

手册编码：PN-0506

西部航空有限责任公司

旅客运输手册



批准人：祝涛

受控状态：**受控文件**

分发号码：E

版次：第一版

发布日期：2021年9月1日

0 概述

0.1 总裁声明

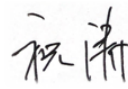
我作为公司总裁,在此郑重声明:

西部航空有限责任公司《旅客运输手册》(以下简称本手册)依据《中华人民共和国民用航空法》、《公共航空运输旅客服务管理规定》等民航有关法律法规的规定和《西部航空有限责任公司旅客、行李运输总条件》(以下简称公司运输总条件),结合本公司的有关运输政策及实际情况编写而成。

本手册主要规定了公司国内、国际运输客票销售方面的管理政策、程序及标准。本公司客票销售人员必须遵照执行。

“安全第一、优质服务、信誉至上”是本公司的安全、服务宗旨。公司将坚定不移地在确保飞行安全的前提下,力争航班运行正常,提供优质服务;在提高经济效益的同时,注意社会效益和环境保护。不折不扣地执行本手册中的各项规定,进一步加强公司相关人员的培训,提高全体员工的素质,搞好基础建设,完善管理体制,不断提高公司的服务水平。在手册执行过程中如有与局方规章有抵触以规章内容为准。同时,诚恳地接受政府主管部门和社会各界的监督和检查。

总裁签名:



| 章节 | 目录标题 | 编号 |
|------|-------------|------------------|
| 0 | 概述 | |
| 0.1 | 总裁声明 | |
| 0.2 | 目录 | |
| 0.3 | 发放清单 | |
| 0.4 | 有效页清单 | |
| 0.5 | 修改记录 | |
| 0.6 | 换页记录 | |
| 1 | 术语 | |
| 0101 | 术语 | PN-0506-SY-Z |
| 2 | 销售业务 | |
| 0201 | 销售业务基本要求 | PN-0506-XSYWYQ-Z |
| 3 | 定座 | |
| 0301 | 定座规则 | PN-0506-DZGZ-Z |
| 0302 | 定座记录 | PN-0506-DZJL-Z |
| 0303 | 定座程序 | PN-0506-DZCX-Z |
| 0304 | 定座系统指令 | PN-0506-DZXTZL-Z |
| 0305 | 定座管理规定 | PN-0506-DZGLGD-Z |
| 4 | 客票 | |
| 0401 | 客票规定 | PN-0506-KPGD-Z |
| 0402 | 客票填开规定 | PN-0506-KPTKGD-Z |
| 0403 | 客票使用规定 | PN-0506-KPSYGD-Z |
| 0404 | 货币与付款 | PN-0506-HBYFK-Z |
| 5 | 客票销售 | |
| 0501 | 售票要求 | PN-0506-SPYQ-Z |
| 0502 | 客票的销售 | PN-0506-KPDXS-Z |
| 6 | 票价 | |
| 0601 | 票价的种类与使用 | PN-0506-PJZLSY-Z |

| | | |
|------|-------------------|------------------|
| 0602 | 国际票价相关定义 | PN-0506-PJPJDY-Z |
| 0603 | 国际票价构成 | PN-0506-PJPJGC-Z |
| 7 | 旅费证(MCO) | |
| 0701 | 旅费证 | PN-0506-LFZ-Z |
| 8 | 客票变更与换开 | |
| 0801 | 客票变更 | PN-0506-KPBG-Z |
| 0802 | 客票的换开 | PN-0506-KPDHK-Z |
| 9 | 退票 | |
| 0901 | 退票 | PN-0506-TP-Z |
| 10 | 客票遗失 | |
| 1001 | 客票遗失 | PN-0506-JPYS-Z |
| 11 | 运输不正常情况的处理 | |
| 1101 | 运输不正常情况的处理 | PN-0506-YSBZC-Z |
| 12 | 责任与赔偿 | |
| 1201 | 国际运输责任与赔偿 | PN-0506-GJZRPC-Z |
| 1202 | 国内运输责任与赔偿 | PN-0506-GNZRPC-Z |
| 13 | 特殊旅客 | |
| 1301 | 特殊旅客运输总则 | PN-0506-TSLKZZ-Z |
| 1302 | 残疾人旅客 | PN-0506-CJRLK-Z |
| 1303 | 普通病患旅客 | PN-0506-PTBHLK-Z |
| 1304 | 传染病旅客 | PN-0506-CRBLK-Z |
| 1305 | 孕妇旅客 | PN-0506-YFLK-Z |
| 1306 | 儿童旅客 | PN-0506-ETLK-Z |
| 1307 | 婴儿旅客 | PN-0506-YELK-Z |
| 1308 | 年长旅客 | PN-0506-NZLK-Z |
| 1309 | 担架旅客 | PN-0506-DJLK-Z |
| 1310 | 用氧旅客 | PN-0506-YYLK-Z |
| 1311 | 人体器官运输 | PN-0506-RTQGYS-Z |
| 1312 | 其他特殊旅客 | PN-0506-QTTSLK-Z |

打印/下载不受控

0.3 发放清单**0.3.1 纸版手册发放清单**

| 发放号 | 发放对象 | 发放日期 | 发放版本 |
|-----|------------|------------|------|
| 07 | 民航重庆监管局运输处 | 2021/08/27 | V1 |
| 18 | 运行标准部 | 2021/08/27 | V1 |

0.3.2 电子版手册发放清单

| 发放号 | 发放对象 | 发放日期 | 发放版次 |
|-----|-------|------------|------|
| E | X 平台 | 2021/08/27 | V1R0 |
| E-1 | 公司服务器 | 2021/08/27 | V1R0 |

打印/下载不受控

0.4 有效页清单

| 编号 | 修改号 | 修改日期 | 编号 | 修改号 | 修改日期 |
|------|-----|------------|------|-----|------------|
| 0101 | R0 | 2021/08/08 | | | |
| 0201 | R0 | 2021/08/08 | | | |
| 0301 | R0 | 2021/08/08 | 0302 | R0 | 2021/08/08 |
| 0303 | R0 | 2021/08/08 | 0304 | R0 | 2021/08/08 |
| 0305 | R0 | 2021/08/08 | | | |
| 0401 | R0 | 2021/08/08 | 0402 | R0 | 2021/08/08 |
| 0403 | R0 | 2021/08/08 | 0404 | R0 | 2021/08/08 |
| 0501 | R0 | 2021/08/08 | 0502 | R0 | 2021/08/08 |
| 0601 | R0 | 2021/08/08 | 0602 | R0 | 2021/08/08 |
| 0603 | R0 | 2021/08/08 | | | |
| 0701 | R0 | 2021/08/08 | | | |
| 0801 | R0 | 2021/08/08 | 0802 | R0 | 2021/08/08 |
| 0901 | R0 | 2021/08/08 | | | |
| 1001 | R0 | 2021/08/08 | | | |
| 1101 | R0 | 2021/08/08 | | | |
| 1201 | R0 | 2021/08/08 | 1202 | R0 | 2021/08/08 |
| 1301 | R1 | 2021/11/11 | 1302 | R1 | 2021/11/11 |
| 1303 | R0 | 2021/08/08 | 1304 | R0 | 2021/08/08 |
| 1305 | R0 | 2021/08/08 | 1306 | R0 | 2021/08/08 |
| 1307 | R0 | 2021/08/08 | 1308 | R0 | 2021/08/08 |
| 1309 | R1 | 2021/11/11 | 1310 | R0 | 2021/08/08 |
| 1311 | R0 | 2021/08/08 | 1312 | R1 | 2021/11/11 |
| 1313 | R1 | 2021/11/11 | | | |

| | | | | | |
|---|----|------------|--|--|--|
| A | R0 | 2021/08/08 | | | |
|---|----|------------|--|--|--|

打印/下载不受控

0.5 修改记录

0.5.1 版本记录

| 手册版本 | 改版日期 | 改版说明 | 改版人 |
|------|------------|---------------------|-----|
| V1 | 2021/08/08 | 合并《国内运输手册》与《国际运输手册》 | 项娟 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

0.5.2 修改内容简述

| 修改号 | 修改内容简述 |
|-----|--|
| R1 | 根据 OC-GRH-Notification-2021-095 关于下发西部航空轮椅旅客地面保障标准的业务通告, 新增机上窄型轮椅旅客 (WCOB) 相关内容。 |
| | |
| | |

0.5.3 修改说明

| 修改号 | 修改人 | 批准人 | 批准生效日期 |
|-----|-----|-----|------------|
| R1 | 项娟 | 祝涛 | 2021-12-14 |
| | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

打印/下载不受控

0101 术语

1 目的

为明确本手册名词定义和缩略词的标准, 确保本手册名词定义和缩略词与局方规章的一致性。

2 引用文件

2.1 大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则

2.2 航班正常管理规定 (交通运输部令 2016 年第 56 号)

2.3 公共航空运输旅客服务管理规定

2.4 西部航空旅客、行李运输总条件

3 管理单位

市场营销部收益管理中心

4 术语

4.1 国内航空运输:

指根据旅客运输合同, 其出发地点、约定经停地点和目的地均在中华人民共和国境内的航空运输。中国大陆与香港、澳门特别行政区及台湾地区之间的国内航线运输标准参照国际航空运输条款执行。

4.2 国际航空运输:

是指除公约另有规定外, 根据当事人订立的航空运输合同, 无论运输有无间断或者有无转运, 运输的出发地点、目的地或者约定的经停地点之一不在中华人民共和国境内的运输。

4.3 公约:

是指根据合同规定适用于该项运输的一九二九年十月十二日在华沙签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》(简称华沙公约) 和一九五五年九月二十八日在海牙签订的《修改一九二九年十月十二日在华沙签订的统一国际航空运输某些规则的公约的议定书》(简称海牙议定书) 以及一九九九年五月二十八日在蒙特利尔签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》(简称 1999 年蒙特利尔公约)。

4.4 西部航空:

是西部航空有限责任公司的简称; 英文名称: China West Air Co. Ltd.; 国际航空运输协会 IATA 两字代码: PN; 国际民用航空组织 ICAO 指定代码: CHB; 国际航空运输协会 IATA 结算代码: 847; 网址: www.westair.cn; 官方电话为: 95373。

4.5 承运人:

指以营利为目的, 使用民用航空器运送旅客、行李的公共航

- 空运输企业。
- 4.6 **约定承运人:**
是指使用本企业票证和票号, 与旅客签订航空运输合同的承运人。
- 4.7 **实际承运人:**
是指根据缔约承运人的授权, 履行相关运输的承运人。
- 4.8 **承运人规定:**
指除本条件外, 承运人依法制定、公布的并于客票填开之日起有效的关于对旅客及其行李运输管理的规定, 包括有效的适用票价及适用条件等。
- 4.9 **航空销售代理人:**
是指依照中华人民共和国法律成立的, 与承运人签订销售代理协议, 从事公共航空运输旅客服务销售业务的企业。
- 4.10 **授权航空销售代理人:**
是指已与西部航空签订销售代理协议, 被西部航空指定为其从事公共航空运输旅客服务销售业务的企业。
- 4.11 **公共航空旅客运输服务:**
是指承运人使用民用航空器将旅客由出发地机场运输至目的地机场的服务。
- 4.12 **旅客:**
是指乘坐民用航空器出行, 并与承运人存在航空旅客运输合同的人。
- 4.13 **团体旅客:**
指统一组织的人数在 10 人(含)以上(或西部航空具体产品附有最低成团人数), 航程、乘机日期、航班和舱位等级相同并按同一类团体票价支付票款的旅客。
- 4.14 **儿童:**
指旅行开始之日起年龄满 2 周岁(含), 但不满 12 周岁的人。
- 4.15 **无成人陪伴儿童:**
指开始旅行之日起, 年龄满 5 周岁(含), 但不满 12 周岁, 且没有年满 18 周岁且具有完全民事行为能力的成年人陪伴乘机的儿童。
- 4.16 **婴儿:**
指旅行开始之日起年龄不满 2 周岁的人。
- 4.17 **定座:**
指对旅客预定的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。

- 4.18 **航班:**
指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。
- 4.19 **代码共享航班:**
指承运人通过协议在另一承运人实际承运的航班上使用自己公司航班号或多家公司通过协议在同一个航班上使用各自的航班号的航班。
- 4.20 **超售:**
是指承运人为了避免座位虚耗,在某一航班上销售座位数超过实际可利用座位数的行为。
- 4.21 **有效身份证件:**
指旅客购票和乘机时必须出示的由政府主管部门规定并适用航程的证明其身份的证件。如:中国大陆地区居民的居民身份证、临时居民身份证、护照、军官证、文职干部证、义务兵证、士官证、文职人员证、职工证、武警警官证、武警士兵证、海员证,香港、澳门地区居民的港澳居民来往内地通行证、台湾地区居民的台湾居民来往大陆通行证;港澳台居民居住证;外籍旅客的护照、外交部签发的驻华外交人员证、外国人永久居留身份证及尚在有效期内的外国人永久居留证;民航局规定的其他有效乘机身份证件。十六周岁以下的中国大陆地区居民的有效乘机身份证件,还包括出生医学证明、户口簿、学生证或户口所在地公安机关出具的身份证明。
- 4.22 **客票:**
是运输凭证的一种,包括纸质客票和电子客票。
- 4.23 **纸质客票**
指由承运人或代表承运人所填开的被称为“客票及行李票”的凭证,包括运输合同条件、声明、通知以及乘机联和旅客联等内容。
- 4.24 **电子客票:**
是指由承运人或其授权航空销售代理人销售并赋予运输权利的以电子数据形式体现的有效运输凭证,是纸质客票的电子替代品。
- 4.25 **航空运输电子客票行程单**
是指旅客购买承运人民用航空运输电子客票的付款凭证或报销凭证,同时具备提示旅客行程的作用。“航空运输电子客票行程单”右下角的“填开日期”指旅客实际打印电子客票行程单的日期,与客票本身的有效期没有关联。
- 4.26 **已购票:**

- 是指根据法律规定或者双方当事人约定，航空运输合同成立的状态。
4. 27 **客票使用条件：**
是指指定座舱位代码或者票价种类所适用的票价规则。
4. 28 **票价：**
是指承运人使用民用航空器将旅客由出发地机场运送至目的地机场的航空运输服务的价格，不包含按照国家规定收取的税费。
4. 29 **普通票价：**
指在票价适用期内的公务、经济各舱位等级的销售票价中的最高票价。“普通票价”以旅客开始乘机之日承运人公布的票价为准。如票价管制方法发生变化的，以当时的规定为准。
4. 30 **优惠票价：**
指低于普通票价并附有使用限制条件的票价。“优惠票价”以旅客开始乘机之日承运人公布的票价为准。
4. 31 **免费运输：**
指西部航空以飞机运送旅客、行李但不收取报酬（税费除外）的国内航空运输，包括但不限于西部航空因礼遇、市场促销、雇员因私或因公出行、常旅客奖励等的免费运输。
4. 32 **舱位差价：**
指旅客自愿从低等级舱位变更到高等级舱位，或者从较低票价改为较高票价的差价。
4. 33 **联程航班：**
是指被列明在单一运输合同中的两个（含）以上的航班。
4. 34 **连续客票：**
指填开给旅客与另一本客票连在一起，共同构成一个单一运输合同的客票。
4. 35 **联程客票：**
指在单一运输合同内，由不同航班连接两个（含）以上连续航程的客票。
4. 36 **日：**
指日历日，一周包括七日。用于发通知时，通知发出日不计算在内。用于确定客票有效期限时，客票填开日或航班飞行开始日，均不计算在内。以工作日计算的时限均不包括当日，从次日起计算。
4. 37 **定期客票：**
指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

