

# 湖南航空股份有限公司

## 营销委员会文件

湖南航营销〔2021〕64号

---

### 关于规范湖南航特殊旅客客票销售报备 业务流程的通告

各销售单位：

因旅客购票方式的不断变化，各网络平台客票销售量不断增加，为避免特殊旅客通过网络平台购票后，各平台未及时报备信息导致旅客无法出行，同时最大程度确保特殊旅客购票以及乘机过程中的相关服务保障工作得到落实，湖南航现将特殊旅客客票销售报备业务流程规范如下：

对包括但不限于重要旅客、病患旅客、担架旅客、轮椅旅客、残疾旅客如盲人/聋哑人单独或团体乘机、无成人陪伴儿童等特

殊旅客提出购票申请时，各销售单位需在知晓相关信息后第一时间向湖南航空客服中心 4008337777 进行报备，由湖南航客服中心进行旅客信息上报评估后方可进行操作。

请各销售单位严格执行以上特殊旅客客票销售业务流程，如因未进行相关提示或申报导致特殊旅客无法正常乘行的，由客票销售单位承担由此带来的一切损失和责任。

特此通知。



---

营销委员会

2021年11月5日印发

---