

特殊旅客承运标准

尊敬的旅客：

经由海航签发的婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客的承运标准是海南航空国际运输总条件的一部分，与总条件具有同等法律效力。请旅客事先仔细阅读所有内容。

海南航空自从成立的那天起就致力于让所有的人都能享受航空飞行所带来的乐趣。我们不断的努力，让您感受到我们的用心之处。

为了更好的服务于各位旅客，我们实施了“关爱多一点”特殊旅客运输计划（CARE MORE PROJECT），让更多的人享受海航飞行所带来的五星服务感受。

一、为了方便各位旅客，我们推出航班起飞前 60 分钟申请办理的“海航 60 分钟”服务项目。

1、无成人陪伴旅客（儿童、年长旅客、视力听力语言障碍旅客）乘机；

2、36 周以下的孕妇乘机（32-36 周孕妇需适宜乘机的医疗诊断证明书）；

3、有自理能力/半自理能力轮椅旅客（WCHR/WCHS）乘机（WCHS：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；WCHR：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）。

二、对于需要一定的时间准备的项目，我们会尽力用最短的时间完成。推出航班起飞前 24 小时申请办理的“海航 24 小时”申请服务项目（3-5 类旅客需适宜乘机的医疗诊断证明书；当第 5 类旅客同时属于病患旅客时，应在购票时向售票人员详细说明病情及服务需求，同时按照售票人员要求提供《医疗诊断证明书》）。

- 1、携带电池驱动轮椅的旅客（电池为危险品材料）；
- 2、携带服务犬的旅客；
- 3、同时有严重视力和听力损伤的旅客
- 4、使用保育箱运输旅客；
- 5、无自理能力轮椅旅客（WCHC）；
- 6、使用婴儿摇篮旅客（国际航班宽体客机）；
- 7、使用儿童座椅的旅客（国际航班宽体客机）。

三、以及航班起飞前 48 小时申请办理的“海航 48 小时”服务项目。

- 1、使用担架运输旅客（需提供适宜乘机的医疗诊断证明书）；
- 2、携带呼吸辅助设备及呼吸辅助设备电源的旅客（需提供适宜乘机的医疗诊断证明书）；
- 3、具备登机条件的残疾旅客团体。

我们为六类旅客提供“海航无陪服务”：无陪儿童，无陪视力、听力、语言障碍旅客，无陪孕妇，无陪长者（后五类无陪服务仅在国内限定机场任意两点的航班提供，具体请见“特殊旅客服务”，海南航空国际航班暂无法提供这五类旅客无陪

服务，如您选择海南航空航班出行且需要办理无人陪伴服务，请您在购票申请时向售票服务人员确认或通过海南航空 24 小时订票 95339 服务热线咨询确认）。

四、我们全身心的为所有的旅客提供最优质的航空服务。当我们在万米的高空中飞行时，受到飞机本身和大气压力的限制，对我们身体以及特殊旅客的数量有一定的限制，但海航会尽心尽力，让大家去享受愉快的空中旅程。

五、如果您属于以下的各种情况（[请点击此处查看](#)），我们建议您选择其他的交通运输方式，以便更好的保障您的安全与健康。

六、如有疑问及意见建议反馈，请登录海南航空官方网站 www.hnair.com 或者拨打 24 小时订票服务热线 95339 进行咨询。

特殊旅客承运标准

一 孕妇旅客

1 乘机须知

(1)我们接受怀孕不足 8 个月（32 周）的孕妇乘机（医生诊断不适应乘机者除外），为了保障您顺利出行，请您携带预产期证明或近 15 天内产检证明购票乘机。如您需要协助服务及有其他需求，请您在提出乘机需求时填写《特殊旅客服务需求单 A 类》（请点击此处查看），我们很乐意帮助您。

(2)怀孕超过 8 个月（32 周）（含）但不足 9 个月（36 周）（不含）的健康孕妇，如有特殊情况需要乘机，应有成人陪伴，并在提出乘机需求时填写《特殊旅客服务需求单 C 类》（请点击此处查看），需在乘机前 24 小时出具《医疗诊断证明书》，且注明在 XX 日前适宜乘机有效，在航班起飞前 60 分钟前往机场现场申请并办理乘机手续。