4. 38 **不定期客票**
指未列明航班、乘机日期或未定妥座位的客票。
4. 39 **误机：**
指旅客未按规定时间办妥乘机手续或因身份证件不符合规定而未能乘机。
4. 40 **漏乘：**
指旅客办妥乘机手续后或者再经停站过站时未能搭乘其客票列明的航班。
4. 41 **错承：**
指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。
4. 42 **办理乘机手续：**
指西部航空或其授权地面服务代理人为旅客办理登机牌和托运行李手续的过程。
4. 43 **乘机登记截止时间：**
指航班停止办理乘机登记手续和领取登机牌的时间。
4. 44 **离站时间：**
指航班旅客登机后，关机门的时间。
4. 45 **客票变更：**
指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。
4. 46 **自愿变更客票：**
是指旅客因其自身原因要求变更客票。
4. 47 **非自愿变更客票：**
指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客变更客票的情形。
4. 48 **舱位差价：**
指旅客自愿从低等级舱位等级变更到高等级舱位，或者从较低票价改为较高票价的差价。
4. 49 **签转：**
指客票列明承运人的变更。
4. 50 **自愿签转**
是指旅客因其自身原因要求变更承运人。
4. 51 **非自愿签转**
指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客变更承运人的情形。
4. 52 **签转费：**
指旅客自愿签转，承运人依照规定所收取的费用。
4. 53 **客票改期：**

- 是指客票列明同一承运人的航班时刻、航班日期的变更。
- 4.54 **自愿改期:**
是指旅客因其自身原因要求改期。
- 4.55 **非自愿改期:**
是指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形,导致旅客改期的情形。
- 4.56 **改期费:**
指旅客自愿改变航班、日期等依照规定所收取的费用。
- 4.57 **退票:**
指由于旅客或西部航空或其他原因,未能使用部分或全部客票,在客票有效期内,按规定退还旅客票款的过程。
- 4.58 **自愿退票:**
是指旅客因其自身原因要求退票。
- 4.59 **非自愿退票:**
指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形,导致旅客退票的情形。
- 4.60 **退票费:**
指旅客自愿退票,承运人依照规定所收取的费用。
- 4.61 **承运人原因:**
是指承运人内部管理原因,包括机务维护、航班调配、机组调配等。
- 4.62 **非承运人原因:**
是指与承运人内部管理无关的其他原因,包括天气、突发事件、空中交通管制、安检、旅客等因素。
- 4.63 **损失:**
指在运输中或与运输有关或在承运人提供的其他服务时发生的损失,包括死亡、受伤、延误、丢失、部分丢失或其他损坏。
- 4.64 **不可抗力**
是指非正常的、无法预见的并且无法控制的情况,即使采取一切可能的措施,仍不能避免其后果的发生。
- 4.65 **上、下西部航空飞机过程**
是指旅客在登机口跨入廊桥或者在停机坪跨上舷梯直至进入西部航空飞机、旅客走出西部航空飞机直至跨出廊桥或者跨下舷梯时止的过程。
- 4.66 **航班延误:**
是指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过 15 分钟的情况。

- 4.67 **航班出港延误**
是指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过 15 分钟的情况。
- 4.68 **航班取消:**
是指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延误而导致停止飞行计划的情况。
- 4.69 **机上延误:**
是指飞机关门后至起飞前或者降落后至开门前,旅客在航空器内等待超过机场规定的地面滑行时间的情况。
- 4.70 **经停地点:**
是指除出发地点和目的地点以外,作为旅客旅行路线上预定经停的地点。
- 4.71 **中途分程地:**
是指经承运人事先同意,旅客在出发地和目的地间旅行时有意安排在某个地点的旅程间断。
- 4.72 **小动物:**
是指旅客托运的小型动物,包括家庭饲养的猫、狗或者其他类别的小动物。
- 4.73 **服务犬:**
是指为残疾人生活和工作提供协助的特种犬,包括辅助犬、导听犬、导盲犬。
- 4.74 **特别提款权:**
是指由国际货币基金组织定义的特别提款权。
- 4.75 **法国金法郎**
是指含有千分之九百成色的六十五点五毫克黄金的货币单位。此项金额可折合为任何国家的货币,取其整数。

(此页有意空白)

打印/下载不受控

0201 销售业务基本要求

- 1 **目的**

明确销售业务工作人员应遵守的规定，以达到办理销售业务时应符合的要求，从而更好的服务旅客。
- 2 **引用文件**
 - 2.1 公共航空运输旅客服务管理规定
 - 2.2 中华人民共和国颁布的有关法律、法令。
- 3 **管理单位**

市场营销部收益管理中心
- 4 **销售工作人员必须遵守的规定**
 - 4.1 中华人民共和国颁布的有关法律、法令。
 - 4.2 中华人民共和国政府颁布的有关命令、条例、规则。
 - 4.3 中华人民共和国政府参加的有关航空运输国际公约。
 - 4.4 国际航空运输协会制定的有关规章。
 - 4.5 中国民用航空总局制定的公共航空运输旅客服务管理规定（中华人民共和国交通运输部令 2021 年第 3 号）及其他有关规章制度。
 - 4.6 中华人民共和国政府和各国政府签订的航空运输协定以及西部航空与各航空公司签订的业务协议的有关规定。
 - 4.7 《西部航空有限责任公司旅客、行李运输条件》以及西部航空其他有关规章制度。
 - 4.8 参与西部航空国际航班（含包机航班）销售代理人应当遵照《海南航空控股股份有限公司客运销售代理协议》相关条款签署协议并严格按照规定进行日常销售。
 - 4.9 销售经理每月不定期抽查代理人的销售流程是否符合我司要求，并与财务核对相关数据。如发现不符，将严格按照我司代理人销售管理规定进行处罚。
- 5 **运输人员办理业务时应符合的要求**
 - 5.1 主动热情、诚恳周到，尊重旅客，根据不同对象做好服务工作。
 - 5.2 主动向旅客介绍航空旅行有关情况，提出最经济合理的运输路线，同时注意保护本航空公司的业务权益。
 - 5.3 出售国际客票之前主动提醒旅客办好旅行所需的有关手续，如护照、出入境签证以及预防接种证明书等，为其提供相关信息的咨询、解答服务，以保证旅客能顺利完成旅行。

如果由于旅客没有按国家有关的法律规定携带必要的旅行证件，或其他旅客原因造成的旅客被拒绝入境或遣返而引起的一切费用，应由旅客负责支付。如果该项费用由西部航空垫

付，应由旅客负责偿还。

5.4

为旅客定妥座位后，应提醒旅客在规定时限内尽早购票，提醒旅客有关的机场名称和时限，以及其他必要事项，如续程航段的座位再证实，变更、退票的有关规定等。客票填开完毕后，查看客票各联是否填写齐全、正确、清楚。

打印/下载不受控

0301 定座规则

1 目的

为明确定座业务一般规则，规范销售人员定座服务。

2 引用文件

2.1 《公共航空运输企业安全保卫规则》

2.2 《西部航空安全保卫方案》

2.3 公共航空运输旅客服务管理规定

2.4 西部航空旅客、行李运输总条件

3 管理单位

市场营销部收益管理中心

4 一般规定

4.1 从方便旅客着想，定座工作须遵守“保证重点、照顾一般、方便旅客”的原则。海航集团内各航空公司直属售票处及呼叫中心、西部航空授权的销售代理企业可以电话、传真等方式为旅客预留座位。旅客可通过西部航空官方网站、移动客户端、西部航空官方热线直接购票。

4.2 定座只有在旅客按照西部航空规定的手续提交相关信息、证件并指定乘坐具体航班的要求被西部航空所接受，并按照西部航空规定的定座手续和购票时限支付票款，经西部航空或授权航空销售代理人填开客票并将定座情况列入有关客票，才能认为定座已经完成并有效。

4.3 未经西部航空或授权航空销售代理人记录认可，不得认为定座已确认。

4.4 按照西部航空规定，优惠票价可以附有限制或排除旅客签转、更改、退票、取消定座权利的条件。旅客应选择适合需求的客票票价。

4.5 旅客出示的客票经证实其定座记录是无效的，西部航空不保证旅客乘坐原定航班成行，但可视情况协助旅客成行，产生的费用由造成定座记录无效的责任人承担。

4.6 西部航空应根据《公共航空运输企业安全保卫规则》和《西部航空安全保卫方案》要求，采取相应安全保卫措施，对旅客定座信息妥善保护，各销售单位不得随意向外提供旅客信息，防止旅客信息被窃取或非法泄露。旅客定座信息只有经国家相关机关或旅客个人要求的情况下，方可向外披露。当个人在售票柜台查询时，须提供个人的身份证件，待查验确属旅客本人时方可提供。当个人以电话形式查询时，须提供个人证件号码、订票日期、航班号，以上信息与定座信息一致时方可提供相关信息。

- 4.7 旅客预定联程座位，国内航班衔接国内航班时间不得少于120分钟（西部航空中转联程航班的衔接时间除外，以各中转枢纽的保障能力及中转联程的业务规定为准）。国内航班衔接国际航班时间不得少于180分钟（仅限北京首都机场，其它地区按各地机场的相关规定办理）。
- 4.8 办理旅客订座要认真负责，经常核对检查订座记录，如发现错误，要确实弄清，及时更正。
- 4.9 应告知旅客，只有在座位定妥后，才能凭该定妥座位的客票乘机。并只限在该客票已经定妥座位的有关乘机联指定的两个地点之间才适用于运输。
- 4.10 不定期客票在定妥座位后才能使用。没有定妥座位的客票，不能凭以乘机。
- 4.11 对于旅客在定座时提出的特殊服务要求应在公司规定允许的情况下尽可能予以满足。特殊餐食、担架、轮椅、病残、重要旅客、无成人陪伴儿童、老年旅客、孕妇等特殊旅客，应按西部航空现行特殊旅客服务保障流程进行申请，并经有关部门确认后，方可定座出票，定座时应在定座记录里以OSI或SSR格式详细注明特殊旅客的服务需求。
- 4.12 办理旅客定座要认真负责，仔细核对定座记录。特别是团队定座申请，要逐团复核检查，发现错误及时改正。
- 4.13 旅客持有在境外购买的定妥座位的西部航空国内段客票，须按西部航空规定办理座位再证实手续。
- 4.14 对于非自愿改变航程的旅客，在航班有可利用座位的条件下，可优先定座。
- 4.15 当旅客没有按照西部航空规定使用已经定妥的座位，也未告之西部航空有关部门，西部航空可以视情况取消旅客所有已经定妥的西部航空续程和回程座位。
- 4.16 持有联程或来回程客票的旅客未能搭乘已定妥座位的航班，且未预先通知西部航空对其客票上列明的续程或回程航班予以保留，西部航空有权取消旅客相应后续航班的定座。但是，如果旅客预先通知西部航空，旅客相应后续航班的定座仍然有效。
- 4.17 旅客认可向西部航空提供的个人资料，旨在用于定座和安排相关的运输服务。为此，旅客授权西部航空保留其个人资料并善加保密且可将必须的资料传递给航程相关的任何国家的政府机构、西部航空有关部门、其他相关承运人或相关服务的提供者。旅客有责任按照西部航空规定提供真实、准确、完整的有效身份信息、联系电话等。

4.18 购票时限已经定妥的座位，旅客应在西部航空规定或预先约定的时限内购买客票，否则，原定座位不予保留。在旅客订座时，西部航空或授权航空销售代理人将告知旅客购票时限。

5 相关概念

5.1 订座

根据旅客要求和航班情况为旅客在某一航班预留的座位。

5.2 定座

定座是指对旅客预定的座位、舱位等级或行李的重量、体积的预留，是旅客运输的第一道工序和组织旅客运输的重要环节。

5.3 重复定座

重复定座是指同一旅客（或团体旅客）在同一或相近的航班上进行了两次或两次以上的定座。

5.4 座位再证实

除另有规定外，旅客持有已定妥座位的客票，无须办理座位再证实。

5.5 事后取消

在西部航空规定的航班起飞以前的最后指定时限以后取消座位。

5.6 无定座记录

旅客持有已定妥座位的客票，而西部航空没有任何接受该定妥座位的记录。

5.7 候补定座

是指由于目前航班座位情况无法满足旅客所需，无法为其确认座位，而在进行等候补座（有限制订座要求的特种票价客票订座不在此列）。

(此页有意空白)

打印/下载不受控

0302 定座记录

- 1 **目的**
明确定座记录的构成与建立。
- 2 **引用文件**
无
- 3 **管理单位**
市场营销部收益管理中心
- 4 **一般规定**
 - 4.1 定座记录是我司定座程序中一个不可分割的部分。称作旅客姓名记录 (PNR) 的定座记录可以清楚地将旅客的旅行需要反映出来, 其中包括能使定座得以处理和得到控制的所有必要信息。
 - 4.2 PNR 是一个基本记录, 各部门从中可以获得确保快速的处理, 为旅客提供方便的信息, 如航班配餐需要量、机场各种登机清单、特殊处理需求 (如轮椅) 等。
 - 4.3 一项定座事务 (座位预定、申请或列入候补) 处理完成以后, 即为每一旅客建立和储存一个 PNR, 生效一个 PNR 后, 系统会给出一个记录编号, 记录编号由 6 位字母或数字组成。
- 5 **PNR 结构与建立**
PNR 是旅客订座 (Passenger Name Record) 的英文缩写。它记录了旅客行程的必要信息, 如旅客姓名、人数、旅行地点、时间、联系电话等。
 - 5.1 **PNR 结构**
PNR 的建立一般带有下列项目
 - 5.1.1 姓名组 (NM) 的建立: 由座位数与姓名组成。 (Name)
 - 5.1.2 航段组 (SS) 分四种情况:

| | |
|-----------|--------------------------|
| 可采取行动的航段组 | (Actionable) (SS) 或 (SD) |
| 提供情况航段组 | (Informational) (SA) |
| 到达情况不明航段组 | (ARNK) (SA) |
| 不定期航段组 | (OPEN) (SN) |
 - 5.1.3 联系组 (CT) 用于建立与旅客联系的信息 (Contact)。联系组 (Contact) 的信息相当重要, 包括可以与旅客联系上的真实有效的信息 (办公电话/家庭电话/销售代理人电话/旅客本人电话)。
 - 5.1.4 出票组 (TK) 注明旅客出票情况, 已出票的将给予证实 (对定座有限制的特种客票除外), 未出票的则写明具体出票的安排与限定 (Ticket Status)。

