠状动脉阻塞的旅客（即使为轻度，通常在发生后 6 周以内身体依然感到不适的）；

2. 无法控制的严重高血压（收缩压  $\geq 180\text{mmHg}$  或舒张压  $\geq 120\text{mmHg}$ ）；

3. 频繁发生的、严重的或需要到 hospital 治疗的哮喘；

4. 静息时有显著呼吸困难的呼吸系统疾病；

5. 耳鼻喉发炎和耳鼻发炎，特别是咽鼓管堵塞；
6. 血色素（血红蛋白）低于 6g/L 的贫血病人；
7. 有传染性的疾病如活动性肺结核、伤寒、脊髓灰质炎等；
8. 最近曾动过手术而伤口尚未愈合的旅客；
9. 脑梗 3 天之内/颅脑、眼部损伤及手术 10 天之内；
10. 张力性气胸及胸腔手术 21 天（含）之内；
11. 胃肠道手术 10 天之内/消化道出血 21 天之内；
12. 急性的深静脉血栓；
13. 不稳定或未治理的骨折；
14. 生产后不满 14 天的产妇；
15. 出生不满 14 天的婴儿；
16. 怀孕超过 36 周（含 36 周）的单胎孕妇或超过 32 周（含 32 周）的多胎（多胎指一次妊娠怀有两个或两个以上的胎儿）孕妇；
17. 任何可能在航空环境中恶化的疾病；
18. 行动上存在干扰到其他旅客的可能性或存在自杀倾向的精神障碍的旅客；
19. 酒精或其他毒品中毒者；
20. 具有明显病状或全身散发异味，可能引发其他旅客不愉快情绪者；
21. 不能提供厦航规定的证明文件的特殊旅客。

注：特殊旅客乘机保障限制及拒绝乘机的限制范围后续如有修订，请以我司通告为准。

此通告,谢谢配合与支持!

厦门航空有限公司

2019年6月3日