

# 天津航空有限责任公司 国际业务规定

主送：各营业部及驻外办事处      发件方：天航市场销售部国际业务分部

签发人：潘毅      拟稿人：王超      经办人：王超

抄送：天航（财务部）      发布对象： 营业部、驻外办事处  代理人

发布方式： 销售终端       电子运价手册       电子邮件

## 关于制定下发天津航空国际及地区航线 婴儿摇篮申请流程的业务通告

一、 婴儿摇篮使用申请，必须在航班离站时间24小时前提出。

二、 适用对象及航线

1) 婴儿摇篮最大载重量为11公斤，身高72厘米，可满足重量和身高限制条件下的婴儿可以申请使用。

2) 仅适用于 A330 宽体机所执行的天航国际航班。

三、 婴儿摇篮数量

1) A330-200（B8776、B8659、B8959、B8596）机型配备2个婴儿摇篮，安装位置共有7个：

(1) 头等舱3个：11排AC/DG/HK前方壁板各有一个婴儿摇篮安装位置。

(2) 经济舱4个：31排AC/DE/FG/HK 前方壁板各有一个婴

儿摇篮安装位置。

2) A330-300 (B1045、B302D) 机型配备2个婴儿摇篮，安装位置共5个：

(1) 头等舱 2个：11 排A、K座椅前储物柜上各有1个婴儿摇篮安装位置。

(2) 经济舱 3个：31 排DE、FG前方壁板有2个婴儿摇篮安装位置；50排DEFG前方壁板有1个婴儿摇篮安装位置。

四、受理单位：天航直属售票处、天航境外办事处、天航95350呼叫中心。

#### 五、办理流程

##### 1. 天航直属售票处办理流程

(1) 接受旅客提出的婴儿摇篮申请时，请旅客填写《特殊旅客乘机申请书》，一式三联，第一联由受理单位留存，其余两联由旅客持有，分别交接始发站值机部门和到达站地服事业部门留存。

(2) 主动告之所申请的婴儿摇篮必须符合申请条件限制，否则到达机场无法办理婴儿摇篮确认；提醒旅客在乘机当日，尽量提前到达值机柜台办理乘机手续。

(3) 售票处工作人员审核后，根据当日所飞机型以及飞机号（SIM 系统可查看）确认可申请婴儿摇篮的最大数量；使用MLS5/航班号/日期指令进行查看，RT 编码查看BSCT 项申请是否已经确认，如果超过最大申请数量直接告知旅客无法申

请，则不运输。

(4) 如可申请，使用SSR BSCT GS NN1 航段航班号舱位日期/PN 申请指令进行输入（如SSR BSCT GS NN1 CKGLON 7965D05MAR/P1）并在系统中进行KK确认；如不可申请，则回绝旅客；

## 2. 天航境外办事处办理流程

(1) 接受旅客提出的婴儿摇篮申请，请旅客填写《特殊旅客乘机申请书》。一式三联，第一联由受理单位留存，其余两联由旅客持有，分别交接始发站值机部门和到达站地服事业部门留存。

(2) 主动告之所申请的婴儿摇篮必须符合申请条件限制，否则到达机场无法办理婴儿摇篮确认；提醒旅客在乘机当日，提前到达值机柜台办理乘机手续。

(3) 办事处将《特殊旅客乘机申请书》扫描件以邮件形式发送 95350 呼叫中心。航班日期在申请日期三天之外时，发送邮件即可，坐席会在 24 小时内给予答复。三天以内航班办事处发送邮件后电话确认，坐席通知后台优先处理；呼叫中心接收邮箱为：LIMO@HNAIR.COM

(4) 呼叫中心根据当日所飞机型以及飞机号（SIM 系统可查看）确认可申请婴儿摇篮的最大数量；使用MLS5/航班号/日期指令进行查看，RT 编码查看BSCT 项申请是否已经确认，如果超过最大申请数量直接告知旅客无法申请，则不运输。

(5) 如可申请，呼叫中心使用SSR BSCT GS NN1 航段航班号舱位日期/PN 申请指令进行输入（如SSR BSCT GS NN1 CKGLON 7965D05MAR/P1），然后直接在系统中进行KK 确认；

(6) 呼叫中心将申请结果邮件答复申请单位；

### 3. 95350办理流程

(1) 邮件接受非现场旅客提出的婴儿摇篮申请，电话告知婴儿摇篮必须符合申请条件限制，否则到达机场无法办理婴儿摇篮确认。提示旅客可以到现场填单，如旅客需要，主动提供电子版《特殊旅客乘机申请书》。提醒旅客在乘机当日，尽量提前到达值机柜台办理乘机手续。

(2) 呼叫中心审核后，根据当日所飞机型以及飞机号（SIM系统可查看）确认可申请婴儿摇篮的最大数量；使用MLS5/航班号/日期指令进行查看，RT 编码查看BSCT 项申请是否已经确认，如果超过最大申请数量直接告知旅客无法申请，则不运输。

(3) 如可申请，使用SSR BSCT GS NN1 航段航班号舱位日期/PN 申请指令进行输入（如SSR BSCT GS NN1 CKGLON 7965D05MAR/P1），然后直接在系统中进行KK 确认；

### 六、信息传递

(1) 售票处或呼叫中心需在航班离站前一天，以邮件形式，将该航班需动态配备的婴儿摇篮数量及舱位需求的信息通知对应的出港值机单位。各单位联系方式如下：

序号	机场	国际值机联系电话	国际值机公共邮箱
1	天津	022-24905520	飞航地服天津国际值机 <thdfgjzj@tianjin-air.com>
2	西安	029-88796019	sun_jing3@hnair.com; yhui-song@hnair.com; bchan_lin@hnair.com
3	重庆	023-67152652	dutydesk_ckggha.sina.com
4	郑州	0371-58517608	cgoap8x@126.com
5	境外	--	thgjwz@hnair.com

## 七、其他

1. 关于婴儿摇篮地面保障环节，请参照地面服务手册特殊旅客服务章节执行。
2. 各单位在接受旅客申请时，有条件时请旅客填写纸质申请单，无条件时可接受电子版申请单。
3. 如婴儿摇篮可以确认申请，则同行旅客（除婴儿外限两名）可保障与摇篮同一排座位，同行其他旅客以现场安排为准。
4. 上文适用对象、航线及配备数量摘自 2018 年 7 月 11 日发布的第六版地服手册 9.7.5《天航婴儿摇篮保障流程》，后续若有调整以最新的地服文件为准。

天航市场销售部国际业务分部

2019年01月10日