
广西北部湾航空有限责任公司

市场营销部业务通告

发往：股份各营业部、天航各营业部、北部湾航空售票处、北部湾航空呼叫中心

抄送：北部湾航空财务部、北部湾航空市场营销部、北部湾航空客舱与地面服务部

发布方式：电子邮件

签发人：周维悠

签发日期：2018年8月9日

经办人：蒋彦宁

关于下发《北部湾航空特殊旅客操作规定》的通知

各销售单位：

为进一步完善对特殊旅客服务的票务操作性及适应性，特重新修订下发《北部湾航空特殊旅客操作规定》，请各销售单位遵照执行。

特此通知

附件：《北部湾航空特殊旅客操作规定》

北部湾航空市场营销部

二〇一八年八月九日

广西北部湾航空特殊旅客操作规定

一、总则

1、定义和范围

1.1 特殊旅客又称特殊服务旅客，是指在接受旅客运输和旅客在运输过程中，承运人需给予特别礼遇，或者给予特别照顾，或者需要符合承运人规定的运输条件方可承运的旅客。

1.2 特殊旅客包括限制旅客（病患〈伤〉旅客、担架旅客、轮椅旅客、盲人/聋哑人旅客），无成人陪伴儿童，老年人旅客，孕妇旅客，婴儿旅客，犯罪嫌疑人及其押解人员，特殊餐饮旅客，酒醉旅客，机要交通员、外交信使，额外占座旅客和保密旅客。

注：成人，是指年满 18 周岁且具有完全民事行为能力人。

2、拒绝运输和限制运输

2.1 传染病患者，健康情况可能危及自身，或者影响其他旅客安全的旅客，广西北部湾航空不予承运。根据中华人民共和国或者运输所在国家规定不能乘机的旅客，广西北部湾航空有权拒绝其乘机。

2.1.1 患有传染性疾病；

2.1.2 经判断可能影响航班飞行安全；

2.1.3 身体状况可能因为航空飞行而病情加重或恶化。

2.2 无成人陪伴儿童、病患旅客、视为病伤的老人、怀孕超过 32 周（含）但不足 36 周的健康孕妇、无成人陪伴的盲人、担架旅客、无自理能力或者无成人陪伴的半自理能力的轮椅旅客、犯罪嫌疑人及其押解人员等特殊旅客，只有在定座、购票时提出申请符合条件的经广西北部湾航空预先同意

并在必要时做出安排后方予以载运。对不符合运输条件的特殊旅客，广西北部湾航空出于安全原因有权拒绝其乘机。

2.3 广西北部湾航空每一航班的每一航段上，无成人陪伴无自理能力的轮椅旅客、无成人陪伴半自理轮椅旅客，E190 机型限载 3 名，A320 机型限载 4 名，有成人陪伴的无自理能力轮椅旅客、有成人陪伴的半自理能力轮椅旅客，E190 机型限载 6 名，A320 机型限载 8 名；无自理能力轮椅旅客或无成人陪伴的半自理能力轮椅旅客，须在定座、购票时提出申请，经广西北部湾航空预先同意并在必要时做出安排后方予以载运，且须有亲朋陪同。广西北部湾航空原则上不承运担架旅客。在有重要旅客的航班上不得运输犯罪嫌疑人。

2.4 特殊旅客的运输条件及操作办法在公共航空运输中是由承运人自行规定的。凡接受需要与其他承运人联程运输的特殊旅客，在满足广西北部湾航空运输条件的基础上，应事先取得各有关承运人的同意，并遵照其规定及要求办理。

3、旅客信息通报

3.1 信息通报分类：特殊旅客在北部湾航空直属售票处或北部湾航空指定代理售票处提出购票申请，售票处在规定的权限内予以受理，受理权限分为直接出票和申请后出票两类。

3.1.1 第一类为售票处审核后可以直接出票的特殊旅客，如重要旅客、不需要机上氧气瓶病患旅客、无成人陪伴儿童、无或一般服务需求老年人旅客、怀孕不足 8 个月(32 周)的孕妇旅客、婴儿旅客、特殊餐饮旅客、酒醉旅客、额外占座旅客、机要交通员、外交信使、保密旅客。

3.1.2 第二类为售票处需要向客户服务席进行请示，根据客户服务席的

答复，决定是否出票的特殊旅客，如需要机上氧气瓶病患旅客、怀孕超过 8 个月(32 周)但不足 9 个月(36 周)的孕妇、特殊服务需求老年人旅客、无自理能力/无成人陪伴半自理能力轮椅旅客、携带电池驱动轮椅旅客、携带导盲犬/助听犬的盲人/聋哑人旅客、残疾旅客团队超过(含) 10 人以上、老年人旅客团队超过(含) 10 人以上、儿童旅客团队超过(含) 10 人以上、押解犯罪嫌疑人运输。

注：北部湾航空 AOC 客户服务席值班员接到申请后，必须通报 AOC 值班主任，由 AOC 值班主任报本公司 01 值班领导同意后，通报相关单位提前做好承运的组织保障工作。对乘机当日重点跟踪监控保障的特殊旅客，需要售票处以电话/传真形式通报北部湾航空 AOC 客户服务席备案，北部湾航空 AOC 客户服务席值班员应当通报 AOC 值班主任。

3.1.3 需要向北部湾航空 AOC 客户服务席请示以及通报备案重点监控保障的特殊旅客，需要项目打“√”，不需要项目打“×”。

旅客类别	需售票处向客户服务席请示
重要旅客	×
病患旅客	√需要机上氧气瓶
	×不需要机上氧气瓶
轮椅旅客	√无自理能力/无成人陪伴半自理能力
	√携带电池驱动轮椅
盲人/聋哑人旅客	×单独旅行
	√携带导盲犬/助听犬
残疾旅客团队超过(含) 10 人	√
老年人旅客团队超过(含) 10	√
儿童旅客团队超过(含) 10 人	√

无成人陪伴儿童	×
老年人旅客	√特殊服务需求
	×无特殊服务需求/一般服务需求
孕妇旅客	√怀孕超过 8 个月(32 周)但不足 9 个
	×怀孕不足 8 个月(32 周)
婴儿旅客	×
犯罪嫌疑人	√
特殊餐饮旅客	×
酒醉旅客	×
额外占座旅客	×
机要交通员/外交信使	×
保密旅客	×

3.2 信息通报程序及处理要求：

3.2.1 北部湾航空或北部湾航空授权的售票处在接受特殊旅客定座、购票时，须按照规定的时限、方式和途径将信息通报始发站、经停站和目的站的地面服务保障部门。

3.2.2 北部湾航空或北部湾航空地面服务代理部门接到北部湾航空售票部门传递的特殊服务信息或者北部湾航空 AOC 客户服务席有关特殊旅客服务信息的指令后，及时反馈并通报当地机场相关保障部门做好保障准备工作。

3.2.3 北部湾航空或北部湾航空地面服务代理单位地面服务人员在办理乘机手续及服务过程中，必须及时将信息如实、完整地通报机组等有关保障单位。

3.2.4 遇到特殊旅客运输条件不符合而拒绝运输时，北部湾航空或北

部湾航空地面服务代理单位地面服务人员应及时通报北部湾航空 AOC 客户服务席值班员，北部湾航空 AOC 客户服务席值班员报 AOC 值班主任，由 AOC 值班主任统一向北部湾航空 01 值班领导、北部湾航空运行控制部运行质量中心和北部湾航空人资行政部品牌管理中心进行通报。

3.2.5 北部湾航空及北部湾航空代理服务保障单位（包括售票、座位控制等部门）应当建立、健全特殊旅客服务保障记录、台帐。

二、病患旅客票务

1、定义及应用

病患旅客，是指患有突发性疾病和/或患有常见性疾病（如传染性疾病、心脏病、冠心病、高血压、糖尿病、哮喘等病症）的旅客，以及丧失生活自理能力的病患旅客和/或患重病的旅客（病患轮椅旅客、担架旅客等）。北部湾航空原则上不承运担架旅客。

1.1 不予承运的病患者

北部湾航空拒绝运输或拒绝续程运输下列疾病患者，并向其说明拒绝的理由。具备乘机条件的残疾人要求提供书面解释的，北部湾航空在拒绝运输之后 10 日内提供：

1.1.1 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、开放期肺结核、急性肝炎、黄热病及其它传染病；

