



乌鲁木齐航空地面服务部

Ground Service Department

文件编号 DOCUMENT NO. GS-Notification-2021-413

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

关于明确乌鲁木齐航空拒绝运输旅客地面处置要求的 业务通告

签发时间 DATE OF ISSUANCE	2021 年 8 月 27 日	签发人 ISSUED BY	马 俊
通告类型 TYPE	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 Read <input checked="" type="checkbox"/> 落实 Implement <input checked="" type="checkbox"/> 传达 Convey <input type="checkbox"/> 反馈 Reply	联系人 CONTACT	马珊珊
发布范围 SCOPE OF ISSUANCE	主送 TO	乌鲁木齐航空地面代理单位	
	抄送 CC	乌鲁木齐航空地面服务部	
通告内容 CONTENT	<p>各代理单位：</p> <p>根据交通运输部令（2021 年第 3 号）《公共航空运输旅客服务管理规定》要求，乌鲁木齐航空已全面修订《乌鲁木齐航空有限责任公司旅客、行李国内运输总条件》，地面服务部同步修订了《地面服务手册》相关标准及程序。为明确乌鲁木齐航空拒绝运输旅客地面处置要求，确保乌鲁木齐航空在日常运行中拒绝运输旅客可按规处置，避免引发服务类投诉及不正常事件，特制定相应业务通告。具体内容如下：</p> <p>1 拒绝运输旅客定义</p> <p>1.1 拒绝运输权</p> <p>1.1.1 出于安全原因，有下列情况之一的，乌鲁木齐航空应当</p>		

拒绝运输：

1.1.1.1 依据国家有关规定禁止运输的旅客或者物品。

1.1.1.2 拒绝接受安全检查的旅客。

1.1.1.3 未经安全检查的行李。

1.1.1.4 办理乘机登记手续时出具的身份证件与购票时身份证件不一致的旅客。

1.1.1.5 国家规定的其他旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序的，承运人有权拒绝运输。

注：旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序的，承运人有权拒绝运输。

1.1.2 根据合理判断，属于下列情形之一的，乌鲁木齐航空有权拒绝运输：

1.1.2.1 旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序。

1.1.2.2 旅客的年龄、精神或身体状况不适合航空旅行，包括但不限于以下情况：

1) 没有提前申请并获得乌鲁木齐航空同意运输许可，到机场后现场临时申请需要使用担架的旅客。

2) 经航空合理判断，在没有额外医疗服务措施情况下，无法安全完成旅行，并且无法提供或者拒绝提供符合要求的医疗诊断证明书的旅客。

3) 患有传染疾病，且传染疾病对其他旅客的身体健康或安全造成直接威胁，无法通过有效措施控制传染的旅客。

4) 处于昏迷状态的吸氧旅客及在地面候机期间也需要用氧的旅客。

5) 怀孕 36 周（含）以上的孕妇旅客。

6) 出生未满 14 天的婴儿旅客和出生未满 90 天的早产儿旅。

7) 属于数量受限制的特殊旅客，但该航班上承运的该类人员

数量已经达到限制数量。

8) 特殊旅客或特殊行李的申请材料、托运行李包装不符合乌鲁木齐航空规定。

1.1.2.3 旅客不遵守国家的有关法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定，或不遵守乌鲁木齐航空的规定。

1.1.2.4 旅客未支付适用的票价、费用以及（或）未承兑其与乌鲁木齐航空或有关承运人之间的信用付款。

1.1.2.5 旅客未能出示本人的有效身份证件。

1.1.2.6 出示的客票经证明是非法获得或不是在出票承运人或其销售代理企业处购买的、或属已挂失或被盗的、或是伪造的、或不是由乌鲁木齐航空或其销售代理企业更改的乘机联或乘机联被涂改的。