- 5.1.5 旅客身份信息组 (SSR FOID) 用于输入旅客有效证件信息。
- 5.1.6 特殊服务组 (Special Service Request —SSR) 包括需要马上采取行动后回复的各类服务。
特殊服务组建立格式: **SSR: 服务类型/航空公司两字代码/行动代码/人数/航段/内容/旅客序号/航段序号**
- 5.1.7 其他服务情况组 (OSI) 提供的情况不需要答复 (Other Service Information)。
其他服务组建立格式
OSI: 航空公司两字代码/服务代码/内容/旅客序号
注: 航空公司为两字代码, 若输入 YY 则表示所有的航空公司。
- 5.1.8 备注组 (Remark— RMK) 用于记录某些可能有助于了解旅客的情况。
- 5.1.9 责任组 (Responsibility Element) 当前所操作的终端所属区域。由定座系统自动建立。
目前我公司主要采用中国民航信息网络股份有限公司的计算机定座系统。
主要全球分销系统代码及名称:
1E 中国民航信息网络股份有限公司计算机定座系统; 1A AMADEUS; 1B ABACUS; 1F INFINI; 1G GALILEO; 1J AXESS; 1P WORLDSPAN;
1S SABRE; 1V APPOLO; KE TOPAS。
- 5.2 **PNR 的建立**
- 5.2.1 建立 PNR, 要按照不同旅客的不同情况, 首先要建立 PNR 的各个项目, 最后以封口指令@使记录生效, 产生记录编号。
- 5.2.2 建立 PNR 的一般程序:
用 AV 指令查询航线航班的座位利用情况。
用 SD 指令建立航段组或 SS 指令直接建立, 选择舱位等级和数量。
用 NM 指令相继输入旅客姓名。
用 CT 指令输入旅客联系地址。
用 TKT 输入票号 (或用 TL 指令输入取票时间)。
用 SSR 指令输入特殊服务组或其他服务组 OSI、备注组 RMK。
输入封口指令。
注: 如果, 应在建立航段组的同时, 以 SA 指令建立到达情况组。一般情况下, 如果旅客无特殊服务要求、其他服务情况, 或无需输入备注情况时, 可以省去这三项内容。

0303 定座程序

- 1 目的
明确定座流程, 熟悉定座程序。
- 2 引用文件
无
- 3 管理单位
市场营销部销售服务中心
- 4 定座程序
 - 4.1 接受旅客定座, 应问清旅客定座的具体要求, 旅行路线、日期、航班、承运人、座位等级、人数、联系方式等, 需要提供何种特殊照料和服务等内容。主动、积极查询航班, 回答旅客问讯。
 - 4.2 接受旅客订座, 应根据旅客意愿选择航班。如旅客要求定座的航班已满, 应主动帮助选择, 提供其他航班和旅行路线供旅客参考, 也可列入候补名单, 等有空座时, 立即通知旅客。
 - 4.3 对联程旅客定座, 在航班衔接点, 应为旅客留有足够时间办理衔接航班的换乘手续, 以免衔接不上。
 - 4.4 座位定妥后, 如旅客不立即购票, 应告诉旅客定座记录编号和购票时限。超过购票时限, 要积极与旅客联系, 决定是否取消, 以免座位虚耗。
 - 4.5 PNR 建立后, 旅客要求修改航程、航班、日期、承运人或舱位等级, 可根据公司规定按照旅客提出的要求进行变更。如果旅客要求取消原定座位, 应按相关票务规定予以取消。
 - 4.6 对特殊旅客订座, 应问清情况, 严格按照特殊旅客运输的有关规定办理。
 - 4.7 电脑只能接受 9 人 (含) 以下的单程、联程、来回程订座, 9 人以上按团体旅客订座方法办理。
 - 4.8 无订座记录的旅客
 - 4.8.1 旅客持有已定妥座位的客票, 但接受承运的空运企业没有旅客的订座记录, 或没有收到旅客的申请订座记录, 视为无订座记录的旅客。
 - 4.8.2 未按规定进行座位再证实, 而座位被自动取消的旅客, 或定座申请已给予否定答复的旅客不属于无订座记录的旅客。
 - 4.8.3 原则上对无定座记录的旅客, 可优先安排候补。如定座已满, 应在下次航班予以优先安排或签转给其他承运人。

(此页有意空白)

打印/下载不受控

0304 定座系统指令

- 1 目的
明确定座系统指令。
- 2 引用文件
无
- 3 管理单位
市场营销部销售服务中心
- 4 系统指令
 - 4.1 AV 查寻座位可利用情况 (DISPLAY AVAILABILITY)
 - 4.1.1 格式: AV:: 选择项/城市对/日期/起飞时间 ;
例如: 查询12月17日海口至北京座位可利用情况
AV: CKGSYX/17DEC/9 (所要求的座位数可省略)
 - 4.1.2 其中查看具体的情况的格式为:
AV: 选择项/城市对/日期/起飞时间/航空公司代码/经停标识/座位等级全部
 - 4.1.3 AV 显示的座位代号说明如下:
A航班有座位
1-9---表示所要求座位不能满足, 航班只剩下所显示的座位
L---只允许候补座位
R---只能申请座位
C---航班完全关闭
X---航班已取消
Z---情况不明航班
Q---永久申请航班
S---限制销售航班
D---航班开放所要求的座位数与协议不符 (属于自由销售航班)。
F---航班已起飞
T---电话连接。
 - 4.2 ATX/CAR/HTL/SUR/TUR 建立辅助服务项目组 (AUXILIARY SERVICE ELEMENT)
例如: 要求西部航空在布达佩斯为第四和第五名旅客向
AVIS出租车公司于7月18日租用福特汽车一部, 为期三天。
CAR: PN NN1 BUD 18JUL AVIS/FORD 3DAYS/BUDPN/P4/P5
要求西部航空在三亚西部航空酒店定3天中等房价, 带有浴缸的
双人房, 7月18日入住, 7月23日离开。
HTL: PN NN3 SYX IN 18JUL OUT 23JUL

WESTAIRSANYA HOTEL

要求西部航空在海口安排7月10日至12日的市内游览

TUR: PN NN2 HAK IN 10JUL OUT 12JUL CITY TUR

4.3 BA 建立开帐地址组 (BILLING ADDRESS ELEMENT)

BA: 旅客姓名, 地址/旅客标识

例如: 直接用旅客姓名ZHANGLU、地址海口文华路148号输入

BA: HAIKOU ZHANGLU, LIYAN, 148#WENPNAROAD, HAK/P1

以旅客序号为第三的输入

BA: P3/148#JIEFANGROAD GUANGZHOU/P3

3.4.2.4 CS 整理航段顺序 (REARRANGE SEGMENT CONTACT ELEMENT)

CS: PNR中航段序号/PNR中航段序号

例如: 将第二、三、四航段组的次序改为第三、四、二

CS: 3/4/2

4.4 CT 建立联系地址组 (CONTACT ELEMENT)

CT: 城市代码/自由格式文本 旅客标识

例如: 旅客的联系地址为三亚, 办公电话号码86123379、家庭电话86126463

CT: SYX//86123379 B 86126463H

联系地址组内容代号说明:

B 办公电话号码

H 家庭电话号码

P 电话类别不清楚

T 旅行社电话号码

N 没有联系电话号码

4.5 DS 查询指定日期航班时刻表 (DISPLAY DATE SCHEDULE)

DS: 选择项/城市对/日期/时间/航空公司代码/舱位

例如: 查询11月18日上午0900以后北京至海口的班期情况

DS: PEKHAK/18NOV/0900

查询11月18日PNXXXX航班情况

DS: PNXXXX/18NOV/SZXHAK

查询从10月8日起北京至海口航段航班情况

DS: PEKHAK/08OCT

4.6 ES 将建立的航段并入 PNR (ENTER CREATED SEGMENTS INTO A PNR)

例如: 需要把建立的航段并一个PNR中, 首先建立航段, 然后提取PNR, 通过并入航段指令ES进行并入。

4.7 XS FSD 票价显示 (FARE DISPLAY)

- XS FSD: 城市对/日期/航空公司代码
XS FSPN 翻页
- 4.8 **FQ 建立票价组 (FARE QUOTA ELEMENT)**
例如: 对家庭折扣票价提出请求或询问
FQ: NN/IS FAMILY DISCOUNT APPLICABLE?
记录深圳海口的票价信息
FQ: SZXHAK 620.00Y
- 4.9 **FV 查询最早可提供座位的航班 (FIRST AVAILABEL DISPLAY)**
FV: 选择项/城市对/日期/起飞时间/座位数/航空公司/舱位
例如: 查询8月2日早上1000以后海口深圳最早可提供2个头等舱座位的航班
FV: HAKSZX/2AUG/1000/F/2
- 4.10 **GN 团体名称输入功能指令 (GROUP NAME)**
例如: 建立中国国际旅行社 (CITS) 25人团体名称
GN: 25CITS/GRP
- 4.11 **IG 还原指令 (IGNORE)**
例如: 当建立或修改 PNR 时, 没有执行封口指令之前, 如果不想生成或修改这个 PNR, 可以利用还原指令 (IG) 来恢复。
- 4.12 **MA 建立邮寄地址组 (MAILING ADDRESS ELEMENT)**
MA: 旅客姓名, 地址/旅客标识
例如: 3名旅客中第一名旅客王学女士的客票需要邮寄, 地址为: 北京劲松路1号
MA MSWANGXUE, 1#JINSONGROAD, PEK/P1/3
- 4.13 **NM 非团体旅客姓名输入功能指令 (NAME)**
NM: 该姓名的订座总数 旅客姓名 (特殊旅客代码)
例如: 建立一名为李静小姐的旅客姓名组
NM: 1LI/JING
建立姓名组, 两名旅客姓LI, 三名旅客姓LIU
NM: 2LI/JUNMR/FANGMS 3LIU/A/B/C
为一名为刘键的5岁无人陪伴儿童建立姓名组
NM: 1LIU/JIANCHD (UM5)
- 4.14 **OP 建立选择处理组**
OP: 日期/部门代码/自由格式文本/旅客标识
例如: 将某个PNR在12月10日出到CKG109的QUEUE中检查签证
OP: 10DEC/CKG109/CHECK ON VISA/P4
- 4.15 **OSI 建立其他服务组 (OTHER SERVICE INFORMATION)**

SI: 航空公司代码 自由格式文本/旅客标识

例如: 建立OSI项通知西部航空, 旅客的身份是大使, 属重要旅客

OSI: PN VIP AMBASSADOR/P1

通知有关航空公司, 旅客只会讲中文

OSI: MA PAX SPEAK CHINESE ONLY

通知有关航空公司, 本PNR的三名旅客与两位李先生一起旅行, 共五名旅客

OSI: YY TCP5 2LI

4.16 **RMK 建立备注组 (REMARKS ELEMENT)**

RMK: 备注组类型 自由格式文本/旅客标识

例如: 第二名旅客为无收入旅客 (NON-REVENUE PASSENGER), 即免票旅客 **RMK: NR/P2**

4.17 **RP 建立责任组 (RESPONSIBILITY ELEMENT)**

例如: 将责任组转给重庆104机场售票点

RP: CKG104/PN AIRPORT BOOKING OFFICE

4.18 **RT 提取PNR (RETRIEVAL OF PNR)**

指令格式: **RT: 纪录编号**

例如: 根据旅客姓田, 航班号为PNXXXX和乘机日期为10月2日提取完整的旅客记录, C为提取完整的PNR显示

RT: C/TIAN/PNXXXX/02OCT/1

根据记录编号H5TT3, 提取团队PNR中每个旅客姓名的完整显示

RT: N/H5TT3

从旅客名单中提取序号为二的PNR

RT: 2

从航段部分开始显示

RT: SS

PNR显示选择代号如下:

C---完整显示

N---包括旅客姓名在内的团体旅客PNR显示

A---现行部分显示

4.19 **SA 提供到达情况航段的建立 (INFORMATION SEGMENT CREATION)**

指令格式: **SA: 日期 始发城市 目的地城市**

例如: 旅客12月15日乘坐PNXXXXY 舱到达深圳

SA: PNXXXXY15DECSZX

4.20 **SD 间接建立航段 (ACTIONABLE SEGMENT CREATION FROM**

ALL DISPLAY)

SD: 航线序号 舱位等级 日期 行动代号 订座数 到达情况标识

例如: 利用航班时刻表或航班座位可利用情况显示, 在航班序号为三的航班上建立2个Y舱座位的航段组

SD: 3Y/2

在多个航段候补订座

SD: 3F/4Y/LL2/2 优先级分别为2

错误应答:

ACTION 行动代号不正确

CLASS 没有输入座位等级代号或输入的座位等级无**FORMAT**格式不正确

ROUTING 无效的航线序号

SCH NBR 航线序号不符

SEATS 座位数不正确

PLEASE RETRY AV DISPLAY 重新显示AV

UNABLE 不能得到需要的座位

4.21**SK 查询航班时刻表 (DISPLAY SCHEDULE TIME TABLE)**

格式: **SK:** 选择项/城市对/日期/时间/航空公司代码/舱位

例如: 查询桂林深圳的班期

SK KWLSZX

查询12月17日PNXXXX的班期信息。

SK PNXXXX/02AUG/PEKBUD

查询12月17日从桂林到深圳的1100后起飞的西部航空航班信息

SK KWLSZX/17DEC/1100/PN

12月17日从深圳-北京-布达佩斯, 其中从深圳到北京乘坐西部航空班机,

SK BUD/17DEC/PN/PEK

12月17日从深圳-北京-布达佩斯1100后起飞的航班, 其中从深圳到北京乘坐西部航空的班机, 在北京停留的时间最少为90分钟

SK BUD/17DEC/1100/PN/PEK90

4.22**SM 拍发电报 (SEND MESSAGE)**

例如: 拍发无记录旅客电报 (NO RECORD PASSENGER)

SM: NRC

拍发告知旅客姓名电报 (NAME TO BE ADVISED)

SM: NTBA

拍发没有团体名称的团体旅客报 (NAMES ADVISED WITHOUT GENERATING MESSGES)

SM: NADV

对PNR中的第三、第六项目序号拍发要求回答报 (REQUEST REPLY)

SM: RQR/3/6

4. 23 SN OPEN 航段组的建立 (OPEN SEGMENT CREATION)

指令格式: SN: 航空公司两字代码/座位等级/日期/执行航段
(其中航空公司未定可填写YY)

例如: 建立深圳海口, 12月10日, 头等舱, 西部航空航班的
OPEN 航段

SN: PN/F10DECSZXHAK

建立深圳海口, 头等舱, 任何航空公司的OPEN 的航段

SN : YY/F/SZXHAK

4. 24 SP 分离指令 (SPLIT)

指令格式: SP: 旅客序号/旅客序号

例如: 将第三和第五名旅客从原PNR中分离, 建立新PNR

SP: 3/5

分离第三和第五名旅客及第十五项辅助服务组

SP: 3/5/15

从未有名单的团体中分离出5个座位, 建立新的PNR

SP: G5

4. 25 SS 直接建立航段组 (DIRECT SEGMENT CREATION)