(3)《医疗诊断证明书》由中国境内县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）以及以上医疗单位医师签字、医疗单位盖章，方为有效。境外需要有政府部门认可具备行医资格的医生填写。在非洲地区也可由中资医疗机构出具证明。对于医疗诊断证明书，在中国地区为中文或英文，在境外地区，可以由其他语言填写，但需要附有英文翻译版本或中文翻译版本。

(4)为了您的安全，建议下列旅客选择其他方式出行：怀孕 9 个月（36 周）（含）以上者；预产期临近但无法确定准确日期，已知为多胎妊娠或者预计有分娩并发症者；产后不足 7 天者，难产以及早产经医生诊断不宜乘机者。

(5)海南航空暂不为 32 周（含）-36 周（不含）孕妇旅客办理中转联程服务。如您需搭乘不同承运人运输的联程航班，请先征得联程航班承运人同意后再购票。

2 单独乘机的无人陪伴孕妇旅客服务

(1)如果您是 32 周以下的孕妇旅客需要单独乘机，我们在北京、太原、海口、西安、大连、广州、乌鲁木齐、长沙、杭州、深圳、三亚的点对点进出港国内航班上（始发站和目的站必须同时为上述范围内城市）为您提供全程的无人陪伴服务（始发站送机、空中专门照顾、目的站接机）。

温馨提示：当航班发生备降，备降地机场不在此站点范围时，因备降机场条件限制，地面可能无法提供全程陪同服务。

(2)您可在购票时申请无陪服务，如您未在购票时申请，到达机场后请至少在航班规定离站时间 60 分钟前在机场值机柜台提出办理无陪服务申请。

3 温馨提示

(1)因航空运输的特殊性以及孕妇和胎儿对外界环境因素敏感，怀孕期间乘坐飞机，建议在您计划旅行前结合自身健康状况，咨询您的产科、妇科或其他主治医生。

(2)携带行李时请小心，并避免提取重物。

(3)在座位上活动双肢、踝关节，做一些简单的伸展，有助于您下肢血液循环。飞机进入平飞状态后，您可以在无颠簸时在过道适当走动。

(4)飞行时间较长时，建议您穿着宽大、柔软、保暖性好的衣物和舒适的平底鞋。请不要将安全带系在腹部，系在腹部以下大腿根以上即可。

(5)为避免在飞机提升飞行高度或机舱内温度改变时出现脱水或恶心的反应，建议您摄取充足的水分。同时，乘机前和乘机时请您尽量避免咖啡、茶和软饮料，咖啡因和饮料中的气体可能会造成您旅途的不适。

(6)如果有任何情况 and 需求，请您在第一时间联系我们的工作人员，我们将竭诚为您服务。

二 婴儿旅客

1 乘机须知

(1)我们欢迎旅行开始之日，出生已满 14 天（或已满 90 天的早产宝宝），但不满 2 周岁的宝宝成为我们的小旅客。

(2)国内：婴儿旅客出行需要年满 18 周岁、具有完全民事行为能力能力的成人旅客陪伴。婴儿可按随行成人适用全票价的 10% 购买婴儿票，不提供座位；婴儿如需要单独占用座位时，可购买儿童票。每位成人旅客可携带婴儿的数量不能超过 2 名（含 2

名)。成人旅客携带 2 名婴儿成行时，1 名婴儿可按规定购买婴儿票，另 1 名婴儿应购买儿童票。

(3)国际：婴儿旅客出行需要年满 18 周岁（不含 18 岁公历生日当天）的成人陪伴。婴儿机票价格通常按成人票价 10%折扣计算；若成人机票不提供婴儿折扣，则以上一个较高但提供婴儿折扣的成人票价作折扣计算。婴儿客票不提供座位。婴儿如需要单独占用座位时，可购买儿童票。每位成人旅客最多只可携带两名婴儿，1 名婴儿可按规定购买婴儿票，另 1 名婴儿须购买儿童票提供单独座位。如您对此存有疑问，可致电海南航空 24 小时订票服务热线 95339 详询。