1.1.2 易于发狂，对其他旅客或者自身造成危害者；

1.1.3 未经妥善处理的面部严重损伤、有特殊恶臭或者有特殊怪癖，可能影响自身或其他旅客安全者；

1.1.4 健康情况可能危及自身或者影响其他旅客安全者。

注：携带以上疾病的旅客在任何地点（售票处，机场值机、候机、登机、经停站、中转站）地面服务人员发现后，必须拒绝运输。

2、病患旅客承运需要具备的基本条件

2.1 诊断证明书

1) 必须提供《诊断证明书》的病患（伤）旅客（此类旅客受严格的载运限制）：

(1)担架旅客(原则上不承运)；

(2)需要提供飞机上医疗氧气的病患旅客；

(3)肢体病伤旅客；

(4)承运人及其代理人怀疑在飞机上需要额外医疗服务的条件下，才能够完成所需航程运输的旅客。

2) 病患旅客提出乘机申请时，在定座与购票时必须提供《诊断证明书》一式三份。《诊断证明书》由医疗单位填写旅客的病情及诊断结果，经主治医生签字、医疗单位盖章。

3) 病患旅客办理乘机手续时须交验《诊断证明书》。

2.2 乘机申请书

1) 病患旅客要求乘机旅行，在申请定座和购票时需填写《乘机申请书》。

2) 《乘机申请书》由病患旅客本人签字，如本人书写困难，也可由其家属或者监护人代签。

3) 旅客年龄、性别、国籍；旅客的病情及旅行所需要的《诊断证明书》是否齐备。

4) 旅客是否需要躺在担架上乘机。

5) 飞机上或者地面（包括始发站、到达站及航班衔接站）需要做何种特殊安排。如餐食、医药、氧气、救护车、轮椅、升降机，以及旅客能否自行上下飞机，是否需要抬担架或者轮椅的人员以及机上停留等。

6) 陪伴人员情况。

7) 如运输关系到挽救病人生命时，应加以注明。

8) 到达站迎接的人员姓名、联系地址、电话。

2.3 病患旅客售票规定

2.3.1 病患旅客或其代理人在售票柜台提出乘机申请，在柜台填写《乘机申请书》；

2.3.2 售票员应详细询问旅客的病情，并按以下方式处理：

1) 对于 12.7.2 类型的病患旅客，给予婉言拒绝，建议旅客采取其它交通途径；

2) 对于除 12.7.2 类型以外的病患旅客，应根据病患旅客承运条件检查旅客乘机所必备的资料。如资料不足或者不齐，提醒旅客按要求进行准备，并提醒旅客必须保证资料的有效性、真实性。如果旅客提供医院出具的《医疗证明书》与规定的《诊断证明书》格式内容及相关要求明显不符，可向旅客或其监护人提供北部湾航空《诊断证明书》样本，并由医疗单位填写旅客的病情及诊断结果，经主治医生签字、医疗单位盖章；

3) 如病患旅客不符合北部湾航空运输条件，受理的售票处可拒绝接受定座和购票。售票员应向旅客充分说明拒绝的理由，为旅客指明其他运输途径。

4) 售票处必须将病患旅客信息通报北部湾航空 AOC 客户服务席。受理的售票处以电话或服务网形式通报北部湾航空 AOC 客户服务席值班员，由北部湾航空 AOC 客户服务席值班员报 AOC 值班主任，AOC 值班主任报当日

公司 01 值班员同意。售票处必须在接收到北部湾航空 AOC 客户服务席值班员可以承运的答复后，受理的售票处方可接受旅客的购票。

5) 如担架（STCR）或轮椅（WCHS、WCHC）类型的病患旅客需要增加担架、轮椅升降机等特殊服务设备时，受理的售票处应通过电话、传真等方式向始发站、经停站和目的站进行申报。在收到有关站可以提供设备但需有偿使用的要求后，售票员应将有偿使用设备要求及相应的费用告知旅客，原则上由旅客自行承担。

6) 病患旅客应在航班离站 48 小时之前的时间内购买客票，航班离站前 48 小时尚不能确定能否接受承运的病患旅客，可约定时间购票。

7) 售票员为病患旅客填开客票时，应检验旅客的乘机证件及其他必需文件资料是否齐全、有效。对于无自理能力的病患旅客，售票员应见到旅客本人（如条件不允许，或者对旅客性质是否严重心存疑虑时，为防止旅客家属或其监护人刻意隐瞒，可要求其手写承诺书，没有严格格式，但保证内容含有其提供的信息真实、有效，如存在隐瞒或者欺骗行为，到机场后被拒绝运输后，承担由此造成旅客本人一切后果及航空公司的损失），并根据常识及北部湾航空《诊断证明书》格式内容判断其符合性，如明显不符，予以拒绝出票。

8) 客票填开后，售票员撕下《诊断证明书》及《乘机申请书》一份留存，其余附在客票的各有关联上，并告知旅客家属或其监护人以上单据是病患旅客乘机必备的运输凭据。

9) 售票员出票后可通过电报、传真或服务网信息系统传递方式，及时将病患旅客的特殊要求向始发站、经停站、目的站地面服务保障单位进行通报。

10) 有关北部湾航空 AOC 客户服务席备案监控的病患旅客的信息，售票员

将《诊断证明书》（如需要时）和《乘机申请书》以电话或服务网形式及时通报给北部湾航空 AOC 客户服务席备案。北部湾航空 AOC 客户服务席值班员应当将获知病患旅客运输信息通报当日 AOC 值班主任。

11) 其他病患情况如下

种类	无法承运的情况	承运条件	出行建议	可自带的医疗用品	旅客服务需求和公司可提供设备
1 各类手术病人	①胸腹部手术、肠胃手术后不足 10 天者禁止乘坐飞机； ②头部、眼科、耳鼻喉科、胃肠等内外科手术后 15 天内； ③破伤风、气性坏疽患者； ④因脑炎或肿瘤或 30 天内做过气脑者； 以上情况均不宜乘坐民航航班机。	病情平稳期； 医疗诊断证明书； 有专护人员陪同； 手写运输申明书； 满足以上条件者可承运	自带轮椅购票时提出要求	根据医嘱	轮椅 氧气设备 下肢支架
2 耳鼻喉科疾病	①扁桃体摘除术； ②严重中耳炎伴有耳咽管堵塞； ③耳鼻有急性渗出性炎症； ④三十天内做过中耳手术的病人； ⑤严重鼻窦炎伴有鼻腔通气障碍者； ⑥龋齿或拔牙后创面未愈合者； 以上情况均不宜乘坐民航航班机。	病情平稳期； 医疗诊断证明书； 有专护人员陪同； 手写运输申明书； 满足以上条件者可承运	购票时提出要求	根据医嘱	
3 心血管系统疾病	①高血压病收缩压超过 24KPa (180mmHg)、舒张压超过 17.4KPa (130mmHg) 者； ②重度心力衰竭、心肌炎病后一个月以内； ③六周内曾发生心肌梗塞； ④三十天内心绞痛频繁发作、严重心律失常者；	病情平稳期； 医疗诊断证明书； 有专护人员陪同； 手写运输申明书； 满足以上条件者可承运	需自带降压药、速效救心丸、硝酸甘油等药购票时提出要求	血压计； 根据医嘱	轮椅 氧气设备 下肢支架

		<p>⑤脑血管病意外后两周内；</p> <p>⑥因空中轻度缺氧，可能使心血管病人旧病复发或加重病情，特别是心功能不全、心肌缺氧、心肌梗塞及严重高血压病人；以上情况均不宜乘坐民航班机。</p>				
4	脑血管系统疾病	<p>脑栓塞、脑出血、脑肿瘤、颅脑损伤、颅骨骨折伴有昏迷或呼吸节律不整者，脑的炎症、肿瘤和三十天内做过气脑者，由于飞机起降的轰鸣、震动及缺氧等可使病情加重，不宜乘坐飞机。</p>	<p>病情平稳期；</p> <p>医疗诊断证明书；</p> <p>有专护人员陪同；</p> <p>手写运输申明书；</p> <p>满足以上条件者可承运</p>	购票时提出要求	根据医嘱	<p>轮椅</p> <p>氧气设备</p> <p>下肢支架</p>
5	呼吸系统疾病	<p>重度支气管哮喘、肺结核空洞、肺气肿、肺功能不全的肺心病，大纵隔肿瘤、设计先天性肺囊肿、肺叶切除者，飞行途中可能因气体膨胀而加重病情。三十天内患自发性气胸、气胸、血气胸、渗出性胸膜炎伴有呼吸功能障碍者；以上情况均不适宜乘坐民航班机。</p>	<p>病情平稳期；</p> <p>医疗诊断证明书；</p> <p>有专护人员陪同；</p> <p>手写运输申明书；</p> <p>满足以上条件者可承运</p>	购票时提出要求	根据医嘱	<p>轮椅</p> <p>氧气设备</p> <p>下肢支架</p>
6	消化系统疾病	<p>上消化道出血、溃疡面很深的胃肠道溃疡、急性阑尾炎不宜乘坐民航班机。消化道出血病人要在出血停止三周后才能乘飞机。</p>	<p>病情平稳期；</p> <p>医疗诊断证明书；</p> <p>有专护人员陪同；</p> <p>手写运输申明书；</p> <p>满足以上条件者可承运</p>	购票时提出要求	根据医嘱	
7	骨折	<p>骨折用管型石膏固定和吊重锤牵引者、固定下颌骨手术者禁止乘坐民航班机。</p>	<p>病情平稳期；</p> <p>医疗诊断证明书；</p> <p>有专护人员陪同；</p> <p>手写运输申明书；</p> <p>满足以上条件者可承运</p>	自带轮椅购票时提出要求	根据医嘱	<p>轮椅</p> <p>下肢支架</p>
8	假肢	<p>有些假肢是以小型二氧化碳气筒来驱动的，按照国际航协危险品规定穿戴这类假肢的旅客禁止乘坐民航班机。</p>	<p>病情平稳期；</p> <p>医疗诊断证明书；</p> <p>有专护人员陪同；</p> <p>手写运输申明书；</p> <p>满足以上条件者可</p>	自带轮椅购票时提出要求	根据医嘱	