SS: 航班号/舱位/日期/航段/行动代码/订座数/起飞时间 到
达时间

例如: 申请订PNXXXX航班Y舱, 8月2日, 北京布达佩斯, 3个
座位

SS: PNXXXXY2AUGPEKBUDNN3

订座西部航空PNXXXX航班, F舱, 8月2日, 重庆三亚, 1个座
位

SS: PNXXXXF2AUGCKGSYX1

4. 26 SSR 建立特殊服务组 (SPECIAL SERVICE)

例如: 向西部航空申请, 为第二个旅客订无盐餐食

SSR: SPML PN NN1 NOSAL/P2

在深圳北京航段, 向西部航空申请, 为该旅客的狗提供狗笼

SSR: OTHS PN NN1 SZXPEK LARGE KENNEL FOR DOG

4. 27 TK 建立出票情况组 (TICKETING STATUS ELEMENT)

TK: TL/时间/日期/出票部门/旅客标识序号

例如: 输入已出票的票号847-XXXXXXXXXX

TK: T/847-XXXXXXXXXX

出票时限为10月12日1200前

TK: TL/1200/12OCT/CKG109

在机场出票, 并限定在10月12日前出票

TK: AT/12OCT/HAK002

出票情况说明:

T 已出票

TL出票时间限定

TT电传出票

AT机场出票

WC旅客自己取票情况

MT 邮寄客票

4.28 XE 取消指令 (CANCELL)

例如: 取消订座记录PNR

XE: PNR@+自由格式用以说明取消原因

取消序号为2、4的旅客

XE: P2/4

取消PNR中的第三、五项目(旅客姓名组和团体名单组不能用此方法取消) XE: 3/5

在未提供旅客姓名的团体PNR中取消5个座位

XE/G/5

在团体PNR中减少没有旅客姓名的2个座位, 再将序号为1的旅客取消

XE: G/2/P/1

将PNR中第三、四航段取消, 再订一个AV显示中第6个航班

XE: 3/4, 6Y/NN1

4.29 @或\ 封口指令 (END OF TRANSACTION)

@ 选择代码

例如: 正常封口

@将行动代号KK、KL或TK变为HK, UU、US 改为HL, 并除去任何航班变更指示, 如出现闪动的S, P, C或闪动的I

@K

强行封口

@I

单纯由于航程不连贯时的强行封口

@C

由于航班变更指示P或C情况时的强行封口。

@M

- 4.30 **QTE**查询目前航段的票价,并以打印客票的格式显示结果。
- 5 **补充服务**
- 5.1 **一般规定**
- 5.1.1 在处理订座的过程中,需要经常交换下列信息:
旅客方面,如旅客是无人陪伴儿童、重要旅客等
需要提供特殊服务,如轮椅、担架等
定座方面,如通知班期变更
旅客的身份信息。
- 5.1.2 上述申请必须在电脑定座系统中建立PNR时,以SSR或OSI项目
列在补充服务组。
此两项代码的含义为:
SSR 特殊服务项,表示旅客要求提供的一项特别服务或一项
订座服务信息,收电承运人要立即采取行动和答复。PNR封口
后,每次建立或修改,随着相应的电报或QUEUE会拍发到各个
有关承运人或部门。
OSI 其他服务项,供收电承运人参阅,并不要求予以答复。
PNR封口后,相应的电报或QUEUE将会出现在有关的部门中。
- 5.2 **建立特殊服务组格式**
- 5.2.1 为旅客建立特殊服务项目是,应在订座电脑的PNR的补充项目
中选用SSR代码。
- 5.2.2 特殊项目的组成
补充服务标志SSR
特殊服务需求代码:通常由四个字母组成的代码
采取行动的航空公司的二字代码
行动代号
需要该项服务的人数
航段:包括城市对、航班号、舱位、该航段出发日期
自由格式及内容
旅客标识
需要该项服务的航段序号
- 5.3 **建立其他服务情况组格式**
- 5.3.1 当向收电航空公司提供其所需要的信息而不要求答复时。可
用其他服务情况组OSI这个项目。
- 5.3.2 **OSI**项目的各个部分及顺序为:
补充项目标志:OSI
收电航空公司的二字代码
服务资料

旅客标识

例一: P3旅客为VIP, 为他建立OSI项

》OSI: PN VIP MAYOR OF BEIJING/P3

例二: 告知本PNR的2名旅客是和另外PNR的2位姓陈旅客一起, 共4人, 建立OSI项

》OSI: YY TCP4 2CHEN

5.4 常用的特殊服务类型四字代码:

SPML (特殊餐食)

BLML (病人餐)

DBML (糖尿病餐)

GFML (无面筋餐)

LCML (低热能餐)

NLML (无乳糖餐)

LSML (低钠无盐餐)

LFML (低脂低胆固醇餐)

VLML/VGML (蛋奶素餐/西式素食)

AVML/IVML (亚洲/印度素食)

VOML (东方素食)

SFML (海鲜餐)

RVML (鲜果鲜蔬餐)

HNML (北印度餐)

MOML (穆斯林餐)

POSTWEARING (无牙餐)

CHML (儿童餐)

BBML (婴儿餐)

KSML (犹太餐)

WCHR (轮椅旅客轮椅服务起止于客机停机坪)

WCHS (轮椅旅客轮椅服务起止于客梯)

WCHC (轮椅旅客轮椅服务起止于客舱)

BLND (盲人旅客)

BSCT (婴儿摇篮)

BULK (庞大行李)

CBBG (客舱占座行李)

DEAF (聋哑旅客)

DEPA (被驱逐出境—有人陪伴)

DEPU (被驱逐出境—无人陪伴)

EXST (额外的座位)

FRAG (易碎行李)

LANG (特定语言)
MEDA (身体患病旅客或精神病患者)
MAAS (满足与帮助)
NSSA (预定靠走廊的无烟座位)
NSSW (预定靠窗的无烟座位)
OTHS (其它项目)
RQRT (座位申请)
SMSA (预定靠走廊的吸烟座位)
SMSW (预定靠窗的吸烟座位)
STCR (担架旅客)
TKTL (出票时限)
TWOV (无签证过境)
CHLD (儿童标识)
INFT (婴儿标识)

打印/下载不受控

0305 定座管理规定

- 1 目的
加强座位控制管理工作, 规范订座管理, 避免座位虚耗。
- 2 引用文件
无
- 3 管理单位
市场营销部收益管理中心
- 4 一般规定
 - 4.1 加强座位控制管理工作, 除预留配额的控制座位外, 每一航班座位应全部开放销售, 保证旅客购票方便。不准许任何单位、个人以假姓名、假票号等形式建立 PNR, 虚占座位。
 - 4.2 不允许任何售票员(代理人)对未出票的定座记录事先将 HK 改为 RR。这是一条职业纪律, 必须严格遵守。各营业部售票处可以 HK 状态接受旅客的电话或柜台定座并按西部航空座位管理规定预留出票时限。同时, 建立完整的 PNR。
 - 4.3 收益管理中心要及时检查、清理航班定座记录, 但对按规定接受的 HK 定座记录, 未到出票时限不得随意取消。若遇特殊情况需要占用, 必须征得定座单位和旅客同意。
 - 4.4 已定妥座位的客票在办理变更航班、日期、航程或退票手续时, 售票员必须将原记录中航段组予以取消并建立新的航段组。
 - 4.5 收益管理中心和营业部、售票处必须按公司规定及时、准确地处理本部门 QUEUE, 不得积压。

(此页有意空白)

打印/下载不受控

0401 客票规定

- 1 **目的**

明确客票含义及一般规定。
- 2 **引用文件**
 - 2.1 公共航空运输旅客服务管理规定
 - 2.2 西部航空旅客、行李运输总条件
- 3 **管理单位**

市场营销部收益管理中心
- 4 **一般规定**
 - 4.1 客票是承运人和客票上所列姓名的旅客之间运输合同的初步证据。
 - 4.2 西部航空只向持有由西部航空或其授权航空销售代理人填开的客票的旅客、或只向持有由西部航空或其授权航空销售代理人填开的作为付款或部分付款证明的其他运输凭证的旅客提供运输。
 - 4.3 客票始终是西部航空的财产。客票中的运输合同条件或旅客须知是本条件部分条款的概述。
 - 4.4 客票不得转让。转让的客票无效，票款不退。如旅客不是由有权乘机或退票的人出示，而西部航空非故意、非过失向出示该客票的人提供了运输或退款，西部航空对原客票有权乘机或退票的人，不承担责任。
 - 4.5 未经西部航空允许客票不得涂改。涂改的客票无效，票款不退。
 - 4.6 客票为记名式，只限客票上所列旅客姓名与有效身份证件信息一致的旅客本人使用。由于拼写等原因旅客姓名、证件号出现错误且符合修改范围的，经西部航空同意后，可按照具体规定给予修改。客票至少包括下列内容：
 - 4.6.1 旅客姓名；
 - 4.6.2 实际承运人名称、缔约承运人名称；
 - 4.6.3 出票时间和地点；
 - 4.6.4 国内运输列明航班始发地、经停地和目的地；国际运输列明出发地、目的地，如出发地点和目的地点均在中华人民共和国境内，而在境外有一个或者数个约定经停地点的，至少注明一个约定经停地点；
 - 4.6.5 航班号、舱位等级、日期和离站时间；
 - 4.6.6 票价和付款方式；
 - 4.6.7 票号；
 - 4.6.8 国际运输旅客航程的最终目的地点、出发地点或者约定的经

停地点之一不在中华人民共和国境内,依照所适用的国际航空运输公约的规定,应当在客票上声明此项运输适用该公约的,客票上应当载有该项声明;

4.6.9

运输说明事项。

5

客票的分类

5.1

从来源上分:航空公司本票和中性客票。

5.2

从乘机联数上分:一联客票、两联客票、四联客票。

5.3

从书写方式上分:手工客票和机器票。

5.4

从载体上分:纸质客票、电子客票。

5.5

从时间上分:定期客票、不定期客票。

5.5.1

定期客票是指由航空公司或代理人填开给旅客的列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

5.5.2

不定期客票是由航空公司或代理人填开给旅客的未列明航班、乘机日期和未定妥座位的客票。

5.6

根据航程分为:

单程客票 (OW)、往返程客票 (RT)、环程\联程客票 (CT)、环球程客票 (RTW)、开口程客票 (OJ)、旁岔程客票 (SIDE TRIP)。

0401 客票填开规定

- 1 **目的**
规范客票填开流程，明确填开规定。
- 2 **引用文件**
无
- 3 **管理单位**
市场营销部收益管理中心
- 4 **相关名词解释**
 - 4.1 **单独客票**
每一旅客都必须单独填开一张客票或一套连续客票。
 - 4.2 **单独乘机联**
每一个不同航班，应有一张乘机联；
每一个不同承运人的航段，应有一张乘机联；
每一个存在于两个中途分程点之间的航段，应有一张乘机联；
每一个不同座位等级的航段，应有一张乘机联；
每一个不同定座情况的航段，应有一张乘机联。
为避免机场处理上的困难，在填开客票（包括不定期客票）之前，要仔细查阅班期时刻表，以确定航程中的每个不同的航班号。
 - 4.3 **连续客票**
连续客票必须具有相同联数、并且票号相连。填开后可按航程顺序装订在一起。
不允许以降低通程票价为目的填开两本或两本以上的客票。
 - 4.4 **日期**
日期使用两位数字表示，后跟月份三字代码，除另有规定外，年份用两位数字表示。如：05JAN04。
 - 4.5 **货币代码**
客票中所填货币代码采用国际标准组织（ISO）公布的货币代码。
 - 4.6 **国家代码**
“税款”栏内所填国家代码为国际标准组织（ISO）公布的国家代码。
 - 4.7 **联运承运人**
选择与西部航空签有联运协议的航空公司。
 - 4.8 **填写办理乘机手续时间**
使用客票的每一张乘机联时，如需要，应在客票内页反面上注明办理乘机手续的时间。如果航班的起飞时间是午夜与清

晨六点之间, 还应注明适当的夜间标志, 如: NIGHT 18/19SEP, 以免与实际始发日期和起飞时间发生混淆。如一个城市有一个以上的机场, 应注明机场名称。

4.9 生效

电子客票经出票后自动生效。

4.10 美国的特别责任限额

如果旅行中始发地点、中途分程地点、换机地点或目的地点中有一个在美国, 客票上必须注明“国际旅客责任限额通知”(其中包含 USD75,000 的限额)和“行李责任限额通知”字样。该限额对美国国内旅行同样适用。

4.11 票价有限制的客票

当票价有限制, 而此种限制没有在客票上清楚地表示出来, 则应在相应乘机联“签注/限制”栏内用简洁的语言加以注明, 或用适当的形式附在客票上。另外, 如果票价对旅行时间或有效期有限制, 可用类似以下所示的通知附在客票上。

4.12 票价

所付票价应该是从客票上所列始发国的国际运输实际开始时所适用的票价。如果国际运输实际从另一国始发, 票价必须采用从实际始发国始发时所适用的票价, 重新计算、收取。

5 客票的填写

5.1 “旅客姓名”栏

5.1.1 按旅客有效身份证件、护照或旅游证件上的旅客全名打印。乘机人姓名请与登机时所使用的证件上的姓名一致。如乘机人持护照登机, 在确认护照上有中文姓名之后方可使用此中文姓名订票。

5.1.2 因中国航信订座系统限制, 乘机人姓名仅支持简体中文或英文输入, 电子客票姓名栏至多能输入 29 个字符。

5.1.2.1 因中国航信订座系统限制, 乘机人姓名仅支持简体中文或英文输入, 电子客票姓名栏至多能输入 29 个字符。

5.1.2.2 输入中文姓名时, 如中文姓名超过 29 个字符, 请按汉字顺序输入姓名, 超过 29 个字符的汉字抹去即可顺利值机, 切勿省略中间部分。

5.1.2.3 计算逻辑如下:

1个汉字计为2个字符, 汉字展开的每个汉语拼音计为1个字符, 汉字字符数与汉语拼音字符数相加, 总和不得超过29个字符。

例: 阿不鲁克尤木江阿不鲁热西提, 一共有13个汉字, 汉字字符数为26个, 汉语拼音字符数为28个

(ABULUKEYOUMUJIANGABULU

REXITI), 汉字字符数加汉语拼音字符数共为 54 个字符, 故无法正常输入, 应省略“江阿不鲁热西提”。

- 5.1.2.4 输入英文姓名时, 请控制在29个字符内, 每1个英文字母计为1个字符。如输入格式中姓和名没有区分开, 输入格式为“姓/名的字首”, “/”算1个字符, 名字中出现的“空格”算1个字符。外国人先打印姓, 然后划上一斜线, 斜线之后打印名的字首及适当的称呼。