(4)可提供婴儿摇篮

①我们在所有执行国际航班的宽体客机上准备了婴儿摇篮。

②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。。

③如您需要婴儿摇篮服务，请您在航班起飞前 24 小时以外联系海南航空售票处或致电海南航空 24 小时订票服务热线 95339。

(5)可免费携带婴儿车

①计件制航线上的免费行李额为 1 件（不超过 23 公斤，三边尺寸总合不超过 115 厘米/45 英寸），计重制航线上免费行李额为 10 公斤。

②可携带一件全折叠式婴儿车或婴儿摇篮。如手推车的尺寸不超过 20*40*55 厘米，且重量不超过 5 公斤，则可以带入客舱放在行李架上。若尺寸或重量超过以上规定，则需要作为托运行李运输。

2 数量限制

(1)为确保飞行安全，根据民航局颁布的各机型旅客载运数量安全规定，每类机型每条航线的婴儿旅客载运数量均有不同的载运标准。

(2)为确保您和您的孩子顺利出行，请您在订座或购票的同时，向客票销售人员提出婴儿乘机的需求，我们确认符合该航班婴儿载运数量标准后，为您及您所携带的婴儿同时填开客票，以免您单独购买成人客票后再携带婴儿抵达机场，因超出所搭乘航班婴儿载运数量标准而造成变更行程情况的发生。

三 无人陪伴儿童旅客

1 无成人陪伴儿童服务

(1)无成人陪伴儿童(简称无陪儿童),是指年龄满 5 周岁(含)但不满 12 周岁(不含),且没有年满 18 周岁且有民事行为能力的成年人陪伴乘机的儿童。

(2)无陪儿童不适合航空运输范围:

①12 周岁(不含 12 岁公历生日当天)以下的病残儿童单独乘机;

②国内、国际串飞航班的年龄满 5 周岁（含 5 岁公历生日当天）但不满 12 周岁（不含 12 岁公历生日当天）的旅客单独乘机；

③在非本公司或本公司未授权的售票处出票的旅客；

④对于海南航空中转航班（同机中转航班除外）或海南航空与其他航空公司的联程航班；

⑤海南航空为市场方的代码共享航班。

(3)无成人陪伴儿童旅客预订数量有限，请您在订票时及时申请"无成人陪伴儿童"服务，并填写《特殊旅客服务需求单 B 类》（请点击此处查看）。如您未在购票时申请无陪服务，到达机场后且至少在航班规定离站时间 60 分钟前，可在机场值机柜台提出办理无陪服务申请。为了保证您的孩子顺利乘机，建议您提前 2 个小时带孩子办理登机手续，并在飞机起飞后再离开机场。

(4)在地区和国际航线上，无成人陪伴儿童购票没有儿童折扣，需按成人销售价格收取费用。因特殊需要的情况下，我们也可以为 12 周岁（含 12 岁公历生日当天）-15 周岁（不含 15 岁公历生日当天）按成人票价购买客票的儿童提供无陪服务，仅限国际和地区航班，需要收取一定的费用，按照 50 欧/500 人民币/75 加元/70 美元或其它等值货币每人每段进行收费。