			承运			
9	瘫痪	四肢瘫痪、高位截瘫病人急性期不宜乘坐民航班机。	病情平稳期； 医疗诊断证明书； 有专护人员陪同； 手写运输申明书； 满足以上条件者可承运	自带轮椅购票时提出要求	根据医嘱	轮椅 下肢支架
10	糖尿病	因糖尿病昏迷病人不宜乘坐民航班机。	病情平稳期； 医疗诊断证明书； 有专护人员陪同； 手写运输申明书； 满足以上条件者可承运	自备特殊饮食购票时提出要求	便携式血糖测试仪或根据医嘱	低糖饮食
11	低血糖	因低血糖昏倒病人不宜乘坐民航班机。	病情平稳期； 医疗诊断证明书； 手写运输申明书； 满足以上条件者可承运	购票时提出要求	根据医嘱	含糖饮料
12	严重贫血	重度贫血、外伤性大出血、红蛋白值在 60G/L 以下者不宜乘坐民航班机。	病情平稳期； 医疗诊断证明书； 有专护人员陪同； 手写运输申明书； 满足以上条件者可承运	购票时提出要求	根据医嘱	轮椅 下肢支架

13	精神失常	狂躁型精神病可能对其他旅客造成威胁禁止乘坐民航班机;其他精神病人,因航空环境气氛容易诱发疾病急性发作,故不宜乘坐民航班机。	病情平稳期; 医疗诊断证明书; 有专护人员陪同; 手写运输申明书; 满足以上条件者可承运	购票时需求	根据医嘱	轮椅 下肢支架
14	癫痫病	因航空环境气氛容易诱发疾病急性发作,故不宜乘坐民航班机。	病情平稳期; 医疗诊断证明书; 有专护人员陪同; 手写运输申明书; 满足以上条件者可承运	购票时需求	根据医嘱	轮椅 下肢支架
15	中毒	酒醉或麻醉品及其它毒品中毒者不宜乘坐民航班机。	病情平稳期; 医疗诊断证明书; 有专护人员陪同; 手写运输申明书; 满足以上条件者可承运	购票时需求	根据医嘱	轮椅 下肢支架
16	其他	1.带有严重咯血、吐血、出血及呻吟症状的病人; 2.未经妥善处理的面部严重损伤、有特殊恶臭或者有特殊怪癖,可能影响自身或其他旅客安全者; 3.处于抢救状态的休克、昏迷、颅内压增高病人; 4.特大肿瘤伴有积气者、肠梗阻、颅脑、腹部、眼球等脏器或组织损伤 5.颅脑损伤、颅骨骨折伴有昏迷或呼吸节律不整者; 以上情况不宜乘坐民航班机。	病情平稳期; 医疗诊断证明书; 有专护人员陪同; 手写运输申明书; 满足以上条件者可承运	购票时需求	根据医嘱	轮椅 下肢支架

12) 病患旅客航空旅行存在的障碍及需求

因为疾病,病患旅客存在或其他病患导致视力损伤、听力损伤、肢体损伤、语言损伤、精神损伤,致使旅客在行走、听力、视力、语言、精神等方面存在障碍。

病患旅客在航空旅行时存在的障碍与长久性障碍旅客限制旅客存在的障碍相同,保障需求按照相应障碍旅客限制旅客保障。

三、 残疾旅客票务

1、 相关定义

1.1 残疾人 (individual with a disability) 指在心理、生理、人体结构上，某种组织、功能丧失或者不正常，全部或者部分丧失以正常方式从事某种或活动能力的人。残疾人包括视力残疾、听力残疾、言语残疾、肢体残疾、智力残疾、精神残疾、多重残疾和其他残疾的人。

1.2 残疾人团体是指统一组织的人数在 10 人以上（含 10 人），航程、乘机日期和航班相同的具备乘机条件的残疾人。

1.3 具备乘机条件的残疾人是指购买或者持有有效客票，为乘坐客票所列航班到达机场，利用承运人、机场和机场地面服务代理人提供的设施和服务，符合适用于所有旅客的、合理的、无歧视运输合同要求的残疾人。

1.4 “服务犬”是指为残疾人生活和工作提供协助的特种犬，包括辅助犬、导听犬、导盲犬。

2、 航班残疾旅客人数限制

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疾人数为：

（1）根据中国民航局《残疾人航空运输管理办法》规定，对航班上载运在运输过程中没有陪伴人员，但在紧急撤离时需要他人协助的残疾人旅客数进行限制。北部湾航空机型为 E190，无陪伴人员的残疾旅客限制人数为 3 名。A320 机型无陪伴人员的残疾旅客限制为 4 名。载运残疾人数超过上述规定时，应按 1：1 的比例增加陪伴人员，但残疾人数最多不得超过上述规定的一倍；

（2）载运残疾人团体时，在增加陪伴人员的前提下，承运人采取相应措施，

可酌情增加残疾人乘机数量。承运人不得以航班上限制残疾人人数为由，拒绝运输具备乘机条件的残疾人。

3、订座和购票

3.1 残疾旅客应按北部湾航空规定的程序办理定座和购票手续，其定座购票手续必须通过北部湾航空直属售票处或者授权代理人处办理。

3.2 残疾旅客应该在订座时将残疾情况、所需服务及协助要求等信息告知承运人或其他销售代理人。残疾人需要在销售代理人处订座的，销售代理人应及时将相关信息告知承运人。

3.3 具备乘机条件的残疾人需要承运人提供下列设备设施或服务时，应在定座时提出，最迟不能晚于航班离站时间前 48 小时：

- 1) 供航空器上使用的医用氧气；
- 2) 托运电动轮椅；
- 3) 提供机上专用窄型轮椅；
- 4) 为具备乘机条件的残疾人团体提供服务；
- 5) 携带服务犬进入客舱。

3.4 除以下情况外，承运人不得要求具备乘机条件的残疾人提供医疗证明：

- 1) 在飞行中需要使用医用氧气；
- 2) 承运人有合理理由认为残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。

3.5 除下列情形外，承运人不得将要求具备乘机条件的残疾人在旅行时带有陪伴人员作为提供航空运输的条件：

- 1) 因残疾人没有能力对承运人机上工作人员介绍的安全说明和注意事项加以理解或做出反应，或不能与承运人的机上工作人员进行交流；

2) 不能自行从航空器上紧急撤离。

3.6 陪伴人员应在定座时声明陪伴关系，并单独出票。承运人应保证陪伴人员与具备乘机条件的残疾人同机旅行。陪伴人员应有能力在旅行过程中照料残疾人，并在紧急情况下协助其撤离。

4、视力残疾旅客购票

4.1 视力残疾旅客或其委托人在航班起飞时间 24 小时前在北部湾航空或天航直属售票处订票；

4.2 视力残疾旅客乘机不需要提供《医疗诊断证明书》；

4.3 售票人员需确认如下信息：

1) 视力残疾旅客是否有陪同人员,如果没有陪同人员,北部湾航空可提供引导陪同迎接服务，服务代码 MAAS；

2) 是否携带导盲犬;

3) 是否需要特殊座位安排，如靠近洗手间座位或座椅扶手可活动的座位;

4) 旅客可以携带手杖或拐杖进入客舱，免费运输;

