



桂林航空有限公司

Air Guilin

文件编号 DOCUMENT NO. GT-Admin-Notice-2017-47

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

签 发 人 SIGNED BY 李亮

关于重申桂林航空特殊旅客购票与申请流程的业务通知

各销售单位:

为进一步规范我司特殊旅客购票及申请操作流程，提升我司特殊旅客服务质量，现将我司特殊旅客申请及购票环节相关规定再次强调如下：

一、各销售单位在初始售票环节应主动了解旅客信息，咨询旅客是否有特殊保障需求，如旅客符合我司特殊旅客相关标准则必须严格按照我司特殊旅客购票与申请流程进行票务操作及信息通报。通过团队网出票的团队销售单位，也应主动了解团队旅客构成情况，如团队旅客中有符合我司特殊旅客相关标准应及时致电我司呼叫中心 9507101 进行申报。

二、为保障特殊旅客顺利乘机，按照《桂林航空旅客运输国内工作手册》中关于特殊旅客票务规定：特殊旅客应按桂林航空规定的程序办理定座和购票手续，其定座和购票手续须通过桂林航空直属售票处、机场柜台、呼叫中心 9507101 或者授权代理人处办理。

三、未经授权的代理人在接到特殊旅客购票需求，应主动引导旅客

前往桂林航空直属售票处或经桂林航空特别授权的售票处进行购票，如有疑问，可咨询桂林航空呼叫中心 9507101。

四、未经授权的代理人不得擅自办理桂林航空特殊旅客销售业务，如代理人擅自办理特殊旅客销售业务或已知购票旅客特殊保障需求而未向桂林航空进行如实申报，一经发现，我司将按照《桂林航空有限公司国内客运销售代理协议》进行处罚。如造成特殊旅客被拒绝乘机，给我司保障服务工作带来被动的，由出票单位承担全部责任。

五、特殊旅客范围包括残疾旅客（轮椅旅客、盲人/聋哑人旅客）、病患旅客、担架旅客，无成人陪伴儿童旅客，老年人旅客，孕妇旅客，犯罪嫌疑人及其押解人，特殊餐饮旅客，酒醉旅客，额外占座旅客，机要交通员/外交信使和保密旅客等，具体特殊旅客申请流程可向桂林航空呼叫中心 9507101 咨询。

特此通知

桂林航空市场销售部

2017 年 12 月 13 日