(5)您的孩子需持有有效身份证件、旅行证件等，包括护照（或者身份证、户口本）、机票，无成人陪伴儿童服务单等资料。

2 我们的服务

(1)我们将为孩子提供一个“小小旅行家”文件挂袋，可帮助孩子保管所有的旅行证件以及登机牌等物品。

(2)我们会有专门的服务人员协助您办理值机、海关、安检以及行李托运等手续，负责陪伴您的孩子候机并保管相关文件凭证。

(3)登机之后，地面人员会将相关资料及“无成人陪伴儿童”亲自交给机上的空中乘务员，空乘人员会陪伴您的孩子度过一段愉快的空中旅程。

(4)如航班延误，将有人照顾您的孩子并提供食宿，同时会及时的通知您。如遇航班取消，我们将及时与您联系通知您接领孩子。

(5)在空中，我们的空中乘务员将全程悉心照顾您的孩子。

(6)航班到达目的地后，我们将有地面服务人员迎接您的孩子，并确认接机人信息无误后，及时将您的孩子进行交接。

(7)申请了一路“童”行服务产品的家长，可通过工作人员上传照片，实时了解小旅客在隔离区内候机、登机及到达后下机的状况。

四 年长旅客

1 乘机须知

尊老一直是我们民族的美德，我们秉承传承东方之美之心，无论在空中或者地面我们将让您感受到我们的五星服务。

(1)我们为乘坐民航飞机的年满 70 周岁（含 70 岁公历生日当天）的健康老人提供各种服务。

(2)出于运输安全考虑，如果您身体不适，出行前请仔细阅读“病患旅客”乘机须知。

2 温馨提示

高空环境特殊易产生身体不适，请您根据自己身体情况选择出行方式。

3 单独乘机

(1)我们在北京、太原、海口、西安、广州、乌鲁木齐、深圳、长沙、杭州、三亚的点对点进出港国内航班上（始发站和目的站必须同时为上述范围内城市）为您提供全程的无人陪伴服务（始发站送机、空中专门照顾、目的站接机）。

(2)温馨提示

①当航班发生备降，备降地机场不在此站点范围时，因备降机场条件限制，地面可能无法提供全程陪同服务。

②如果您是单独乘机，需要您或者您的送机人员帮助您填写《特殊旅客服务需求单 B 类》（请点击[此处查看](#)），我们将为您提供无陪服务，协助您乘机。如您未在购票时申请无陪服务，到达机场后且至少在航班规定离站时间 60 分钟前，可在机场值机柜台提出办理无陪服务申请。

五 轮椅旅客

如您需要，海南航空很乐意为您提供轮椅服务。为确保我们提供的服务能切合您的需要，我们的工作人员将向您了解：您能否在没有任何帮助下自行走动，您可行走的距离，以及您能否在没有任何帮助的时候上下楼梯。

1 乘机须知

(1)为了方便您的出行，享受必要的照顾，使用客舱轮椅的旅客，建议您在家人或者医护人员的陪同下乘机。

(2)因飞机客舱内无法放置轮椅，对于您自行携带的轮椅需要办理托运。如您携带电动轮椅，需在乘机当天提前到达机场与我们的工作人员联系办理托运手续。您的轮椅我们将为您免费运输，不计入您的免费行李额。您需要携带电动轮椅的说明书并至少在乘机当天航班起飞前 90 分钟到值机柜台办理。

2 温馨提示

(1)若您的航班发生改期，请您重新预订所需服务；特殊旅客服务不可签转，详情请咨询海南航空 24 小时订票服务热线 95339。

(2)海南航空暂不为无人陪伴的无自理能力轮椅旅客办理中转联程服务。如您需搭乘不同承运人运输的联程航班，请先征得联程航班承运人同意后再购票。

3 可提供轮椅服务

(1)我们在所有执行国际和国内航班宽体机上提供客舱轮椅服务。

(2)如您需要客舱内轮椅服务，请在航班起飞前 24 小时通过海南航空售票处或者拨打海南航空 24 小时订票服务热线 95339 提出订座和购票需求，并填写《特殊旅客服务需求单 C 类》（请点击此处查看），以便海南航空为您做好相应的服务保障安排。

六 担架旅客

1 一般规定

在飞机起飞至降落整个航行过程中，如果您无法以直立姿势坐于座位上，需要使用担架或其他设备提供辅助，我们很乐意为您提供担架服务。

(1)如您需要使用担架服务，需要通过海南航空直属售票处和办事处在航班起飞前 48 小时提出。

(2)若您需要担架服务时，请填写《特殊旅客服务需求单 C 类》（请点击此处查看），提供《医疗诊断证明书》，且注明在 XX 日前适宜乘机有效。

(3)《医疗诊断证明书》由中国境内县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）以上医疗单位医师签字、医疗单位盖章，方为有效。境外需要有政府部门认可具备行医资格的医生填写。在非洲地区也可由中资医疗机构出具证明。对于医疗诊断证明

书，在中国地区为中文或英文，在境外地区，可以由其他语言填写，但需要附有英文翻译版本或中文翻译版本。

2 乘机须知

(1)无论您使用自备担架，还是我们提供的专业担架，均不收取担架使用费，但是您须承担因使用此服务引起的额外航班开支。

(2)我们将尽可能使用专业担架，如特殊情况下，不能提供专业担架时，请您按照我们的通知自行准备担架。

(3)若您需要联系医院、安排救护车以及在飞行过程中所需的救护设备，请将具体信息提前告知海南航空售票单位。

(4)为了您的出行方便以及得到必要的照顾，担架旅客需要有至少一名医生或者护理人员陪同旅行，陪护人员数量及资质内容，需要您在《特殊旅客服务需求单 C 类》单据“陪护人员”栏目列明。