5) 售票人员口述《特殊旅客乘机服务需求单》的服务项目，协助填写《特殊旅客乘机服务需求单》。同时在订座系统中 SSR/OSI 备注“BLND”，如有导盲犬或其他服务需求，并同时备注。

5、听力残疾旅客购票

5.1 听力残疾乘机不需要提供《医疗诊断证明书》；

5.2 售票人员需确认如下信息：

1) 听力残疾旅客是否有陪同人员。如果没有陪同人员，北部湾航空可提供引导陪同迎接服务，服务代码 MAAS；

2) 是否携带助听犬；

- 3) 是否需要特殊座位安排，如靠近洗手间座位或座椅扶手可活动的座位；
- 4) 售票人员协助旅客填写《特殊旅客乘机服务需求单》。同时在订座系统中 SSR/OSI 备注“DEAF”，如有助听犬或其他服务需求，并同时备注。

6、言语残疾旅客票务

具体参见 5 听力残疾旅客购票章节。

7、肢体残疾旅客票务

7.1 身体健康的肢体残疾乘机不需要提供《医疗诊断证明书》；

7.2 售票人员需确认如下信息：

1) 肢体残疾旅客是否有陪同人员。如果没有陪同人员，北部湾航空可提供引导陪同迎接服务。

注：基于紧急撤离安全原因，完全无法移动的肢体残疾旅客单独旅行时，北部湾航空不接受运输。

2) 询问旅客在上下楼梯或在进入候机楼、客舱内是否需要帮助？您是否有行走辅助工具；

3) 与旅客确认其轮椅是手动轮椅还是电动轮椅？如果您的轮椅是电池轮椅，是干电池轮椅还是湿电池轮椅？行走辅助工具（如轮椅、拐杖、手杖等）可以免费运输。如旅客携带电动轮椅，请您随身携带装卸轮椅说明书以及其他必要的特殊工具。

注：因为飞机货舱门尺寸限制，对于不能折叠的电动轮椅不接受运输。

4) 咨询旅客的身体状况，根据以下范围确定北部湾航空为旅客在机场和客舱内提供的服务项目：

(1)旅客完全不能移动（WCHC）；

(2)在没有帮助的情况下，旅客不能上下楼梯(或客梯),但可以自己到达座位

上(WCHS)；

(3)在没有帮助的情况下，旅客可以自行上下楼梯(或客梯),也可以自己到达座位上(WCHR)；

5) 咨询肢体残疾旅客对座位有何需求，没有特殊要求的情况下，为肢体残疾旅客预留飞机上靠近洗手间座位或座椅扶手可活动的座位，出口座位不能提供给残疾旅客。

6) 向旅客确认是否可以够按照常态姿势直立方式就坐？再已经确认预定的情况下，提示旅客进入飞机客舱后向乘务人员申请使用。

7) 旅客是否携带工作犬。

8) 根据旅客上述服务需求，协助旅客填写《特殊旅客乘机服务需求单》，同时在订座系统中 SSR/OSI 备注服务代码 WCHC 或 WCHS 或 WCHR。

8、智力残疾旅客票务

8.1 对于智力残疾旅客，不需要提供《医疗诊断证明书》；

8.2对于智力残疾旅客，北部湾航空提供引导陪护服务。此外，对于一级、二级智力残疾，可提供地面服务轮椅服务，轮椅的服务项目见“肢体残疾旅客轮椅服务保障相关要求”；

8.3售票服务人员询问旅客特殊服务需求，与其确认引导服务、轮椅服务等特殊服务项目，协助旅客填写《北部湾航空特殊旅客服务需求单》，并在订座系统中 SSR 项目进行备注。

9、精神残疾旅客票务

9.1 精神病人持续患病时间不满一年的不属于精神残疾范围；

9.2精神残疾的旅客必须提供《医疗诊断证明书》，由其主治医生填写，说明精神残疾的旅客适宜乘机；

9.3 精神残疾旅客乘机必须自行安排随行陪护人员。

四、老年人旅客票务

1、定义

根据《中华人民共和国老年人权益保障法》第二条规定，老年人是指六十周岁以上的公民。

2、分类

一般情况下，按照老年人服务需求，将老年人旅客分为无特殊服务需求老年人旅客、一般服务需求老年人旅客和特殊服务需求老年人旅客三种类型。

2.1 无特殊服务需求老年人旅客，是指身体健康或者自认为身体健康，有自理能力，在航空旅途过程中不需要航空公司给予特别照顾的老年人旅客。

此类旅客可按一般旅客进行运输；

2.2 一般服务需求老年人旅客，是指因年龄偏大，在航空旅途过程中需要航空公司提供某种或者多种服务的老年人旅客。

1) 一般服务需求老年人旅客需求内容：因为身体年迈，短距离（一般在约200米以内）可自行行走，但长距离（约200米以上）行走体力不支，需要轮椅代步；身体残疾或年迈，需要手杖或拐杖支撑行走；听力或视力不好、语言或文字沟通有障碍，对乘机流程和环境不熟悉，无法顺利办理登机牌、候机、上下飞机、到达领取行李整个过程，需要安排人员给予引导；因自身身体原因，需要特殊餐食；需要特殊机上座位；其他的一般需求；

2) 此类旅客在购买客票时，填写适用的A类《乘机申请书》，在申请书上指明需要的特殊服务

2.3 特殊服务需求老年人旅客，是指老年人旅客旅途运输过程中需要担架、

或者需要提供医疗氧气、或者肢体病伤、或者怀疑在飞机上需要额外医疗服务的情况下，才能完成所需航程运输的老年人旅客。

- 1) 此类旅客服务需求涉及到旅客自身或者航空运输安全，需要在北部湾航空直属售票处或者指定售票处购票；
- 2) 在购买客票时，填写适用的 C 类《乘机申请书》，并提交适宜乘机的《医疗诊断证明书》，具体要求，参见 12.7 有关病患旅客的规定。

3、一般服务需求老年人旅客售票服务

3.1 出票地点

- 1) 一般服务需求老年人旅客可在北部湾航空、海航直属售票处、合办售票处及北部湾航空签约的中性票代理人处购票；
- 2) 售票处应在售票地点张贴告示，或采取替代方式告知老年旅客可以享受到的服务和注意事项。

3.2 售票注意事项

- 1) 各售票处（送票时为送票员）在销售一般服务需求老年人旅客客票时，应查验旅客的有效身份证件，注意辨别旅客的年龄，主动向购票人询问老年人旅客的身体状况；
- 2) 售票人员应对 A 类《乘机申请书》进行解释，主动告知北部湾航空可以为老年人旅客提供的服务项目，供旅客进行自由选择，协助老年人旅客或代购票人完成《乘机申请书》的填写；
- 3) 如老年人旅客因为视力原因或者其他原因无法填写 A 类《乘机申请书》时，可由其家属代为填写；
- 4) 在旅客填写完毕 A 类《乘机申请书》时，售票人员仔细核实旅客提出的需求，并与旅客确认服务需求项目；

- 5) 在核实完服务需求项目后，售票处工作人员应将 A 类《乘机申请书》的航空公司联留存，旅客联交给旅客，告知旅客联是在机场享受到相应服务项目的凭证；
- 6) 出票时，售票处工作人员在定座的“SSR”内说明需要特殊照料的项目，如需要轮椅、服务引导、特殊餐食、特殊座位等
- 7) 售票完成后，北部湾航空相关运行部门通过邮件或服务网查询特殊旅客信息，及时通知航班的始发站、经停站、到达站旅客服务部门或/和航空食品公司进行准备。

五、孕妇旅客票务

1、运输条件

1.1 怀孕不足 8 个月（32 周）的孕妇乘机，除医生诊断不适宜乘机者外，在提出乘机申请时应出示预产期证明，凭有效身份证件及预产期证明办理乘机手续，按一般旅客接受运输（此类旅客运输不受限制）；

1.2 怀孕超过 8 个月（32 周）（含）但不足 9 个月（36 周）的健康孕妇，如有特殊情况需要乘机，应在乘机前 24 小时内交验由县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）以上医疗单位盖章和医生签字的“诊断证明书”一式三份，且注明在 XX 日前适宜乘机有效。“诊断证明书”的内容包括旅客姓名、年龄、怀孕时期、预产期、航程和日期、适应于乘机以及在机上需要提供特殊照料的事项，经北部湾航空同意后方可购票乘机（此类旅客运输受限制）。