例: “MR GOLD SMITH”应填写“SMITH/GOLD MR”。

- 5.1.2.5 如果名字不便使用或此栏无足够的地方打印时, 可以用名字的首个字母取代。当姓氏中包含连字符或复姓氏时, 要去掉连字符或用空白间隔。

例: MR WILLIAM HENRY HARRISON

可填写 HARRISON/WILLIAM HENRY 或 HARRISON/WH MR。

- 5.1.3 普通儿童旅客姓名不超过 26 个字符, 因须在普通儿童旅客姓名后加“CHD”, 已占 3 个字符。婴儿旅客不超过 19 个字符, 因须在婴儿旅客姓名后加“INF(出生年月)”, 已占 10 个字符。无成人陪伴儿童旅客姓名不超过 23 个字符, 因须在无成人陪伴儿童旅客姓名后加“(UM 年龄)”, 已占 6 个字符。

例: 张良 CHD、张良 INF(SEP16)、张良 (UM7)。

- 5.1.4 特殊旅客应在其姓名后注明相应代码字样。

- 5.1.5 乘机人中文姓名中如包含多音字, 则按拼音较多的发音计算字符数。例: 都 (读音为“DU”或“DOU”), 即“都”字计算为 5 个字符。

- 5.1.6 如乘机人中文姓名中包含生僻字, 请将生僻字及生僻字之后的字用拼音代替; “李小巘”应输入为“李小 yan”, “李巘小”应输入为“李 yanxiao”。

- 5.2 “定座情况”栏

- 5.2.1 用下列代号填写出售客票时的旅客定座情况:

OK——座位已定妥。

RQ——已经定座但未获得证实或列入候补。

NS——不单独占用座位的婴儿。

SA——表示利用空余座位。

- 5.2.2 旅客没有定座或没有定妥座位, 应在“航班号”、“日期”、“时间”和“定座情况”栏打印“OPEN”字样。

- 5.2.3 旅客所申请的座位获得证实后, 可在旅客的行程单上填写航班信息并加盖业务专用章。

- 5.3 “票价级别 / 客票类别” 栏打印旅客所付的票价代号及旅客在部分航段上所享受的折扣票价类别的代号, 如 B92。
- 5.4 “行李” 栏
“免费行李额” 根据旅客所持客票的票价类别和座位等级分别打印规定的免费行李额, (以公斤 <KG> 计), 如 Y 舱应打印 10KG。按成人正常票价 10% 付费的婴儿, 持婴儿票的旅客, 无免费行李额, 此栏打印 “NIL”。
- 5.5 “票价” 栏打印全航程的票价总额, 付款货币为人民币时, 应在票价总额前打印货币三字代码 CNY。
- 5.6 “税款” 栏打印民航发展基金、燃油附加费等税费的金额。
- 5.7 “总数” 栏将票价栏的金额加上“税款”栏的金额计得的总金额填入此栏, 在总金额前加上货币代号“CNY”。如果需要填开两本 (含) 以上客票时, 在每一本客票的“总数”栏内都要填写。
- 5.8 “签注” 栏打印使用整本客票或某一乘机联需要特别注明的事项。
- 5.9 “出票日期和地点” 栏打印销售单位代号、填开单位、填开日期。
- 5.10 “定座记录编号” 栏将旅客的定座记录编号打印在本栏。随成人一起出票的婴儿票打印成人的记录编号单独出票的婴儿票在记录编号处填写随行成人的记录编号。

0403 客票使用规定

- 1 目的
明确客票使用规定, 了解客票有效期。
- 2 引用文件
 - 2.1 公共航空运输旅客服务管理规定
 - 2.2 西部航空旅客、行李运输总条件
- 3 管理单位
市场营销部收益管理中心
- 4 一般规定
 - 4.1 每位旅客应单独持有客票。
 - 4.2 旅客要求乘机时, 应出示与购票时一致的有效乘机身份证件, 并遵守以下规定:
 - 4.2.1 持纸质客票的旅客未能出示根据西部航空规定填开的并包括所乘航班的乘机联和所有其他未使用的乘机联和旅客联的有效客票, 无权要求乘机。旅客出示残缺客票或非西部航空或其授权航空销售代理人更改的客票, 也无权要求乘机。
 - 4.2.2 电子客票经西部航空或授权地面服务代理人验证其电子客票状态有效后, 方可要求乘机。《航空运输电子客票行程单》仅作为旅客购买电子客票的报销凭证, 具备提示旅客行程的作用, 不作为机场办理乘机手续和安全检查的必要凭证。
 - 4.3 除西部航空另有规定外, 客票的所有航段必须按照客票所列明的航程, 从始发地点开始顺序使用。如客票的第一航段未被使用, 旅客于中途分程地或约定经停地要求开始旅行, 西部航空有权拒绝运输及退款。如果旅客没能按顺序使用客票的各航段, 西部航空有权根据规定重新计算上述已用机票的费用, 而旅客有责任补足重新计算的费用与其已付费用间的差额。
 - 4.4 每一张乘机联或电子客票上必须列明舱位等级, 并在航班上定妥座位和日期后方可由西部航空接收运输。对未定妥座位的航段, 西部航空应按旅客的申请, 根据票价适用的条件和所申请航班的座位可利用情况为旅客办理定座。
 - 4.5 旅客应在客票有效期内, 完成客票上列明的全部航程或办理客票变更、签转、退票手续。
 - 4.6 旅客应按客票列明的航程旅行, 未经西部航空同意不得在经停地点提前终止旅行。
 - 4.7 含有国内航段的国际联程客票, 其国内航段的乘机联可直接使用, 不需换开成国内客票。
 - 4.8 旅客在我国境外购买的用纸质国际客票填开的国内航空运输

客票, 应换开成我国国内客票后才能使用。国际 IET 电子客票, 不需要换开成我国国内客票, 可直接使用。

- 4.9 定期客票只适用于客票上列明的承运人、乘机日期、航班和舱位等级; 不定期客票应在定妥座位后方能使用; 定期客票取消定座后, 再次使用时, 也需要定妥座位方能使用。

5 客票有效期

- 5.1 除另有约定外, 普通票价的客票自旅行开始之日起, 一年内运输有效。如果客票全部未使用, 则视为不定期客票, 客票有效期从填开客票之日起, 一年内运输有效。

- 5.2 除另有约定外, 客票有效期的计算, 从旅行开始之日或填开客票之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时为止。

- 5.3 优惠票价的客票有效期, 按照承运人优惠票价客票使用规定计算。

- 5.4 除另有规定外, 变更后客票的有效期与原客票相同。

5.5 客票有效期的延长

- 5.5.1 由于西部航空的下列原因之一, 致使旅客未能在客票有效期内旅行, 其客票有效期将延长到西部航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止:

- 5.5.1.1 取消旅客已经定妥座位的航班。

- 5.5.1.2 取消的航班约定经停地点中含有旅客的出发地、目的地或是中途分程地

- 5.5.1.3 未能在合理的时间内按照班期时刻进行飞行。

- 5.5.1.4 造成旅客已定妥座位的航班衔接错失。

- 5.5.1.5 更换了旅客的舱位等级。

- 5.5.1.6 未能提供事先已定妥的座位。

- 5.5.2 持普通票价客票或与普通票价客票有效期相同的优惠票价客票的旅客未能在客票有效期内旅行, 是由于西部航空在旅客定座时未能按其客票的舱位等级提供航班座位, 其客票有效期可以延长至西部航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止, 但延长期不得超过七天。

- 5.5.3 持与普通票价客票有效期不同的优惠票价客票的有效期按西部航空优惠票价客票使用规定执行。

- 5.5.4 已开始旅行的旅客在其持有的客票有效期内因病使旅行受阻时, 除西部航空对所付票价另有规定外, 西部航空可将该旅客的客票有效期延长至根据医生诊断证明确定该旅客适宜旅行之日为止, 或延长至适宜旅行之日以后承运人能够按照该旅客已付票价的舱位等级提供座位的自恢复旅行地点起的第一个航班为止。如客票中未使用的乘机联包含一个或一个以

上中途分程地，该客票的有效期则可以按照西部航空的规定，根据医生证明适宜乘机之日起延长最多不超过三个月；患病旅客的陪同人员，其客票也可根据西部航空的规定予以延长，但最多不超过两人。

- 5.5.5 如果旅客在旅途中死亡，则可以变更其陪同人员客票的最短停留期限或者延长其客票的有效期；如果旅客开始旅行后，其亲属发生死亡，该旅客及其陪同亲属的客票有效期也可同样予以延长，陪同人员最多不超过两人。此种客票的变更必须在收到死亡证明以后才能办理，且客票有效期的延长从死亡之日起最多不超过四十五天。

打印/下载不受控

(此页有意空白)

打印/下载不受控

0404 货币与付款

- 1 目的
明确国际运输货币使用规则, 了解支付方式。
- 2 引用文件
无
- 3 管理单位
市场营销部收益管理中心
- 4 货币规则
 - 4.1 所有的国际客运价和有关费用, 都以运输始发国的货币制定和表示, 或经国际航协运价协调会同意, 使用美元表示。
 - 4.2 在销售客票、旅费证 (MCO) 和预付票款通知 (PTA) 时, 应遵守政府有关货币管理规定。
 - 4.3 目前在我国销售和填开的国际客票、行李票、旅费证和预付票款通知一律以人民币计收。
 - 4.4 NUC 不是一种货币, 而是中性构成单位。NUC 计算应取小数点后两位, 其后舍去。
 - 4.5 各国货币与 NUC 的比率 (IROE) 和具体的进位规定参阅最新一期“PAT—GENERAL RULES”中有关货币的章节。
- 5 付款
 - 5.1 在运输始发国付款
在运输始发国付款, 以运输始发国货币计收, 或以填开凭证当日有效的银行买入价 (BBR) 折合成实付等值货币计收。
 - 5.2 在运输始发国以外付款
在运输始发国以外付款, 将应收取的以运输始发国货币表示的总额, 用付款当日有效的银行卖出价 (BSR) 换算成付款国货币进行计收; 如果所付等值货币不是付款国货币, 则以当日有效的银行买入价 (BBR) 折成实付等值货币计收。
 - 5.3 付款方式
 - 5.3.1 现金付款 (CASH)
在旅行开始之前, 用现金、账单或旅行支票支付运输其他服务的费用。
 - 5.3.2 支票 (CHEQUE/CHECK)
在旅行开始以前, 用旅行支票以外的其他类别支票支付运输或其他服务费用; 如果退款, 必须先与原填开票证承运人的财务部门联系。
 - 5.3.3 预付票款通知 (PTA)
 - 5.3.4 信用卡付款
信用卡 (包括 UATP) 所支付的费用以接受信用卡国家的货币

表示,按上述的付款规定将该国作为付款国处理。

5.3.5 代理人结算 (AGT)

由代理人填开客票,或原始票证由代理人填开。代理人向国际航协承运人交付所收取的票款。这种付款方式采用国际航协公布的特殊规定。“AGT”这一代码后必须跟其他的付款方式,不能单独使用。

5.3.6 分期付款信用单 (NONREF)

在有些国家,客票票款可以分期支付,详细情况在当地公布。用该方式销售的客票应在“签注”栏内注明“NOT ENDORSABLE”和“NOT REFUNDABLE”。

5.4 IATA订座和客票代码录

(IATA reservations and ticket coding directory)

在日常工作中,经常会产生票价类别代码与定座代码之间关系的疑问,下面简要介绍一下这方面的规定,详细情况参阅“PAT—GENERAL RULES”第十七章所列的定座与客票代码表。

5.4.1 使用代码录程序:

确定在联运旅程中所使用的承运人;
确定已用票价的“票价类别代码”;
在“票价类别代码”栏内查找相应的票价类别,如未列出,则查阅“其他任何票价类别”栏(用***表示);
在查出的票价类别栏相对应的定座代码栏中查阅定座代码;
如有关栏中有注释号码,应仔细阅读并遵循注释规定。

5.4.2 定座和客票代码录

0501 售票要求

1 目的

明确售票各项要求，规范售票人员行为准则。

2 引用文件

2.1 公共航空运输旅客服务管理规定

2.2 西部航空旅客、行李运输总条件

3 管理单位

市场营销部收益管理中心

4 一般规定

4.1 售票是旅客运输工作的第二道程序，是航空公司客运销售的主要工作和组织旅客运输的重要环节。其质量好坏直接关系到公司的经济效益和社会声誉。因此健全售票工作、正确填开客票、准确核收票款、妥善处理好疑难问题，是向旅客提供优质服务、满足旅客需求、提高经济效益的重要工作内容。售票工作的主要内容包括填开客票、收取票款、办理退票、办理客票遗失以及客票换开、客票变更、客票签转等。

4.2 售票处的营业时间，应对外公布。

4.3 售票前应做好各项准备工作，准备工作的内容有：备足需用的客票、《退票、误机、变更收费单》，并检查票证号码是否衔接，有无短缺；准备好营业用章及各种业务资料和用品。

4.4 上岗售票人员必须持证上岗。工作时要穿工作服、佩带工作牌，做到服饰整洁、举止大方、表情自然、亲切、和蔼，使用文件礼貌用语，实行“称呼”服务、微笑服务，对旅客热情而周到。

4.5 售票处人员接受电话问询时电话铃响不得超过三声，回答旅客问询必须热情耐心。

4.6 对国际客运销售业务要熟练掌握，并根据具体情况，不断改进工作方法，提高业务水平和工作效率，缩短旅客等候时间。

4.7 西部航空各售票处、销售代理人应销售西部航空航班及与西部航空签有联运协议的航空公司航班，包括单程、来回程、联程客票等。要严格遵守西部航空与国内、外空运企业所签订的业务总代理或业务代理协议中有关销售和座位管理的各项规定。

4.8 客票销售的安保措施以及售票人员的安保职责。

4.8.1 西部航空售票人员及销售代理，必须根据民航局主管部门发布的飞机客票销售的有关规定销售客票，旅客在购票时需提

供有效身份证件及证件号码，对证件不符合规定及要求的不得售予机票；西部航空售票人员及销售代理，在销售客票期间发现伪造购票证件或采取其他方法骗购飞机客票的情况时，应当立即向机场公安机关报告，并主动提供情况及证明。

4.8.2 西部航空所管辖的售票处必须设置适当的安保指示牌，告知旅客上述购票安保注意事项。

4.9 旅客信息

4.9.1 西部航空订座服务系统只有经授权的相关工作人员方可进入，同时相关工作人员不得私自将旅客订座和离港信息向外透露。

4.9.2 当个人在订票柜台前查询个人订座信息时，须提供本人的有效证件，待查验确属旅客本人时方可提供；当个人以电话或网络形式查询时，一般客票常用客票号码、证件号码或订座编码进行信息提取，并与旅客姓名、行程等主要信息核对无误后方可处理，除按上述客票要求提供信息外，还可请旅客提供出生日期、联系电话、邮箱地址作为辅助信息核对，其余特殊情况请示上级领导同意后灵活处理。

4.10 为方便旅客更好地了解相关服务标准，西部航空或授权航空销售代理人通过网络途径销售客票时，已将《西部航空旅客、行李运输总条件》的全部内容纳入到旅客购票时的必读内容，以必选项的形式确保购票人在购票环节阅知。西部航空或授权航空销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票时，会提示购票人阅读《西部航空旅客、行李运输总条件》并告知阅读《西部航空旅客、行李运输总条件》的途径。