(5)若您需要，可自备枕头、床垫和被子等。

(6)海南航空暂不为担架旅客办理中转联程服务。如您需搭乘不同承运人运输的联程航班，请先征得联程航班承运人同意后再购票。

3 收费标准

(1)您需要为担架占的座位购买一定数量的客票，请联系航班始发地的海航直属售票处或致电客服中心 95339 了解收费详情。

(2)担架旅客运输所需担架重量不计入免费行李额内，我们将为您免费运输。担架旅客免费行李额按所购舱位等级座位数免费行李额合并计算。如超出免费行李额部分，按正常的超重或超限行李收费。

(3)如您需要救护车等设施，其服务费用由您直接支付给救护方。

七 吸氧旅客

1 乘机须知

尊敬的旅客：

航空运输作为最为快捷方便的运输方式，在旅程的舒适和平稳上有着相当的优越性。但因为长时间的航空飞行、高空气压及客舱环境等因素，可能对病患旅客的身体状况产生不良影响，甚至导致病情恶化。因此，我们建议您根据医生的意见谨慎选择航空方式出行。

如您选择乘坐海南航空航班，并需要在飞行途中使用便携式呼吸辅助设备，请仔细阅读以下说明，并做好出行准备，祝愿您有一个愉快的旅程！

2 具体细则

(1)定义

①吸氧旅客指需要在航班飞行途中使用自带呼吸辅助设备的旅客。

②呼吸辅助设备的范围：便携式制氧机（POC）、持续气道正压通气设备（CPAP）、通气机、呼吸器。

(2)适用范围

①适用于海南航空、大新华航空国内、国际及地区航班（含海南航空为承运方的代码共享航班及包机航班）。

②海南航空暂不为吸氧旅客办理中转联程服务。如您需搭乘不同承运人运输的联程航班，请先征得联程航班承运人同意后再购票。

(3)乘机须知

①健康状况要求

海南航空对于处于昏迷状态的吸氧旅客，或在地面候机期间也需要用氧的旅客不予承运。

②设备型号要求

便携式制氧机（POC）仅接受通过美国 FAA 认证的 POC 设备名录，具体参见本文件 第六点相关内容。

③设备电池要求

根据国际民航组织（International Civil Aviation Organization 简称 ICAO）颁布的《危险物品安全航空运输技术细则》中锂电池运输限制，如可准许旅客携带的备用电池无法满足旅客乘机用氧需求，海南航空无法承运。

(4)乘机申请

①申请渠道

A 国内始发旅客可通过以下渠道申请：

a.海南航空直属售票处；

b.95339 客服热线。

B 境外始发旅客申请渠道：海南航空各境外办事处。

② 申请时限

旅客须至少在航班起飞时间前 48 小时向海南航空提出申请。

(5) 申请文件

请您按以下要求提前备齐申请所需文件。

① 医疗诊断证明（需提供原件及复印件）

A 开具要求：

a. 医疗诊断证明在始发航班起飞前 10 天内有效。通过中国境内县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）以及以上医疗单位医师开具医疗诊断证明，需有开具证明的医师签字并加盖医疗单位公章，方为有效。

b. 境外或港澳台地区必须由政府部门认可具备行医资格的医生开具。在非洲地区也可由中资医疗机构出具证明。

c. 乘坐国内始发航班，开具的医疗诊断证明应为中文；在境外地区，可以由其他语言开具，但必须附有英文或中文翻译版本。

② 内容要求

诊断证明内容中包含“在 XXXX 年 X 月 X 日前适宜乘机”、开具日期，同时注明：“该旅客对呼吸辅助设备的目视和声响警告有认知能力，并且无需帮助可以自行对这些警告采取合适的行为；该旅客在航班飞行全程/部分时间需要使用呼吸辅助设备”，