1.3 下列情况，北部湾航空不予承运：

- 1) 怀孕 9 个月（36 周）（含）以上者；
- 2) 预产日期在 4 周（含）以内者；

3) 预产期临近但无法确定准确日期，已知为多胎分娩或者预计有分娩并发症者；

4) 顺产后不足 7 天，难产以及早产经医生诊断不宜乘机者。

注：由于飞机是在高空飞行，高空空气中氧相对减少，气压降低。因此，对孕妇乘坐飞机有一定的限制条件。尽管有研究表明妊娠期的任何阶段乘坐飞机都是安全的，但是，为了慎重起见，各航空公司通常对孕妇乘机制定了一些运输规定，只有符合运输规定的孕妇，承运人方可接受其乘机。北部湾航空也不例外。

2、售票服务

2.1 32 周以下的孕妇无申请时间及销售渠道限制。32 周(含)—36 周(不含)孕妇乘机，应在航班离站 24 小时前，在航班始发地向北部湾航空直属售票处及境内外授权售票处提出乘机需求办理购票业务，95370 呼叫中心仅办理 32 周以下孕妇的售票业务；

2.2 接受怀孕不足 8 个月(32 周)的孕妇定座，售票员须查看预产期证明，如孕妇旅客单独乘机需要上下机引导服务，则指导旅客填写适用的《乘机申请书》。95370 呼叫中心需提示旅客至少在航班起飞前 120 分钟到值机柜台办理乘机手续，填写适用的《乘机申请书》；

2.3 接受怀孕超过 8 个月(32 周)不超过 9 个月(36 周)的孕妇定座，旅客应提供《诊断证明书》，并填写适用的《乘机申请书》；

2.4 申请书应由旅客本人签字，如本人书写困难，也可由其家属或者监护人代签；

2.5 在定座记录中以 SSR 指令注明孕妇旅客的怀孕期或需要提供的特殊照料项目；无人陪伴 PNR 备注:SSR CKIN GX HK1 UMPG,有人陪伴 PNR 备

注: SSR CKIN GX HK1 PREG。

2.6 售票员撕下“乘机申请书”的出票人联留存，其余与客票一起交给旅客，并告之以上单据是旅客乘机必备的运输凭证；

2.7 旅客出票后，售票员可采用向海航智能服务指挥系统拍发电报或者采用传真方式拍发电报（SPA/PRGNT）或者采用传真方式，向始发站、经停站和目的站通报孕妇旅客运输信息。

2.8 售票员为旅客销售客票 提示旅客至少在航班计划起飞前 120 分钟到达值机柜台办理乘机手续。

2.9 未在航班起飞前 24 小时进行申请的 32 周（含）—36 周（不含）的孕妇旅客，售票员，订票员须告知旅客在乘机当日携带有效身份证件及符合北部湾航空要求的《乘机申请书》和医院开具的《医疗诊断证明书》原件，至少在航班计划起飞前 120 分钟到达北部湾航空(或代理机场)的值机柜台办理乘机手续。32 周以内的孕妇旅客携带有效身份证件、预产期证明可直接前往机场办理乘机手续。

六、婴儿旅客票务

1、运输条件

1.1 出生不足 14 天的婴儿和出生不足 90 天的早产婴儿，北部湾航空不予承运。

注：由于新生儿的抵抗力差，呼吸功能不完善，咽鼓管又较短，鼻咽部常有粘液阻塞，飞机升降时气压变化大，对身体刺激大，新生儿又不会做吞咽动作，难以保持鼓膜内外压力平衡，因此，对婴儿乘坐飞机要有一定的限制条件，航空公司规定上述婴儿不能乘机。

1.2 不满两岁的婴儿按正常票价的 10%购票，不占座位。

1.3 婴儿应由年满十八周岁以上成人携带方可。每一成人只能携带一个按正常票价的 10%购票的婴儿，超过数量的婴儿应按正常票价的 50%购票，并单独占座位。每名成人旅客限带 2 名婴儿。

1.4 按成人正常票价 10%付费的婴儿，可享受 10KG 的免费行李额。

1.5 为便于运行控制、保证旅客的服务质量，一般以每名乘务员服务 5 名婴儿为标准，对婴儿的承运数量进行限制：E190 承运数量为 15 名，A320 承运数量为 20 名。

1.6 由于婴儿运输，不占用座位，成本较低，为保证收益最大化，在没有其他特殊旅客的情况下，在满足该航班机型最大冗余氧气面罩的条件下，可按北部湾航空机型氧气面罩分布及座位安排规定最大限度的承运婴儿。当承运数量超过以上第 12.11.1.5 款规定时，售票部门应在航班离站前 120 分钟通知北部湾航空 AOC 客户服务席，由其通报 AOC 值班主任及其他保障单位，做好服务保障和准备。

2、售票服务

2.1 婴儿不提供座位，无需订座。

2.2 售票时请清楚、准确、完整地向旅客说明有关婴儿的运输条件。如携带婴儿旅客有服务需求，可指导旅客填写适用的 A 类《乘机申请书》，并口头和书面提醒旅客办理乘机手续及安检时出示婴儿身份证件原件。

2.3 婴儿票按票面价收款。

2.4 婴儿票可允许签转、变更，退票不收手续费。

2.5 婴儿不能填开 OPEN 票。

七、犯罪嫌疑人票务

1、运输条件

1.1 公安机关押解犯罪嫌疑人，具有以下情形之一的，不得乘坐民航班机：

- 1) 押解人员不遵守民用航空安全管理规定的；
- 2) 押解对象不配合押解的；
- 3) 采取的防范措施不足以防范干扰航班秩序或者影响航空安全的。

1.2 押解公安部督捕或者 A 级通缉的犯罪嫌疑人乘坐民航班机的，必须经民航局公安局批准；

1.3 运输犯罪嫌疑人只限在运输始发地申请办理定座购票手续；

1.4 各地公安机关在执行押解犯罪嫌疑人任务过程中，应遵守“中国民航关于押解犯罪嫌疑人乘坐民航班机程序规定”执行；

1.5 在执行押解犯罪嫌疑人任务前须向当地民航公安机关通报案犯的情况和准备采取的安全措施，经我司同意后持地、市以上公安机关购票证明、押解人员身份证和工作证办理手续；

1.6 犯罪嫌疑人及其押解人员仅限于乘坐经济舱；押解人员不得携带武器，可以使用手铐等必要的械具约束犯罪嫌疑人，但械具不宜外露。执行押解任务应当内紧外松，早上机，晚下机，避免对同机旅客造成不便；

1.7 在有下述旅客的航班上，不得载运押送犯罪嫌疑人：

- 1) VIP/VVIP；
- 2) 省、部级（含副职）以上的负责人；
- 3) 军队在职正军职少将以上的负责人；
- 4) 公使、大使级外交使节；
- 5) 中央各部、委以上单位或者我驻外使、领馆提出要求按重要旅客接待的客人。

1.8 犯罪嫌疑人运输，必须事先在北部湾航空或北部湾航空授权的售票处办

理定座和购票手续 提出申请 需经北部湾航空 AOC 客户服务席向上申请 , 报请公司 01 值班领导同意后方可运输 ;

1.9 对于在机场临时提出运输犯罪嫌疑人的情况 , 机场服务人员应及时上报 , 经北部湾航空 AOC 客户服务席向上申请 , 报请公司 01 值班领导同意后方可运输 , 并告知旅客在机场公安办好相关手续 ;

1.10 同机押解的犯罪嫌疑人总数不得超过 3 名。

1.11 押解犯罪嫌疑人运输过程应注意保密 , 不得随意向无关人员透露。

2、购票程序

2.1 由公安人员凭地、市以上公安机关出具购票证明，并限于运输始发地申请办理定座购票手续；

2.2 售票员须查询该次航班是否有 VIP 购票；

2.3 犯罪嫌疑人定座，使用一般旅客定座单，有关事项填入备注栏。在定座单背面贴上申请押解犯罪嫌疑人的公函，签上“押解人员在运输的全航程中对所押送的犯罪嫌疑人负全部责任”字样，并加盖押解人员单位公章；

2.4 购票人员需填写适用的 C 类《乘机申请书》，清楚地写明押解人及姓名、证件名称及号码、押解人数，被押解人及姓名、人数等；

2.5 公安机关押解人员及犯人的票价，按电脑显示 Y 舱票价计算。不得使用特殊票价或折扣票价。在 OSI 项目中注明运输犯人的有关事项；

2.6 售票员撕下《乘机申请书》的出票人联留存，其余两联与客票一起交给旅客，并告之以上单据是旅客乘机必备的运输凭证；

2.7 办妥售票手续后，售票员应拍发犯罪嫌疑人运输电报或者采用传真方式通知始发站、中途站和到达站。同时以传真或服务网形式及时通报北部湾航空 AOC 客户服务席备案，北部湾航空 AOC 客户服务席值班员应当将犯罪嫌疑人运输信息通报当日 AOC 值班主任；