5 售票要求

5.1 售票前准备工作

5.1.1 领取票证。售票处凭已经结帐的销售日报领取电子客票行程单，当面点清数量，核准后，收发双方在票证登记本上签字，票证申领原则上当天领用，当天结算。本票电子客票由主控席将票号投放到 ETERM 系统固定的票池中，售票处直接使用即可，无须再单独申领。

5.1.2 准备业务用品。备齐所需的工作用笔、订书机、复写纸、台帐、票务专用章、客票/电子客票行程单、旅费证、《退票、误机、变更收费单》等。

5.1.3 测试计算机定座系统的终端机，输入工作号。

5.1.4 认真核对旅客的有效身份证件和所填的购票单，内容相互一

致后,方可进行定座。

5.2 信息告知

5.2.1 售票处或呼叫中心在售票前,应当告知购票人下列信息或者获取信息的途径。通过网络销售客票的,应当以显著方式告知购票人所选航班的主要服务信息。包括但不限于以下内容,旅客应仔细阅读,确保信息准确。

5.2.1.1 承运人名称,包括缔约承运人和实际承运人

5.2.1.2 航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼

5.2.1.3 航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间

5.2.1.4 同时预订两个及以上航班时,应当明确是否为联程航班

5.2.1.5 该航班适用的票价以及客票使用条件,包括客票变更规则和退票规则等

5.2.1.6 该航班是否提供餐食

5.2.1.7 按照国家规定收取的税、费

5.2.1.8 该航班适用的行李运输规定,包括行李尺寸、重量、免费行李额等。

5.2.2 通过售票处或者电话等其他方式销售客票时,需明确告知购票人以上信息或者登陆西部航空官方网站(www.westair.cn)获取以上信息。

5.2.3 通过网络销售客票时,西部航空已将《西部航空旅客、行李运输总条件》的全部内容纳入到旅客购票时的必读内容,以必选项的形式确保购票人在购票环节阅知。

通过售票处或者电话等其他方式销售客票时,会提示购票人或旅客通过西部航空官方网站(www.westair.cn)阅读《西部航空旅客、行李运输总条件》。

5.2.4 售票处、呼叫中心或销售总代理人在销售国际客票时,应当提示旅客自行查阅航班始发地、经停地或目的地国的出入境相关规定。

5.2.5 售票处及呼叫中心等单位在销售客票时,应该将购票人提供的旅客联系方式等必要个人信息准确录入旅客定座系统。

5.2.6 售票处及呼叫中心等单位出票后,应当以电子或者纸质等书面方式告知旅客涉及行程的重要内容,至少应包括:

5.2.6.1 承运人名称,包括缔约承运人和实际承运人。

5.2.6.2 旅客姓名。

5.2.6.3 票号或者合同号以及客票有效期。

5.2.6.4 出行提示信息,包括航班始发地停止办理乘机登记手续的时间要求、禁止或者限制携带的物品等。

5.2.6.5 免费获取所适用运输总条件的方式。

- 5.2.7 售票处及呼叫中心等单位应当保存客票销售相关信息，并确保信息的完整性、保密性、可用性。信息保存时间自交易完成之日起不少于3年。法律、行政法规另有规定的，依照其规定。
- 5.2.8 售票处及呼叫中心等单位应当遵守国家关于个人信息保护的规定，不得泄露、出售、非法使用或者向他人提供旅客个人信息。
- 5.3 销售客票程序**
- 5.3.1 按照旅客购票单上要求的航程、航班、乘机日期、舱位，建立完整的PNR，对重要旅客、特殊旅客等须注明情况。
- 5.3.2 对已定妥座位前来购票的旅客，应先提取订座记录编号PNR，核对无误后方可出票。
- 5.3.3 如旅客要求购买联程、来回程等多航段客票，应先查看相应航程的航班、日期、订座舱位有无座位，航班的衔接时间是否足够，核对无误后，定妥座位方可售票。
- 5.3.4 向旅客收取票款并将客票交给旅客。收取票款应仔细核对，防止差错。
- 5.4 根据订座系统内的出票信息和退票信息填制销售日报，并将销售款上交财务部门。将当天销售的旅客定座单、《退票、误机、变更收费单》出票人联分别装订，妥善保管。

0502 客票的销售

1 目的

明确候补票、联程、来回程客票的销售规范,明确国际客票的接受,明确旅客购票证件的要求。

2 引用文件

无

3 管理单位

市场营销部收益管理中心

4 旅客的购票证件

4.1 为确保飞行安全,旅客购票须凭本人有效身份证件、护照或公安机关出具的其它有效身份证件。通过西部航空官方网站或西部航空呼叫中心购买客票应按西部航空要求如实申报旅客有效身份证件、联系电话、儿童、婴儿出生日期等信息,旅客应对其申报信息的真实性、准确性负责,并且确保其与办理乘机登记手续时使用的证件相同,否则由此产生的损失由旅客自行承担。

4.2 限制运输旅客购票,应在西部航空或其特别授权的销售代理人的售票处提出申请并按西部航空要求提供相关证明,经西部航空或有关承运人同意后,方可购票。

5 候补购票

5.1 为充分利用航班座位,最大可能地满足旅客的购票要求,各地售票处可以在航班规定座位配额已经售完的情况下,接受少数旅客候补购票的要求。

5.2 在下列情况下,候补旅客的座位有可能得到证实:

5.2.1 有的旅客购票后退票。

5.2.2 原定执行航班飞行的机型改变,座位增加。

5.2.3 航班保留的控制座位没有使用。

5.2.4 航班座位供不应求,有可能安排加班。

5.2.5 中途站原配额尚有可利用座位。

5.3 对旅客候补购票的要求,应处理如下

5.3.1 请候补旅客填写购票单,按先后顺序存放,并将候补旅客要求的航程、航班、日期、舱位以及旅客的联系地址或电话号码等资料输入电脑,做候补 PNR。

5.3.2 向旅客交代清楚,在明确候补可以得到证实后,售票处应及时主动与旅客联系。

6 联程、来回程客票的销售

6.1 开展预定和出售联程、回程航班座位的客票业务,是空运企业运输业务一项重要内容,也是空运企业简化售票手续、方

便旅客、提高服务质量、争取客源、增加收入、增加航空公司竞争能力的重要手段之一。

- 6.2 除办理本公司航班上的联程、回程座位的预定和客票的出票业务外，也可在已签订联运协议的国内其他空运企业航班上办理上述业务。
- 6.3 西部航空的航班定座、售票部门要优先办理并满足联程、回程客票需要，严禁任何人将座位锁住，留给自己销售
- 6.4 西部航空航班的定座售票部门要及时为联程、回程旅客办理座位再证实，严禁任何人拒绝办理，强行让旅客重新购票，或提前把座位取消。如旅客在非航班始发地办理座位再证实手续，售票人员应在 PNR 中以备注形式注明旅客到达航班始发站的时间。
- 6.5 如订座记录显示旅客在联程或回程站停留不足 72（含）小时，且已提供票号，其定妥的座位无须再证实，任何人不得自行将其座位取消。

7 国际客票国内航段的接受

- 7.1 国际和国内联程客票，其国内联程航段的乘机联可在国内航班（含国际航班国内段）使用，不需要换开成国内客票，旅客在境外购买的用国际客票填开的纯国内航空运输客票，应换开成我国国内客票后才能使用。

如：某旅客持有 SIN-HKG-CAN-PEK-HAK 的国际和国内联程客票，其中 CAN-PEK-HAK 的联程段的乘机联可在国内航班（国际航班国内段）使用，不需换成国内客票，但如果旅客所持有的客票是在 SIN 购买的一张 CAN-PEK-HAK 的纯国内航空运输客票，应换成西部航空的国内客票方可使用。

- 7.2 接受国际客票时要注意检查以下几点：
 - 7.2.1 开票承运人是否和我司签有联运协议，是否在我司所列黑名单之列；
 - 7.2.2 客票是否已办签转，签转手续是否符合规定；
 - 7.2.3 客票上的姓名是否和旅客证件相符；
 - 7.2.4 客票的有效期；
 - 7.2.5 票价是否与所定舱位相符；
 - 7.2.6 客票是否有涂改迹象。

0601 票价的种类与使用

- 1 目的
明确国内、国际票价的种类与使用规则。
- 2 引用文件
 - 2.1 公共航空运输旅客服务管理规定
 - 2.2 西部航空旅客、行李运输总条件
- 3 管理单位
市场营销部收益管理中心
- 4 一般规定
 - 4.1 除另有规定外，客票价（简称“票价”）指旅客由出发地机场至目的地机场的航空运输价格，不包括机场与市区之间或同一城市机场与机场之间的地面运输费用及各项税费。
 - 4.2 客票价为旅客购票之日适用的票价。客票出售后，如票价调整，客票不涉及自愿变更操作，票款不作变动。如果旅客需要变更航程或旅行日期，将可能影响旅客应支付的票价。
 - 4.3 西部航空国内航空运输公布的票价，适用于直达航班运输，如旅客要求经停或转乘其他航班时，应按实际航段分段相加计算票价。西部航空国际航空运输适用票价是西部航空和西部航空的委托机构公布的票价，无公布票价的为西部航空按规定组合的票价。除非另有规定，适用票价是客票第一航段的航班运输开始之日有效的票价。
 - 4.4 使用优惠票价的旅客，应遵守该优惠票价的相关规定。以优惠价销售的客票，适用特殊的退改签政策，包括退票仅能退还部分票款或不予退票、改签等。旅客应选择最适合自身需要的票价。
 - 4.5 票价、税费和费用的支付，旅客应当使用西部航空可以接收的货币支付票价和费用。支付的货币不是公布票价货币的，按照购票时的银行兑换率进行兑换或西部航空指定的兑换率换算后支付。
 - 4.6 票价只适用于与票价相关而公布的路线。票价适用于多条旅行路线的，旅客可在出票前指定路线，旅客未指定路线的，由西部航空确定路线。
 - 4.7 票款
 - 4.7.1 旅客应按国家规定的货币和付款方式交付票款，除西部航空与旅客另有协议外，票款一律现付。
 - 4.7.2 当收取的票款与适用的票价不符或计算有错误时，应按照西部航空规定，由旅客补付不足的票款或由西部航空退还多收的票款。

4.7.3 除特殊促销票价外,国内航空运输的客票价以人民币10元为计算单位,尾数一律四舍五入。国际航空运输的客票价计算单位以始发国货币规则为准。西部航空收取或支付的任何其他费用均以承运人的规定为准。

4.8 税费

4.8.1 政府、有关当局或机场经营人规定对旅客或由旅客享用的任何服务或设施而征收的税款或费用不包括在公布票价之内,该项税款或费用应由旅客支付,由航空公司代为收取。

4.8.2 在旅客购买机票时,西部航空将告知旅客为包括在票价中的税款和费用,通常大多数税费会在客票上分别列明。对航空旅行征收的税款或费用常有变动,而且有可能在客票售出以后征收。如果客票上列明适用的税费有所增加或在客票售出后新增税费,旅客有义务补交。同样,如果旅客在购买机票时支付的税费因被取消或减少而不再适用于旅客,旅客有权申请退款,航空公司将根据政府相关部门规则进行退还。

4.8.3 燃油附加费和航空保险附加费由承运人根据国家有关规定发布并收取。

5 票价种类

5.1 国际票价种类

票价可按以下三种方式分类

5.1.1 普通票价 (Normal Fares) 和特殊票价 (Special Fares)

5.1.1.1 普通票价一般是指不受任何限制的全额票价。包括头等、公务、经济等级 (Y) 票价以及按上述票价一定百分比付费的儿童和婴儿票价。根据市场需要, IATA建立了一些附有限制条件 (主要针对中途分程) 的较低水平的票价, 如Y2, J2等, 这类票价也属于普通票价

5.1.1.2 特殊票价是指所有除普通票价外的附有一定使用条件的票价。

5.1.2 公布票价 (Published Fares) 和比例票价 (Add-on)

5.1.2.1 公布票价是指一个城市对间的直接公布的票价, 即所有公布的直达票价。

5.1.2.2 比例票价是指通过比例票价形式构成的票价。

5.1.3 国际航协票价 (IATA Fares) 和承运人票价 (Carrier Fares)

5.1.3.1 国际航协票价是国际航协运价协调大会制定的国际客票价, 是国际航空业公认的票价, 票价水平一般高于承运人票价, 主要用于一个以上航空公司间的联程运输。

5.1.3.2 承运人票价是航空公司建立的较低水平的适用于本公司或两

国之间对飞航空公司的单边及双边票价，其票价水平一般低于国际航协票价，只适用于指定的承运人。

5.1.2 属地票价 (Cabotage Fares)

属地票价适用于一个主权国家领土与其所属领地之间的运输，这些票价只能用于指定的承运人承运的运输。当其销售、出票和承运仅限于指定承运人时，其他承运人只有在授权承运人或政府的特别同意时才可使用这些票价。

5.2 国内票价种类

5.2.1 “普通票价”指在票价适用期内的头等、公务、经济各舱位等级的销售票价中的最高票价。

“普通票价”以旅客开始乘机之日承运人公布的票价为准。经济舱 (Y 舱) 票价也称普通舱票价，是对外公布的经济舱单程散客成人全票价，是航线客票价的基础。

5.2.2 “优惠票价”指不属于以上普通票价的其他票价。

“优惠票价”以旅客开始乘机之日承运人公布的票价为准。
“优惠票价”以对外公布的适用各舱位公布普通票价为计算基础，除另有规定外，不得与其它票价组合使用、享受双重优惠。

5.3 因公致残的现役军人凭民政部颁发的《革命伤残军人证》，因公致残的人民警察凭民政部颁发的《人民警察伤残抚恤证》购买我司国内航线机票，按现行国内成人适用全票价的 50% 收费。

5.4 儿童票价

5.4.1 国内运输：儿童按照同一航班成人适用普通票价的 50% 购买儿童票价的客票或购买成人使用票价的客票，西部航空提供座位且适用相应的运价规则。

5.4.2 国际运输：儿童购买儿童票价或成人适用票价的客票，西部航空提供座位且适用相应的票价规则。

5.5 婴儿票价

5.5.1 国内运输：婴儿按照同一航班成人适用普通票价的 10% 购买婴儿票，不提供座位。

5.5.2 国际运输：运输婴儿购买婴儿适用票价，西部航空不提供座位。

5.6 团体旅客折扣票价：团体旅客指统一组织的人数在 10 人（含）以上，航程、乘机日期和航班相同的旅客。团体旅客可根据团体旅客人数和航班座位销售情况给予适当的票价优惠。团体旅客票价以订座舱位适用的公布普通票价为计算基础。