1.1.2.7 出示的客票不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内列明的人旅客。

1.1.2.8 不符合疫情出发地或目的地防控政策要求。

2 拒绝运输旅客处置要求

2.1 旅客被拒绝运输而要求出具书面说明的，除国家另有规定外，乌鲁木齐航空按规定及时向旅客出具《未成行旅客、行李证明书》：

2.1.1 乌鲁木齐出港航班旅客被拒绝运输后要求出具书面说明时，地面服务人员填写乌鲁木齐航空《未成行旅客、行李证明书》（一式两联），根据旅客实际拒绝运输的原因进行勾选，经与旅客确认后将其一联交于旅客本人，另一联进行留存，留存期为3个月。

2.1.2 乌鲁木齐航空其他地区出港航班旅客被拒绝运输后要求出具书面说明时，各代理单位地面服务人员需详细记录旅客信息，并将旅客信息反馈至乌鲁木齐航空客户服务席，乌鲁木齐航

空客户席根据旅客提供的联系方式三个工作日内向旅客提供电子版《未成行旅客、行李证明书》。

2.2 各单位在处理拒绝运输旅客时，需主动、耐心做好旅客解释、安抚工作，避免发生因现场解释不当引起旅客投诉事件。对于旅客提出的相关票务问题，建议旅客拨打乌鲁木齐航空官方服务热线 95334 或联系原售票处办理票务变更事宜。

2.3 对于现场未提出需要开具书面说明的拒绝运输旅客，各单位需做好拒绝运输旅客相关信息记录并反馈至乌鲁木齐航空客户服务席进行备案，客户服务席做好相关信息留存。

3 信息通报

3.1 各代理单位如发现服务隐患时第一时间通报至乌鲁木齐航空客户服务席，由客户服务席传递旅客最终处置意见，同时重点关注旅客处置情况。

3.2 部内各单位如遇特殊情况，严格按照部内信息通报流程进行通报。

4 其他

本通告自下发之日起生效，请各单位组织学习并遵照执行，后续我司将对培训学习情况进行抽查。如遇特殊情况请及时联系乌鲁木齐航空客户服务席，电话：0991-6787269（此为内部交流电话严禁提供至旅客）。

未成行旅客、行李证明书

编号 NO.

旅客联

旅客姓名		票号	
航班日期		航班号	
证件类型		证件号码	
旅客联系方式			
航班信息	从	经	至

旅客、行李未成行原因

- 依据国家有关规定禁止运输的旅客或者物品；
- 拒绝接受安全检查的旅客；
- 因安检原因拒绝放行的旅客；
- 未经安全检查的行李；
- 办理乘机登记手续时出具的身份证件与购票时身份证件不一致的旅客；
- 国家规定的其他情况；
- 旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序；
- 旅客的年龄、精神或身体状况不适合航空旅行；
- 旅客不遵守国家的有关法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定，或不遵守

乌鲁木齐航空的规定；

- 特殊旅客/特殊行李申请材料、托运行李包装不符合乌鲁木齐航空规定；
- 旅客未支付适用的票价、费用以及（或）未承兑其与乌鲁木齐航空或有关承运人之

间的信用付款；



<p><input type="checkbox"/>旅客未能出示本人的有效身份证件；</p> <p><input type="checkbox"/>旅客出示的客票经证明是非法获得或不是在出票承运人或其销售代理企业处购买的、或属已挂失或被盗的、或是伪造的、或不是由乌鲁木齐航空或其销售代理企业更改的乘机联或乘机联被涂改的；</p> <p><input type="checkbox"/>旅客出示的客票不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内列明的人；</p> <p><input type="checkbox"/>特殊旅客数量超过航班最大可运输数量；</p> <p><input type="checkbox"/>不符合疫情出发地或目的地防控政策要求；</p> <p><input type="checkbox"/>其他：</p>
<p>注：出于安全原因或根据合理判断，乌鲁木齐航空认为有以上情形之一的旅客不适宜于乘机。此证明仅作为乌鲁木齐航空未运输旅客、行李的证明。如无乌鲁木齐航空授权，不能作为其他用途。未成行旅客如需变更客票或者退票，乌鲁木齐航空将按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理，具体请咨询乌鲁木齐航空官方服务热线 95334。</p>

乌鲁木齐航空有限责任公司
_____年____月____日