“旅客所需氧气浓度、呼吸设备自身电池及备用电池的运行时间”。

③在医疗诊断证明复印件上，旅客（或其监护人）须写明“此复印件与原件一致”字样，并由旅客（或其监护人）或随行陪护人员分别签字。

2. 旅客在提出申请时，应填写《特殊旅客服务需求单 C 类》，并保证所填写信息准确、真实。

(6)呼吸辅助设备及电池要求

请按以下要求提前准备呼吸辅助设备，并确认携带的电池可以满足设备运行要求。

①基本要求：

A 设备必须有制造商的标签，并且标签上注明该设备经过测试，并通过美国联邦航空管理局（简称：FAA）认证（注：如航线所涉及的相关国家政府有其它规定，还需符合相关国家政府规定）。

B 设备须符合海南航空手提行李的重量和尺寸规定：

a.计重制航线：重量不能超过 5 千克，体积不超过 20×40×55 厘米。

b.计件制航线：重量不超过 10 千克，长、宽、高的总和不超过 115 厘米（45 英寸）。

c.应能置于旅客的前排座位之下或封闭式行李架内。

C 设备不计入手提行李限额。

②设备品牌及型号要求:

根据 FAA 认证的 POC 设备名录,准许旅客携带以下所列品牌及型号的呼吸辅助设备乘机(旅客携带除此以外的设备乘机,不予承运):

序号	设备品牌及型号
1	AirSep 公司制造的 AirSep "Focus"
2	AirSep 公司制造的 AirSep "Freestyle"
3	AirSep 公司制造的 AirSep "Freestyle 5"
4	AirSep 公司制造的 AirSep "Lifestyle"
5	Delphi Medical Systems 制造的 RS-00400
6	Delphi Medical Systems 制造的 Oxus RS-00400
7	DeVilbiss 制造的 Healthcare"iGo"
8	Inogen 公司制造的 Inogen One
9	Inogen 公司制造的 Inogen One G2
10	Inogen 公司制造的 Inogen One G3
11	Inova Labs 制造的 Inova Labs "LifeChoice Activox"
12	Inova Labs 制造的 International Biophysics "LifeChoice"
13	Invacare 公司制造的 Invacare SOL02
14	Invacare 公司制造的 Invacare XP02/ XP0100
15	OxLife Incorporated 制造的 OxLife "The Independence"
16	Precision Medical 制造的 Precision Medical EasyPulse

序号	设备品牌及型号
17	Respironics Inc. 制造的 Respironics EverGo
18	Respironics Inc. 制造的 Respironics SimplyGo
19	SeQual Technologies Inc. 制造的 eQuinox (model 4000)
20	SeQual Technologies Inc. 制造的 Oxywell (model 4000)
21	SeQual Technologies Inc. 制造的 SeQual Eclipse
22	SeQual Technologies Inc. 制造的 SeQual SAROS
23	VBOX Inc. 制造的 Trooper

可登录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/

（请点击此处查看）

③ 电池要求

A 旅客应携带足够数量的备用电池进入客舱以支持该设备的使用，为呼吸辅助设备提供不少于预计航班最长飞行时间×150%的电力。（注：旅客提供的呼吸辅助设备使用说明书中列明设备自身电池及备用电池的运行时间，旅客根据用氧需求预先将电池充满电并携带所需备用电池。）

B 维持设备运行使用的备用电池（包括锂电池及其他类型电池）须符合 ICAO 运输规定：

a. 锂电池： 电池额定能量值不超过 100Wh 的锂离子电池或锂含量不超过 2g 的锂金属电池，每名旅客最多可携带 20 块。

电池额定能量值超过 100Wh 但不超过 160Wh 的锂离子电池或锂含量超过 2g 但不超过 8g 的锂金属电池，经航空公司批准，每名旅客允许携带 2 块。电池额定能量值超过 160Wh 的锂离子电池或锂含量超过 8g 的锂金属电池严禁携带。同时，备用电池必须单个做好防短路保护。

b. 充电式干电池：旅客根据用氧需求携带干电池式备用电池，此类备用电池需使用非导电材料隔开，并防止被浸湿。

(7) 乘机手续办理

旅客应在乘机当日备齐所需文件原件（《医疗诊断证明》、3 份《特殊旅客服务需求单 C 类》），在航班起飞前 2 小时到机场海南航空值机柜台办理乘机手续。

八 普通病患旅客

1 乘机须知

我们希望您在地面和空中获得我们更多更好的照顾，也希望您获得更好的旅行体验。

(1) 飞机是在高空飞行，高空空气中氧相对减少，气压降低，很多情况不适宜航空旅行。通过向专家咨询，对于以下情况(如果飞机在飞行途中的客舱环境使您不适，您需要特殊的医疗救助)，我们建议您有足够的休息后再乘坐飞机旅行，如果您的相关手术已经超过了以下时间（请点击[此处查看](#)）且必须乘坐航班，那么请先咨询您的医生，由医生出具适用乘机的证明《医疗诊断证明书》，并请您的家人或者医生一起与您旅行。