- 5.7 票价和规则的变更
 - 5.7.1 国内客票价为旅客开始乘机之日所适用的票价。客票售出后,如票价调整,票款不作变动。
 - 5.7.2 国际票价
 - 5.7.2.1 任何航空运输所采用的票价、费率、费用或规则,应在旅行开始(即一本或多本连续客票的第一张乘机联开始使用)时有效。
 - 5.7.2.2 将 NUC 换算成运输始发国货币所用的兑换率应是客票填开之日的有效的 ROE。
 - 5.7.2.3 旅行开始之后发生的票价、费率、费用或规则的任何变更、汇率的变动等,如果没有特别的规定,不得影响承运人与旅客之间已生效的契约。如票价、费率、费用的上涨(包括兑换率变动引起的上涨)或新的规则在出票日和旅行开始日之间生效,则旅客需要补付差额,如下降,则需要退差额给旅客,因此,购票日与出发日之间,票价、费率、费用或规则发生变更,客票随之更改。
- 5.8 票价使用顺序
 - 5.8.1 在相同两点间、相同等级和相同航段上,公布直达票价、或无公布直达票价而使用比例票价构成的直达票价,优先于用分段相加求得任何可能的较低票价。
 - 5.8.2 不允许用填开两本或两本以上的客票或运输凭证的办法,为旅客降低相同航程上的直达票价。
- 5.9 票价有效期
 - 5.9.1 普通单程来回程和环程的票价自旅行开始至旅行结束一年内有效,特殊票价或有特别折扣的普通票价有效期都有相应的规定。当一本客票中含有有效期比普通票价较短的特殊票价,如果这种特殊票价的规则未规定其有效期适用于整个航程,则这种较短的有效期限仅适用于使用该特殊票价的航段。
 - 5.9.2 有些特殊票价除对最长停留时间有限制以外,对在一些区域或特定地点的最短停留时间也有限制。

0602 国际票价相关定义

- 1 目的
明确国际票价术语、简称、代码等定义
- 2 引用文件
无
- 3 管理单位
市场营销部收益管理中心
- 4 代码及简称
 - 4.1 月份和日
 - 4.1.1 JAN 一月; FEB 二月; MAR 三月; APR 四月; MAY 五月; JUN 六月; JUL 七月; AUG 八月; SEP 九月; OCT 十月; NOV 十一月; DEC 十二月。
 - 4.1.2 MON 星期一; TUE 星期二; WED 星期三; THU 星期四; FRI 星期五; SAT 星期六; SUN 星期天。
 - 4.2 旅行方向和代码
AT 一区和二区或三区经过大西洋(不同于SA)
AP 二区或三区间经过大西洋和太平洋
EH 二区和三区间经过东半球(不同于TS/RU/FE); 在二区或三区内
FE 俄罗斯(欧洲)/乌克兰和三区间不经过日本、韩国、朝鲜的俄罗斯(欧洲)/乌克兰和三区之间直达
PA 三区和一区间经过太平洋(不同于PN)
PN 南美与西南太平洋经北美, 不经北部和中部太平洋
RU 俄罗斯(欧洲)和日本、韩国、朝鲜间俄罗斯(欧洲)和三区间的直达; 不经欧洲其他国家
SA 东南亚与阿根廷、巴西、智利、巴拉圭、乌拉圭间经大西洋
TS 区和三区间(经西伯利亚)在欧洲与日本、韩国、朝鲜间(不同于RU/FE)有一航段直达
WH 一区内(西半球)
- 4.3 地理代码
EB 向东 NB 向北 SB 向南 WB 向西
- 4.4 有关简语
ADC 补收差额; ADT 成人; ATA 美洲航协; ATB 自动打印的客票和登机卡; ATC 航空旅行卡; AWB 货运单; BBR 银行买入价; BHC 单程回搜检查; BSP 开账结算计划; BSR 银行卖出价; CF 构成票价; CCP 付款国货币; COC 国际运输始发国; COM 始发国最低限额; COP 付款国最低限额; CTM 环程最低限额; CPM 共同点

最低限额; DMC方向性最低限额检查; EFP实付等值票价; EMA额外里程优惠; EMS超里程附加费; FBP票价构成点; GIT团体综合旅游票价; HI单程回拽检查中间较高点的NUC; HIP中间较高点; IIT个人综合旅游票价; ISI国际销售标志; ISO国际标准组织; IT综合旅游; LCF当地货币票价; LO单程回拽检查中间较低点的NUC; LSF当地销售票价; MCO旅费证; MPD多用途凭证; MPM最大允许里程; MTP最低旅游价格; NOJ普通缺口程; NUC票价构成中的中性单位; OOJ始发国缺口程; OPTAT中性可变自动打印客票; OSC单程次航程检查; PFC旅客设施费; PTA预付票款通知; PU计价单元; PUC计价单元概念; RBD定座代码; ROENUC与当地货币的兑换率; RSC来回程次航程检查; RT来回程; RTW环球程; RWM环球程最低限额; SAR中国特别行政区; SOJ单一缺口程; SITI运输始发国内付款并出票; SITO运输始发国内付款国外出票; SOTI运输始发国外付款国内出票; SOTO运输始发国外付款并出票; SU/MO用于全程在欧洲的特种票价回程的旅行限制; TAT可变自动打印客票; TFC(S) 税款及费用; TOJ回折国缺口程; TPM实际里程; UATP万通旅行卡。

4.5

线装符号

用语地区或城市之间:

/斜线: 表示“或者”

-横线: 表示“自……至……”或“在……之间”

4.6

字符符号

cl 等级(如Y-clf-cl,但只是用在各种表格中); kg 公斤; cm 厘米; ft 英尺; lb 磅; %百分比。

4.7

时间

H指当地时间,如:0720h=当地时间07:20

Hour(s)指时间的长度,如24hours=24小时

5

相关定义

5.1

术语

ADD-ON 比例票价: 用于构成未公布的通程票价。

Adult 成人: 在旅行开始之日已满十二周岁的人。

Applicable fare 适用票价: 根据旅客和其旅行有关的条件而采用的普通或特殊票价。

Assembly point 集合地点: 航程中整个团体集中和作为团体开始旅行的一个地点。

Between ...and... 在...和...之间: 在两个地点和区域之间。

Booking定座: 见 “Reservation”

Charter 包机: 飞机的包租。

Child 儿童: 在旅行开始之日已满两周岁但未满十二周岁、按规定付儿童票价的人。

Circle trip : 环程。

Combination (of fares) 组合票价: 在票价计算中使用两个或以上的OW或1/2 RT票价组合而成的票价, 每个票价应分别列出。

Conjunction ticket 连续客票: 同时填开两本或两本以上的客票, 一起构成单一的运输契约。

Consecutive pricing units 连续的同类次航程计价单元: 由同一个票价计算点连起来, 单元之间紧密相连, 次航程的种类一致, 没有被另一种次航程打断。可分为连续的来回程次航程和连续的单程次航程。**Constructed fare 构成票价:** 使用比例运价、或在票价计算中以一数额表示的两个或多个票价而组成的通程票价。

Contiguous pricing units 间接连续的同类次航程计价单元: 具有同一个票价计算点的连续的同类次航程计价单元, 被一个其他种类次航程计价单元在该相同票价计算点打断。

Country of commencement of transportation 运输始发国: 第一个国际运输段开始所在的国家。

Country of payment 付款国: 付款人向承运人或其代理付款时所在的国家。

Country of unit origin 单元始发国: 是单元始发点所在的国家。

Currency of the country of payment 付款国货币: 从付款国开始旅行的国际票价所使用的货币。

Date of transaction 办理日期: 填开客票、MCO或PTA的日期。

Days 日: 日历日, 包括星期日和法定假日。

Deadline 时限

定座时限: 在起飞日之前必须定座的最短日/月数。

付款时限: 在起飞日之前全部款项必须付清的最短日/月数。

出票时限: 在起飞日之前出票工作必须完成的最短日/月数。

Destination 目的地: 客票上所列的旅行终止的地点。

Direct route fare 直达路线票价: 两点之间直达路线上的票价。

Direct routing 直达路线: 在两个开票点之间的任一方向,

由任何承运人经营的最短路线。

Domestic fare 国内票价: 在同一国家地点之间适用的票价。

Domestic transfer 国内转机: 从一个国内航班转机到另一个国内航班。

End-on combination end-on 组合: 两个或多个票价在一个票价构成点的组合（对相同地点之间的票价组合不适用）。

Fare construction points 票价组成部分: 票价组成部分的端点。始发地和目的地都是票价构成点。

Fare component 票价组成部分: 旅程中在两个连续的票价构成点之间的部分。

Flight coupon 乘机联: 客票上适用于各开票点之间运输的部分。

From ...to... 自...至...: 两个地点间的一个方向。

Gateway 门户: 一个国家/区域的第一到达地点或最后出发地点。

Ground transportation 地面运输: 城市里的航空集散地（去机场或来自机场的旅客集散地）和机场间的汽车/出租车/火车服务。

Group size 团体规模: 见minimum group size。

Half RT fare 1/2 来回程票价: 指定的或构成的普通或特殊来回程票价的一半。

Immediate family 近亲属: 配偶/子女（包括养子女）/父母/兄弟/姐妹/祖父母/孙子女/岳父母、公婆/姐夫、妹夫、内兄、内弟、大伯、小叔/小姑、小姨、嫂子、弟媳/女婿、儿媳。

Inclusive tour 综合旅游: 经预先安排的航空运输和地面服务的结合。**Indirect Route 非直达路线:** 与直达路线不同的任何定期、连续的航空路线。

Infant 婴儿: 在旅行开始之日未满两周岁的人。

Interline transfer 公司间转机: 从一个承运人的航班转到另一个承运人的航班。

International transfer 国际转机: 从一个承运人的国际航班转到同一个承运人的另一个国际航班或转到另一个承运人的国际航班。

IROE 将当地货币转换成NUC或将NUC转换为始发国货币的IATA兑换率。

Local combination 当地组合: 相同两点之间来回程采取不

同的票价类别的组合。

Local currency fares 当地货币票价: 以运输始发国货币表示的票价和有关费用。

Members (IATA member) 成员 (IATA 成员): IATA 承运人。

Minimum group size 最小团体规模: 符合票价所要求的最少团体旅客人数。

Minimum tour price (MTP) 最低旅游价格: 以航空票价加地面服务费用计算的旅游最低销售价格。

National 国民: 因出生或移民而拥有一个国家公民资格的人。

No-show 误机: 旅客因为航班衔接错失以外的原因而未利用为其预留的座位。

No-show charge 误机费: 因旅客误机而向其收取的费用, 不论其误机是因为未按承运人确定的时间到达机场, 还是因为证件不符合规定, 或是本不打算乘机。

Normal fares 普通票价: 公布的头等/公务/经济等级和有限制条件的全票价。

On-line transfer 本公司转机: 从本公司的一个航班转机到本公司的另一个航班。

One-way trips 单程: 在票价计算上, 单程可以认为是全程乘机的不完整的来回程或环程

One-way pricing unit 单程计价单元: 是使用单程票价进行计算的单元, 其单元的次航程为单程。

One-way subjourney 单程次航程: 符合单程概念的小航程, 使用OW票价进行计算。

Onward combination 见“END-ON组合”。

Open jaw (only applicable for special fares) 缺口程 (只适用于特殊票价): 包含有两个票价组成部分, 但是

Origin open jaw (OOJ) 始发国缺口程: 去程的始发地点与回程的到达点不同。

Turnaround Open Jaw (TOJ) 回折国缺口程: 去程的到达点与回程的始发点不同。

Single Open Jaw (SOJ) 单一缺口程: 以上任何一种缺口程。

Open Jaw (OJ) 以上任何缺口程的组合

Origin 始发地: 客票所列的航程原始出发地。

Other charges 其他费用: 与票价无关的费用, 如税款、杂费等, 但不包括逾重行李费。

Pricing unit concept 计价单元概念: 是将全部航程作为一个整体或分成几个独立的部分进行计算, 这些整体或部分即为单元。

Public special fare 公布特殊票价: 除IIT/GIT以外的所有特殊票价。**Rebooking** 重新定座: 预约变更或其他客票不必重新换开的变更。

Related charges 有关费用: 包括分程费、周末附加费、逾重行李费、定座变更费、不予退款金额、航程变更费等费用

Rerouting 改变航程: 旅行路线改变或客票需重新换开的变更。

Reservation 预约: 与booking同, 旅客座位或卧铺、行李舱或吨位的预先分配和安排。

Round-the-world 环球程: 从一点始发, 经过一次跨大西洋和一次跨太平洋的航程回到始发点。

Round trip 来回程: 从一点到另一点, 最后又返回始发点, 且只由两个票价组成部分构成, 其中每一个票价组成部分都是从始发点开始计算的普通1/2来回程票价, 来回旅行的票价相同。

Round trip pricing unit 来回程计价单元: 是使用1/2来回程票价进行计算的单元, 其单元的次航程为来回程、环程、普通票价缺口程。

Round Trip Subjourney 来回程次航程是符合来回程, 环程、普通票价缺口程概念的小航程, 使用1/2RT票价进行计算。

Side trip 旁岔程: 在一个票价组成部分内, 自/至同一个中途地点, 且独立于该部分票价外的一个旅程。该旅程不必全部乘机。

Side trip combination 旁岔程票价组合: 含有旁岔程的票价组合。

Special fare 特殊票价: 除了普通票价以外的任何票价。

Stopover 中途分程: 旅客在一个中途地点中断旅行, 或者在达到该点之后24小时以内不打算继续旅行。

Subjourney 次航程: 构成单个计价单元的那一个部分航程, 分为单程次航程和来回程次航程。

Tariffs 运价规章: 承运人公布的票价、费率、费用和有关承运的条件。

Throughfare 通程票价: 经过一个或一个以上中间点, 在两个连续的票价构成点之间旅行的相应票价。

Ticketed point 开票点: 在客票上有效运输间“自/至”栏中所列的地点。

Tour conductor 领队: 在全航程或部分航程中负责或亲自带领一定人数以上的人。

Traffic document 运输凭证: 客票、旅费证或其他可结算的旅客运输凭证。

Transfer 转机: 从一个承运人的航班转乘同一承运人的另一个航班(同公司转机)或转乘另一承运人的航班(公司间转机)。

Turnaround 回折点: 来回程航程中一个点。去程在此点终止,回程从此点开始。

Unit origin 单元起点: 是计价单元的起点。

Unit destination 单元终点: 是计价单元的终点

5.2

区域 (Area)

区域: 世界范围(参阅最新一期PAT-GENERAL RULES)

Area 1 一区: 北美洲和南美洲的所有大陆部分及其相邻的岛屿; 格陵兰/百慕大/西印度群岛和加勒比海岛屿/夏威夷群岛(包括中途岛和巴尔米拉岛)

Area 2 二区: 欧洲/非洲及其相邻的岛屿, 亚松森群岛和亚洲/乌拉尔山以西部分, 包括伊朗和中东。

Area 3 三区: 亚洲及未包括在二区范围内的相邻岛屿; 东印度群岛/澳大利亚/新西兰及未包括在一区的太平洋岛屿

5.3

中途分程

5.3.1

定义

指旅客在一个中途地点中断旅行。当旅客在到达日不准备继续旅行或在到达后 24 小时内不再联程旅行, 即发生中途分程。

5.3.2

一般规定

5.3.2.1

如果中途分程是事先安排并填入客票, 则旅客可在航班的任何预定经停地点中途分程。

5.3.2.2

下述几种情况不允许中途分程

承运人无业务权;