2.8 任何部门发现押解犯罪嫌疑人与 VIP 旅客在同一航班上应及时通知出票单位，安排押解犯罪嫌疑人的航班变更。

八、其它特殊旅客票务

1、酒醉旅客

1.1 定义

酒醉旅客，是指酒精、麻醉品或者毒品中毒，失去自控能力，在航空旅行

中明显会给其他旅客带来不愉快或者可能造成不良影响的旅客。

1.2 售票服务

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

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

2、额外占座及手提行李占座旅客

2.1 定义

额外占座及手提行李占座旅客，是指为了个人舒适或放置手提行李而要求占用两个或者两个以上座位的旅客。

2.2 定座与购票

2.2.1 旅客额外占座、手提行李占座：额外占座的付费旅客姓名后加注代码 EXST；旅客姓名后应加注代码 CBBG；

2.2.3 旅客同时购买本人及额外付费占座或手提行李额外占座客票（同一 PNR）时，姓名输入格式如下：

额外付费占座：NM1 姓名 1 姓名 EXST

手提行李额外占座：NM1 姓名 1 姓名 CBBG

注：① 旅客本人客票的姓名栏输入：旅客的姓名；

② 额外付费占座或手提行李额外占座客票的姓名栏输入：旅客姓名+产品代码。

例如：张三旅客同时购买本人及手提行李额外占座的客票（共计 2 张）的名字应输入：NM1 张三 1 张三 CBBG。

2.2.4 出票规则

2.2.4.1 额外付费占座

2.2.4.2 票价均实行见舱销售；

2.2.4.3 额外付费占座的旅客按购票座位数享受免费行李额；

2.2.4.4 国内航线燃油附加费按购票座位数收取，民航发展基金按旅客人数收取；

2.2.4.5 将额外付费占座客票签注栏手工修改为：舱位对应的限制条件，EXST。

例：旅客同时购买本人及额外付费占座 Y 舱客票，则各单位需在额外付费占座客票的签注栏输入：不得签转，EXST。

2.2.4.6 SSR 项备注：

SSR CKIN GX HK1 EXST/Pn (旅客本人及额外付费占座客票均须输入此项)。

SSR EXST GX HK1 城市对 航班号 舱位航班日期 FUFElZHANZUO/Pn (旅客本人客票须输入此项)。

例：SSR EXST GX HK1 NNGTSN 8851 Y02OCT FUFElZHANZUO/P1

2.2.4.7 旅客本人及其额外付费占座的客票，均输入旅客本人的有效身份证件号码，两张客票的证件号码须保持一致。

2.2.4.8 其它各项的打印规定同普通客票。

2.2.4.9 手提行李额外占座

2.2.4.10 票价均实行见舱销售；

2.2.4.11 手提行李额外占座的客票本身无免费行李额，各单位销售此类客票时，应将免费行李额手工修改为 0KG，具体格式为：

FC :始发地三字代码 F-免费行李额的重量 承运人两字代码 目的地三字代码 票价 舱位等级 CNY 票价 END

例：FC NNG F-00KG GX TSN 2060.00Y CNY2060.00END

2.2.4.12 国内航线燃油附加费按购票座位数收取，民航发展基金按旅客人数收取；

2.2.4.13 将手提行李额外占座客票的签注栏手工修改为：舱位对应的限制条件，CBBG。

例：旅客同时购买本人及手提行李额外占座客票 Y 舱客票，则各单位需在手提行李额外占座客票的签注栏输入：不得签转，CBBG。

2.2.4.14 SSR 项备注：

SSR CKIN GX HK1 CBBG/Pn (旅客本人及手提行李额外占座客票均须输入此项)。

SSR CBBG GX HK1 城市对 航班号 舱位航班日期 XINGLIZHANZUO/Pn (旅客本人客票须输入此项)

例：SSR CBBG GX HK1 NNGTSN 8851 Y02OCT XINGLIZHANZUO/P1

2.2.4.15 旅客本人及其手提行李额外占座的客票，均输入旅客本人的有效身份证件号码，两张客票的证件号码须保持一致。

2.2.4.16 其它各项的打印规定同普通客票。

2.2.4.17 旅客前期已购买本人机票，后续再申请购买同航班额外付费占座或手提行李额外占座客票时，额外付费占座或手提行李额外占座客票姓名栏输入：旅客姓名+产品代码

额外付费占座：NM1 姓名 EXST

手提行李额外占座：NM1 姓名 CBBG

如：张三旅客前期已购买机票，后续又申请购买一张同航班额外付费占座或手提行李额外占座的客票，此时，其手提行李额外占座客票的名字应输入：NM1 张三 EXST 或 NM1 张三 CBBG

2.2.5 出票规则

单独购买的同航班额外付费占座客票：

2.2.5.1 票价见舱销售；

2.2.5.2 可享受免费行李额；

2.2.5.3 正常收取国内航线燃油附加费，免收民航发展基金；

2.2.5.4 签注栏输入：不得签转，EXST，旅客本人原票票号。

例：旅客后续单独购买的同航班额外付费占座 Y 舱客票，签注栏手工录入：不得签转，EXST，旅客本人原票票号。

2.2.5.5 SSR 项备注：SSR CKIN GX HK1 EXST/Pn。

2.2.5.6 单独购买的同航班额外付费占座客票，须输入旅客本人有效身份证件号码，即：与旅客本人客票中相同的证件号码。

2.2.5.7 其它各项的打印规定同普通客票。

2.2.5.8 旅客前期已购买本人机票，后续再申请购买同航班额外付费占座客票时，销售单位还应提出旅客已购买的本人原票 PNR，并在原票 PNR 中添加备注：SSR CKIN GX HK1 EXST/Pn。

单独购买的同航班手提行李额外占座客票

2.2.5.9 票价实行见舱销售；

2.2.5.10 手提行李额外占座的客票无免费行李额，各单位销售此类客票时，应将免费行李额手工修改为 0KG，具体格式为：

FC :始发地三字代码 F-免费行李额的重量 承运人两字代码 目的地三

字代码 票价 舱位等级 CNY 票价 END

例：FC NNG F-00KG GX TSN 20600.00Y CNY2060.00END

2.2.5.11正常收取国内航线燃油附加费，免收民航发展基金；

2.2.5.12签注栏输入：不得签转，CBBG，旅客本人原票票号

例：旅客后续单独购买的同航班手提行李额外占座客票为 Y 舱，则各单位需在签注栏手工录入：不得签转，CBBG，旅客本人原票票号。

2.2.5.13 SSR 项备注：SSR CKIN GX HK1 CBBG/Pn。

2.2.5.14 单独购买的同航班手提行李额外占座客票，须输入旅客本人有效身份证件号码，即：与旅客本人客票中相同的证件号码。

2.2.5.15 其它各项的打印规定同普通客票。

2.2.5.16 旅客前期已购买本人机票，后续再申请购买同航班手提行李额外占座客票时，销售单位应提出旅客已购买的本人原票 PNR，并在原票 PNR 中添加备注：SSR CKIN GX HK1 CBBG/Pn。

实例：

占座行李票（旅客本人客票按正常行李额执行出票，占座行李票无行李额）


```

▶RTPZK364
**ELECTRONIC TICKET PNR**
1. 测试 2. 测试CBBG PZK364/GX
3.  GX8961 M TU020CT NNGTSN RR2 0745 1240 E T2--
4. 2884709
5. T
6. SSR F01D GX HK1 NI452122198708180947/P2
7. SSR F01D GX HK1 NI452122198708180947/P1
8. SSR TKNE GX HK1 NNGTSN 8961 M020CT 8722140071457/1/P2
9. SSR TKNE GX HK1 NNGTSN 8961 M020CT 8722140071456/1/P1
10. SSR CKIN HU HK1 CBBG/P2
11. SSR CKIN HU HK1 CBBG/P1
12. SSR CBBG GX HK1 NNGTSN 8961 M020CT XINGLIZHANZUO/P1
13. OSI GX CTCT2884709
14. RMK AUTOMATIC FARE QUOTE
15. FN/A/FCNY1240.00/XCNY60.00/TCNY50.00CN/TCNY10.00YQ/ACNY1300.00/P1
16. FN/M/FCNY1240.00/XCNY10.00/TEXEMPTCN/TCNY10.00YQ/ACNY1250.00
17. TN/872-2140071456/P1
18. TN/872-2140071457/P2
19. FP/CASH, CNY/P1
20. FP/CASH, CNY/P2
21. NNG604