(2)《医疗诊断证明书》由中国境内县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）以上医疗单位医师签字、医疗单位盖章，方为有效。境外需要有政府部门认可具备行医资格的医生填写。在非洲地区也可由中资医疗机构出具证明。对于医疗诊断证明书，在中国地区为中文或英文，在境外地区，可以由其他语言填写，但需要附有英文翻译版本或中文翻译版本。

2 听力、语言、视力方面需要帮助的旅客

由于各种原因，在听力、语言、视力方面需要帮助的旅客，我们希望通过我们的服务，让您在乘坐我们的航班时，无论在空中还是地面都能获得愉快的旅行经历。

(1)乘机须知

①如果您有什么服务需求，您可以通过各种方式来告诉我们，我们将协助您填写一份《特殊旅客服务需求单 A 类》（请点击[此处查看](#)），以方便我们的服务人员为您提供更加优质的服务。

②我们在北京、太原、海口、西安、大连、广州、乌鲁木齐、深圳、长沙、杭州、三亚的点对点进出港国内航班上为您提供全程的无人陪伴服务（始发站和目的站必须同时为上述范围内城市），协助您乘机。如果您需要申请此服务，我们将协助您填写一份《特殊旅客服务需求单 B 类》（请点击[此处查看](#)）。如您未在购票时申请无陪服务，到达机场后且至少在航班规定离站时间 60 分钟前，可在机场值机柜台提出办理无陪服务申请。

(2)温馨提示

当航班发生备降，备降地机场不在此站点范围时，因备降机场条件限制，地面可能无法提供全程陪同服务。

九 携带服务犬旅行

1 如果您有需要，可以携带您的爱犬（具有相应资格的助听犬、导盲犬、辅助犬）一起乘坐我们的航班。

2 当然如果您的爱犬个头过大或者严重扰乱了客舱秩序，我们将免费为您的爱犬及包装箱办理托运。

3 预约渠道及时限

(1)预约时限：携带服务犬旅客须在航班离站 24 小时以前提出乘机要求

(2)预约渠道：国内始发旅客可在航班始发地海航直属售票处或 95339 预约申请。境外始发旅客可联系境外办事处预约申请。

4 乘坐国内航班您需要携带

(1)有效的动物体检健康证明《动物检疫合格证》。

(2)有效的服务犬身份证明（《动物训练合格证明书》或《动物工作证》或《动物身份证》）。

(3)动物疫苗注射证明。

(4)旅客本人有效的《中华人民共和国残疾人证》。

5 乘坐国际及地区航班您需要携带：

(1)有效的出境或入境文件及许可。

(2)有效的服务犬身份证明（《动物训练合格证明书》或《动物工作证》或《动物身份证》）。

(3)动物疫苗注射证明。

(4)其他入境或过境国政府要求的额外特殊文件。

6 根据中华人民共和国海关总署 2019 年第 5 号公告《关于进一步规范携带宠物入境检疫监管工作的公告》和《中华人民共和国携带入境宠物检疫要求》，若您需携带服务犬入境或已办理服务犬入境手续，请点击此处仔细阅读相关规定，完善服务犬入境相关手续。其他具体检疫要求请登录中华人民共和国海关总署网 <http://www.customs.gov.cn> 查询。

7 温馨提示

北京时间 2021 年 3 月 8 日起，海航所有航线不再接受精神抚慰犬作为服务犬进行运输的申请。

8 我们的服务

(1)在您没有特殊要求的情况下，我们将给您安排靠前靠过道的位置，如在航班不满的情况下，我们则尽量帮您将相邻座位留空。

(2)您所需要的辅助设备我们将为您免费运输。