```

```

▶DETR: TN8722140071458
▶DETR: TN8722140071458*
ISSUED BY: AIR BEIBU GULF          ORG/DST: NNG/WNZ          ARL-D
E/R: 不得签转HFBG
TOUR CODE:
PASSENGER: 测试
EXCH:                               CONJ TKT:
O FM:1NNG GX 8871 B 090CT 1850 OK EBBHFBG          20K OPEN FOR USE
      T2T2 RL:NVLV65 /
      TO: WNZ
FC: 090CT18NNG GX WNZ1440.00CNY1440.00END%*HFBG
FARE:          CNY 1440.00 | FOP: CASH (CNY) *HFBG
TAX:           CNY 50.00CN | 01:
TAX:           CNY 10.00YQ
TOTAL:         CNY 1500.00 | TKTN: 872-2140071458

```

```

▶DETR: TN8722140071457
▶DETR: TN8722140071457*
ISSUED BY: AIR BEIBU GULF          ORG/DST: NNG/TSN          ARL-D
E/R: 不得签转CBBG
TOUR CODE:
PASSENGER: 测试CBBG
EXCH:                               CONJ TKT:
O FM:1NNG GX 8961 M 020CT 0745 OK M          NIL OPEN FOR USE
      T2-- RL:PZK364 /
      TO: TSN
FC: M 020CT18NNG GX TSN1240.00CNY1240.00END
FARE:          CNY 1240.00 | FOP: CASH (CNY)
TAX:           EXEMPTCN | 01:
TAX:           CNY 10.00YQ
TOTAL:         CNY 1250.00 | TKTN: 872-2140071457

```

额外占座客票（旅客本人客票及占座客票均正常执行相应行李额出票）


```
▶DETR: TN8722140071455
▶DETR: TN8722140071455*
ISSUED BY: AIR BEIBU GULF          ORG/DST: NNG/TSN          ARL-D
E/R: 不得签转EXST
TOUR CODE:
PASSENGER: CE/SHI EXST
EXCH:                                CONJ TKT:
0 FM:1NNG GX      8853  M 020CT 0920 OK M          20K OPEN FOR USE
      T2— RL:NWPCVG /
      TO: TSN
FC:020CT18NNG GX TSN1240.00CNY1240.00END
FARE:                CNY 1240.00|FOP:CASH(GNY)
TAX:                  EXEMPTCN|01:
TAX:                CNY 10.00YQ|
TOTAL:              CNY 1250.00|TKTN: 872-2140071455
```

2.2.6 退改签规则

2.2.6.1 签转

签转原则：

旅客本人的客票按我司现行多等级舱位管理规定办理签转业务；

同航班额外付费占座或手提行李额外占座的客票不允许办理签转。如旅客要求签转，则旅客本人使用的客票可按我司规则办理相应签转业务；额外付费占座或手提行李额外占座的客票仅允许按以下第 2.2.6.3 点退票条款，办理退票业务。

2.2.6.1.1 自愿签转：旅客本人的客票，可按舱位对应规则办理相应自愿签转业务。

2.2.6.1.2 非自愿签转：旅客本人的客票，可按我司现行不正常航班票务处理规定的条款，办理相应非自愿签转业务。

2.2.6.2 变更

变更原则：

旅客的客票及其所购买的同航班额外付费占座或手提行李额外占座票

2.2.6.2.1 额外付费占座或手提行李额外占座票，须同时办理变更业务。

2.2.6.2.2 自愿变更：按舱位对应规则办理相应自愿变更业务。

2.2.6.2.3 非自愿变更：可按我司现行不正常航班票务处理规定的条款，办理相应非自愿变更业务。

2.2.6.3 退票

退票原则：

2.2.6.3.1 旅客可申请同时退其本人及同航班额外付费占座或手提行李额外占座的客票，或仅申请退其所购买的额外付费占座或手提行李额外占座的客票。

2.2.6.3.2 不允许单独申退旅客本人的客票，而保留额外付费占座或手提行李额外占座的客票。

2.2.6.3.3 自愿退票：按舱位对应规则办理相应自愿退票业务。

2.2.6.3.4 非自愿退票：可按我司现行不正常航班票务处理规定的条款，办理相应非自愿退票业务。

2.2.6 出票地点

2.2.6.1 旅客同时购买本人及额外付费占座或手提行李额外占座客票的出票地点：北部湾直属售票处、北部湾航航空呼叫中心、北部湾航空所有签约销售代理企业。

2.2.6.2 旅客前期已购买本人机票，后续再申请购买同航班额外付费占座或手提行李额外占座客票时，须前往原购票地、北部湾航空直属售票处、北部湾呼叫中心处办理单独购买额外付费占座或手提行李额外占座客票业务。

- 仅限将旅客本人原票作退座处理（退款手续至原出票地或北部湾航空直属售票处办理），重新同时出旅客本人及额外付费占座或手提行李额外占座客票（同一 PNR），各单位应提醒旅客保留好新客票的行程单，以便于

后期办理非自愿退款时，由原出票地核查旅客重购新客票的信息。

- 旅客可至原出票地或北部湾航空直属售票处办理原票的非自愿退款手续。原出票地或北部湾航空直属售票处核实旅客已在原航班上重新购买了其本人及额外付费占座或手提行李额外占座客票后，可为旅客办理非自愿退款手续，并在退款单上注明重购的新客票票号，产品代码。例如：872***，CBBG。

注：如因旅客不能提供行程单等原因，造成原出票地无法核实旅客是否已购买新客票时，原出票地可联系我司客户经理、销售经理、呼叫中心或直属售票处，申请我司协助其核实旅客购票信息，我司核实旅客确实已购新票后，将新票的票面信息截屏，反馈至原出票地。

- 因重购客票所产生的票款及税费差额由旅客自行承担。

2.2.7 其它

- 各单位销售额外付费占座及手提行李额外占座客票时 须提前告知旅客：此类客票无法办理提前值机，须至值机柜台办理乘机手续，且旅客应主动告诉值机员其还购买了额外付费占座或手提行李额外占座的客票，便于机场同时办理多张客票相邻座位的乘机手续。

- 额外付费占座及手提行李额外占座客票 须与旅客本人客票的服务等级一致。

- 符合民航局规定的儿童、军警残旅客购买额外付费占座或手提行李额外占座客票时，儿童、军警残旅客本人客票、额外付费占座及手提行李额外占座客票可按局方规定享受优惠。

- 婴儿旅客：

若购买的为婴儿不占座客票，则该旅客不允许购买额外付费占座或手

提行李额外占座客票。

若婴儿旅客购买的儿童客票，申请购买额外付费占座及手提行李额外占座客票时，购票规则与儿童旅客相同。

- 按现行地面服务手册特殊旅客服务章节的要求，旅客带入客舱的占座行李由其自行照管。每一座位放置的行李物品，总重量国内航班不得超过 72 千克，总体积不得超过 40 厘米×60 厘米×100 厘米，其包装要适当。超出上述要求的行李必须办理托运或货运。

- 本产品不得与北部湾航空其它任何航空产品优惠政策组合使用、不得享受双重优惠（包括新、老金鹏卡旅客等）。

- 北部湾航空限载的担架旅客不适应本产品，其他特殊旅客若使用此类客票，须参照我司现行地面服务手册中特殊旅客服务章节办理。

- 在办理变更、签转业务时，无论是自愿或非自愿，各销售单位须核对 PNR 中旅客联系方式是否真实有效，并在 PNR 中预留旅客本人准确的联系方式等信息。

- 各销售单位在办理北部湾航空航班相关票务业务时，必须同时取消旅客不成行的航段或订座编码，不得虚耗航班座位。若导致座位虚耗，则按照相关规定对责任单位进行处罚。

- 各销售单位在处理我司客票或产品各项业务规定时，须履行提前告知义务，事先向旅客说明涉及客运销售的所有规定、使用规则及限制条款，避免发生投诉。各销售单位原则上需按我司现行规定处理各项业务。若旅客对我司业务规定不满意，且有明确投诉倾向的，各单位可请示事发当日市场部值班员，并按值班员的指示办理。

- 占座行李不计入免费行李额，运费按照行李运输起讫地点之间的以下

二种计算结果，取其高者：①根据占座行李实际重量按照逾重行李计收的运费；②根据旅客所乘座位等级的单程成人全票价的 75%；如果运输是由连续承运人办理的，则必须取得有关连续承运人的同意。

- 售票人员在接受额外占座旅客购票时应及时拍发运输通知电报或者采用传真方式通报始发站、经停站、目的站的服务保障部门。

3、机要交通员、外交信使票务

3.1 机要交通人员或者外交信使乘机，应事先办妥定座和购票手续；

3.2 机要交通人员或者外交信使的座位可根据要求预留。如携带的机要文件或者信袋较多，应提前申请预留吨位；

3.3 机要文件或者外交信袋如需占用座位，还须按照额外占座旅客的购票规定办理；

3.4 售票人员在接受机要交通员/外交信使旅客购票后，应及时以电报或者传真方式通报始发站、经停站、目的站的服务保障部门。并将《乘机申请书》及时传真给北部湾航空 AOC 客户服务席备案，北部湾航空 AOC 客户服务席值班员应当将机要交通员/外交信使旅客运输信息通报当日 AOC 值班主任。

4、保密旅客

4.1 保密旅客，是指根据接待单位要求不公布身份的旅客。

4.2 保密旅客应事先在北部湾航空售票处办妥定座和购票手续。

4.3 对保密旅客的信息应予以保密，不得透露给无关人员。

4.4 保密旅客的座位安排，可按照接待单位的要求办理。

注：按我国政府规定及操作惯例，一类 VIP（VVIP）在保障过程属于保密范围；二类 VIP 及以下要客在保障过程一般不属于保密范围，但接待单位

旅客国内运输手册

编号: GXA-OM1

版本: 1500-0

修订: 150126

提出,可按保密旅客受理。国家机关、政府部门以及公检法接待单位,因其人员执行任务过程的特殊性,需要对其人员的行程加以保密,可预先在我司直属售票处定座、购票时提出,售票员接受定座时可在 PNR 中加注保密标识。

5、特殊设备旅客票务

5.1 北部湾航空轮椅旅客票务流程

5.1 定义及应用

- 1) 轮椅旅客，是指在航空旅行过程中，由于身体的缺陷或者病伤，不能独立行走或者步行有困难，依靠轮椅代步的旅客。包括残疾轮椅旅客和病患轮椅旅客；
- 2) 残疾轮椅旅客，是指由于身体的先天缺陷或者肢体有损伤记录或者被认为有过此类伤害而造成下肢终身残疾，行动不便或者不能够自己单独完成紧急撤离的残疾旅客；
- 3) 病患轮椅旅客，是指身患重病使得肢体严重受伤或者损伤，不能够自己单独完成紧急撤离的病患旅客；
- 4) 日常运输中常见的轮椅旅客主要为残疾人，以下对轮椅旅客的分类、运输条件及相应的操作规定主要针对残疾轮椅旅客。

5.2 分类

- 1) WCHC (WHEELCHAIR-S FOR CABIN SEAT) 轮椅——用以到达或者离开客舱座位。即旅客自己完全不能行动，需要一定的工具帮助他从候机室到达或者离开飞机旁，上下客梯和到达或者离开客舱座位（此类轮椅旅客被视为无自理能力轮椅旅客，运输受到一定限制）；
- 2) WCHS (WHEELCHAIR-S FOR STEP) 轮椅——用以上下客梯。即旅客可以自己走到或者离开客舱座位，需要一定的工具帮助他上下客梯和从候机室到达或者离开飞机旁（此类轮椅旅客被视为有半自理能力轮椅旅客，运输受到一定限制）；

3) WCHR (WHEELCHAIR-S FOR RAMP) 轮椅——用以通过停机坪。旅客可以自己走到或者离开客舱座位和上下客梯，仅需一定的工具，帮助他从候机室到达或者离开飞机旁(此类轮椅旅客被视为有自理能力轮椅旅客，运输不受限制)。

5.3 运输条件

1) 因机型限制，北部湾航空每一航班的每一个航段上，不承运担架旅客。无成人陪伴无自理能力的轮椅旅客、无成人陪伴半自理轮椅旅客共限载 E190 机型限载 3 名，A320 机型限载 4 名，有成人陪伴同行的无自理能力轮椅旅客、有成人陪伴同行的半自理能力轮椅旅客，E190 机型限载 6 名，A320 机型限载 8 名；

2) 无自理能力轮椅旅客或无成人陪伴的半自理能力轮椅旅客，须在定座、购票时提出申请，经北部湾航空预先同意并在必要时做出安排后方予以载运；

3) 轮椅旅客的承运条件，除满足二病患旅客承运需要具备的相应条件外，还需符合下列规定：

(1) 只在机场地面和/或上下飞机时需要帮助的残疾轮椅旅客，可不需提供《诊断证明书》，应根据半自理能力残疾轮椅旅客 (WCHS)、有自理能力残疾轮椅旅客 (WCHR)，分别填写适用的《乘机申请书》，以便承运人做好相应的服务保障安排；

(2) 轮椅旅客需要在航班离站前 48 小时提出定座申请和购票；

(3) 如该轮椅旅客是病患旅客 (肢体严重受伤或者损伤)，属于限制运输的范围，除在定座购票时填写适用的《乘机申请书》外，还须在定座购票以

及办理乘机手续时交验《诊断证明书》；

(4) 轮椅旅客，以及旅客携带的轮椅或者其他辅助设备的电池为危险品材料，需要北部湾航空妥善包装，旅客必须在航班离站 48 小时以前提出并得到北部湾航空明确给予承运的答复，并在该航班开始办理乘机手续 1 小时前来到北部湾航空代理人柜台办理乘机手续；

(5) 自带轮椅可免费运输，可作为托运行李装在货舱内。

5.4 轮椅旅客出票规定

1) 轮椅旅客须事先在北部湾航空或海南航空直属售票处或者授权的指定代理人处办理定座和购票手续，填写《乘机申请书》；

2) 售票员在接受轮椅旅客定座申请时，应通过详细询问旅客或其代理人有关旅客的残疾情况，以便决定旅客应属于限制或者非限制情况：

(1) 咨询旅客的身体状况，根据以下范围确定北部湾航空为旅客在机场和客舱内提供的服务项目：

a) 旅客完全不能移动 (WCHC) ；

b) 在没有帮助的情况下，旅客不能上下楼梯(或客梯),但可以自己到达座位上(WCHS) ；

c) 在没有帮助的情况下，旅客可以自行上下楼梯(或客梯),也可以自己到达座位上(WCHR)。

(2) 咨询旅客是否有行走辅助工具？是否携带以下物品？手杖（普通手杖、多脚手杖、S 型手杖等）、拐杖（腋拐杖、肘拐杖等）、助行器（框式助行架、轮式、台式助行器等）、轮椅（手动轮椅或电动轮椅，电动轮椅是干电池驱动，还是蓄电池驱动？）、假肢、辅助犬（重度肢残者的生活和工作提供帮助）。售票人员告知旅客辅助工具可以免费运输。

(3) 询问旅客在上下楼梯或在进入候机楼、客舱内是否需要帮助？您是否有行走辅助工具？

(4) 与旅客确认其轮椅是手动轮椅还是电动轮椅？如果您的轮椅是电池轮椅，是干电池轮椅还是湿电池轮椅？行走辅助工具（如轮椅、拐杖、手杖等）可以免费运输。如旅客携带电动轮椅，请您随身携带装卸轮椅说明书以及其他必要的特殊工具。

3) 被视为病患的轮椅旅客，售票员须检验旅客提交的适于乘机的《诊断证明书》，同时要求旅客或其监护人填写适用的《乘机申请书》；

4) 售票员在接受限制载运的轮椅旅客乘机申请时，应向北部湾航空 AOC 客户服务席进行通报，由北部湾航空 AOC 客户服务席值班员对已备案的轮椅旅客限制人数予以确认；

5) 轮椅旅客，以及携带电池驱动轮椅或者辅助设备含有危险品材料的轮椅旅客，受理的售票处需以电话或服务网形式通报北部湾航空 AOC 客户服务席值班员，由 AOC 带班主任报公司 01 值班领导同意，方可接受旅客的购票；

6) 售票员为残疾轮椅旅客填开客票时，应检验旅客填写的《乘机申请书》是否与该类别残疾轮椅旅客情况相符合；

7) 客票填开后，售票员撕下《乘机申请书》一份留存，其余分别附在客票的乘机联和旅客联上，并告知旅客或其监护人以上单据是旅客乘机必备的运输凭据；

8) 符合病患及残疾旅客规定备案的轮椅旅客，售票员应在出票后及时将《乘机申请书》以及《诊断证明书》（必要时）以传真形式通报给北部湾航空 AOC 客户服务席备案。北部湾航空 AOC 客户服务席

值班员应当将轮椅旅客运输信息通报当日 AOC 带班主任。

九、其他注意事项

1、退改签

按照现行北部湾航空多等级舱位管理规定执行。

2、地面保障

以北部湾航空地服手册为准。