票价或折扣票价的注释或规定中不允许中途分程;

根据非直达旅行限制的规定不允许中途分程;

全程在美国国内旅行, 或当美国国内票价与其他票价合并使用时, 在美国国内只允许在支付了分段票价的经由地点中途分程。

5.3.2.3

中途分程点的计算

确定中途分程点的数目时，要遵守以下几点要求：

当航程是来回程或环程时，回折点（票价构成点）不计入中途分程点；当航程是回折国缺口程时，去程的到达点和回程的始发点作为一点考虑，不计入中途分程点；当航程的一段或多个航段是地面运输时，中断部分两端的最后一个空运到达地点和第一个空运始发点作为一个中途分程点计算。

5.4 转机（transfers）

5.4.1 定义

旅客从一个承运人的航班转到同一承运人的另一个航班（同公司转机）或从一个承运人的航班转到另一个承运人的航班（不同的公司间转机）。

5.4.2 一般规定

特殊票价的规则注释对转机（即根据旅客的要求而安排的航班变更）可作限制，普通票价对转机一般没有限制。

5.4.3 计算

当一个特殊票价的规则或注释限制转机的次数时，在回折点、票价构成点不计转机次数。

5.5 团体旅行

5.5.1 团体票价旅客人数的计算

除有特别规定外，支付成人票价的旅客可单独计为一个团体成员，两个支付所适用儿童票价的儿童可以合并作为一个团体成员计算。

5.5.2 团体旅行的要求

除另有规定外，团体的所有成员一般必须在始发地和目的地之间的所有航段上一起旅行。

6 比例票价（ADD—ON）

6.1 定义和使用要求

6.1.1 在两点间无公布直达票价时，可采用其中一点到一指定点

（票价相加点）的直达票价和该指定点与另一点间比例数额 ADD—ON AMOUNT 相加，构成这两点间的直达票价。这个比例数额就叫做比例票价。这种用 ADD—ON 形式构成的票价应视同公布的直达票价。

6.1.2 比例票价不能单独使用，只能与另一个直达票价相加，构成一个新的直达票价。它只能加在直达票价的两端，不能在一端连续相加。

6.1.3 采用比例票价，计算票价时应使用始发地与目的地间的里程，而不是始发点与票价相加点间的里程。

6.1.4 填开客票时，票价计算栏内不能单独标出比例数额，而应标

出所构成的直达票价。

- 6.1.5 比例票价不具方向性，而是因使用地区、旅行方向而异，因此，在构成票价时，应根据实际旅行路线选择适用的比例数额。
- 6.1.6 票价相加点可能是航程中的一点，也可能与航程无关，只是借助来构成新的直达票价。
- 6.1.7 采用 ADD—ON 形式构成的直达票价的^{最大允许里程}，一般也采用相同的方法构成，但^{最大允许里程相加点与票价相加点}可能是同一点，也可能不是。如未公布相加点及附加里程数，可在《PAT-MPM》中查找。

- 6.2 比例运价表
客票范例

| NUC AMOUNT | LOCAL CURR | AMT | MILEAGE |
|-----------------------|------------|-------|-------------------------|
| NORMAL/ | NORMAL/ | | |
| ADD-ON CITY | ADD FARE | NOTE | SPECIAL SPECIAL SPECIAL |
| SPECIAL ADD TO | | | |
| AREA VIA TO | TYPE | OW RT | OW RT |
| FUKUOKA (FUK) | JP | JPY | |
| AREA 2 TYO | 0.00 | 0 | |
| AREA VIA EH/TS AP TYO | A054 | 0.00 | 0 |
| AREA2 AP TYO | 185.02 | 24700 | |
| AREA1 AT TYO | 0.00 | 0 | |

注释:

ADD—ON CITY 始发地或目的地: 按字母顺序排列, 后跟城市三字代码和两字国家代码。

AREA 区域: 比例票价所适用的始发或达到的各个地区或国家。

VIA 经由路线: 票价的旅行方向。如果空白, 可使用任何方向代码的票价。

ADD TO 相加点: 用这一点作为中间点构成直达票价。按照始发地/目的地所在的地区或国家, 选择相应的比例数额, 加在相加点与始发地/目的地间的公布票价上。

FARE TYPE 票价类别: 说明比例票价所适用的等级, 如未公布C-CL比例数额, 可用Y-CL 数额来与C-CL票价组合成C-CL直达票价。

NOTE 注释

NUC AMOUNT /LOCAL CURRENCY AMOUNT : NUC数额/当地货币数额

OW: 用于构成普通OW/RT 及特殊OW 票价

RT: 用于构成特殊RT票价

根据直达票价所采用的货币, 可以用NUC、也可用当地货币表示。

MILEAGE 里程: 将公布的里程数 (ADD) 加在相加点 (TO) 与始发地/目的地间的最大允许里程上, 总数即采用比例票价构成直达票价的 最大允许里程 , 如果此栏空白, 应使用公布在“MPM”中的 最大允许里程 。

例如:

航程: LON-DXB-BOM-VNS

在英国销售和出票、SITI

最大允许里程: LON-VNS 6420

实际里程: LON-VNS 5378

LON-DEL OW Y NUC 1029.42

DEL-VNS OW ADD-ON Y NUC 74.00

TOTAL NUC 1103.42

ROE X 0.54302

当地销售票价 (LCF): GBP 599.00

FORM/FO

LON CARR FARE CALC

DXB CC

BOM BB M

VNS DD 1103.42

ROE 0.54302

TOTAL FARE CALC NUC 1103.42

自动打印: LON CC DXB BB BOM DD VNS

M1103.42NUC1103.42END ROE 0.54302

注释: LON-VNS 之间无公布票价, 根据 PAT-FARES 比例票价表, 采用 DEL 作为票价相加点, 构成直达票价。

7 里程制/路线法

7.1 里程制 (MILEAGE SYSTEM)

7.1.1 一般原则

7.1.1.1 最大允许里程 (MPM-MAXIMUM PERMITTED MILEAGE) 是指相应于两个票价构成点间的通程票价所允许旅行的最大里程, 是旅客在一个运价组成部分的两个终点间使用该单程或 1/2 来回程票价所能旅行的最大里程。

7.1.1.2 当公布了最大允许里程 (MPM) 或用比例票价构成通程票价

时, 应使用里程制计算。

7.1.1.3 使用比例票价构成的两点间通城票价的 MPM 为原票价的 MPM 与比例票价 MPM 之和。

7.1.1.4 计算来回程票价时, 去程和回程的里程要分开计算。

7.1.1.5 带有方向代码的最大允许里程或实际里程 (TPM-TICKET POINT MILEAGE) 仅在按指定方向旅行时才能采用。

7.1.2 计算

7.1.2.1 把采用通程票价的两点间的各个开票航段的实际里程相加。开票航段是指航程中为之填开的一张单独的乘机联的部分。

7.1.2.2 当相同旅行方向上的非直达路线开票点间的里程总数等于或少于最大允许里程时, 即可采用直达路线的票价。相同开票点间有一个以上最大允许里程时, 应采用按实际旅行路线方向公布的最大允许里程。

7.1.2.3 当非直达路线开票点间的里程总数超过最大允许里程时, 票价应按超过里程附加表中的比率进行计算。

方法1: 查阅PAT-GENERAL RULES, 得出TPM 超出的MPM的比率, 然后按下表比率进行附加计算。

方法2: 直接用 TPM 除以 MPM, 得出比率, 然后按下表进行附加计算。

超程票价计算比率

| 超过 | 至 (含) | 直达路线票价上增加的比例 |
|-----|-------|----------------|
| 0% | 5% | 5% 5M |
| 5% | 10% | 10% 10M |
| 10% | 15% | 15% 15M |
| 15% | 20% | 20% 20M |
| 20% | 25% | 25% 25M |
| | 25%以上 | 采用分段相加构成最低组合票价 |

7.2 固定缺口 (GAPS)

按照上述规定计算非直达路线的里程时, 一些地点间的地面运输里程可以不计。

7.3 里程制的例外情况

7.3.1 欧洲—日本/韩国

欧洲与日本/韩国之间的直达 (中途不经停) 旅行必须使用TS 的最大允许里程。

欧洲与日本/韩国之间的旅行, 如经中国 (不包括 HKG SAR) 一点, 且在欧洲的一点与中国该点和在中国该点与日本/韩国的一点间运输各用一张乘机联时, EH 方向的最大允许里程必须减扣 1,000 英里。

- 7.3.2 一区—里约热内卢/圣保卢
全程在一区旅行, 当在R10或SAO始发或终止, 或在其中一点回折时, 可采用下列规定:
如果在相同路线下, 自/至R10的票价在最大允许里程内, 而自/至SAO的票价超过最大允许里程, 则自/至SAO的票价不需要加收里程附加费。同样, 如自/至SAO的票价在最大允许里程内, 而自/至R10的票价超过最大允许里程, 则自/至R10的票价也不需要加收里程附加费。
在相同路线下, 如果自/至R10的票价和自/至SAO的票价均需加收里程附加费, 可按较低的附加费收取费用。
- 7.3.3 南大西洋与三区之间的旅行, 在南大西洋地区(阿根廷/巴西/智利/巴拉圭/乌拉圭)的一个点与ATL/MIA/YMQ/NYC/YYZ/WAS之间有直达航班, 并且这六个点至三区有直达航班, 则这两段的实际里程可直接采用南大西洋五国的最后一个出发点至三区的第一个到达点间的实际里程。
- 7.3.4 南大西洋与欧洲/中东之间的旅行, 在南大西洋五国(见上述C)的一个点与MIA/YMQ/NYC/YYZ/WAS/ATL之间有直达航班, 并且这六点至欧洲/中东有直达航班, 则这两段的实际里程可直接采用南大西洋五国最后一个出发点至欧洲/中东的第一个到达点间的实际里程。
- 7.3.5 南大西洋地区—东南亚
南大西洋五国(见上述C)与东南亚之间的旅行, 如为直达航班(使用一张乘机联), 或者没有经由中非/南非/印度洋群岛以外的二区任何一点, 应采用SA方向的最大允许里程。
- 7.4 路线法 (ROUTINGS)
- 7.4.1 在PAT-FARES上公布的票价后, 常用以下方法表示使用该票价应选择的路线:
- 7.4.1.1 空白: 表示无特殊路线, 直接按里程制计算。
- 7.4.1.2 方向二字代码: 表示票价适用的旅行方向。进行里程计算时, 应采用与相应的最大允许里程。
- 7.4.1.3 城市三字代码: 表示始发地、目的地与该城市间的旅行必须单独使用一张乘机联。如果对应于该票价有一最大里程, 则要用里程制计算票价。
- 7.4.1.4 4位数字代码, 表示该票价适用于代码对应的路线(公布于PAT-FARES的ROUTING部分)
- 7.4.2 检查路线
先建立航程, 必须注意票面上的转机点和中途分程点, 决定

是采用特殊路线还是用里程制来求得所适用的票价。

单程票价要从始发地按路线检查至目的地，来回程票价则要按路线检查至回折点（去程和回程分开检查），环程票价则要用 1/2 来回程票价计算到最后。

7.4.3 代码指定路线

PAT-FARES 中 ROUTINGS 部分公布的路线，指定了路线经过的中途分程点/转机点，如使用较直接的路线，中间各点可略去不要，但不可增加附加点。同时，非直达路线适用的注释也可用于直接的路线。公布的各种路线都是单方向的，反方向旅行时，必须按相反方向查阅。

7.5 超里程优惠 (EXCESS MILEAGE ALLOWANCE, EMA)

在一些地点或地区之间，当实际旅行经过一些特定的点，相应的票价允许有一个附加“额外里程优惠”，这些路线称为“超里程优惠”这些地点和路线公布在每期的 PAT-GENERAL RULES “中。

额外里程优惠的数额不能加到最大允许里程上，而必须从开票点的实际里程中扣除，然后将得出的实际里程数与票价相应的最大允许里程相比较，求出超里程比率。一个票价组成部分只允许使用一条与之对应的“超里程优惠”

7.6 指定路线 (SPECIFIED ROUTINGS)

在指定的地点之间经过特定的点，可使用指定地点间的直达票价，而无需做超里程、中间较高点检查。旅行路线必须完全符合指定路线，不允许经由其他的点。

7.7 中断航程 (INTERRUPTED TRAVEL)

含有一个或多个地面运输段的票价构成，其票价要按下列两种计算方法进行计算，两种结果相比，取低者。

7.7.1 包括地面运输段的通程票价。其中未乘机的地面段里程（除固定缺口外）必须包括在 TPMA 计算中；

7.7.2 实际乘机航段票价分段相加所得的总和。

以普通票价旅行时，如果国际地面运输段的里程大于始发点至地面运输开始点的里程，且通程票价不包括地面运输段，从始发点至地面运输开始点这一段；旅程应另外填开客票，旅程的剩余部分应按照 SOTO 条件下的规定计算和收取费用。

(此页有意空白)

打印/下载不受控

0603 国际票价构成

- 1 目的
明确国际票价构成情况。
- 2 引用文件
无
- 3 管理单位
市场营销部收益管理中心
- 4 计价单元概念 (PRICING UNIT CONCEPT)
 - 4.1 定义
 - 4.1.1 计价单元概念 (PRICING UNIT CONCEPT) 是将全部航程作为一个整体或分成几个独立的部分进行计算，这些整体或部分即为单元。
 - 4.1.2 计价单元种类
单程计价单元：是使用单程票价进行计算的单元，其单元的次航程为单程。
来回程计价单元：是使用 1/2 来回程票价进行计算的单元，其单元的次航程为来回程、环程、普通票价缺口程。
 - 4.1.3 次航程 (SUBJOURNEY)
单程次航程是符合单程概念的小航程，使用 OW 票价进行计算。
来回程次航程是符合来回程、环程、普通票价缺口程概念的小航程，使用 1/2RT 票价进行计算。
 - 4.1.4 单元始发国 (COUNTRY OF UNIT ORIGIN)：是单元始发点所在的国家。
 - 4.1.5 单元起点 (UNIT ORIGIN)：是计价单元的起点。
 - 4.1.6 单元终点 (UNIT DESTINATION)：是计价单元的终点。
 - 4.1.7 目的地 (DESTINATION)：是客票所列明的航程的最终停留点。
 - 4.2 计价单元的排列
 - 4.2.1 连续的同类次航程计价单元 (CONSECUTIVE PRICING UNITS)
由同一个票价计算点连起来，单元之间紧密相连，次航程的种类一致，没有被另一种次航程打断。可分为连续的来回程次航程和连续的单程次航程。
 - 4.2.2 间接连续的同类次航程计价单元 (CONTIGUOUS PRICING UNITS)
具有同一个票价计算点的连续的同类次航程计价单元，被一个其他种类次航程计价单元打断。

特点: 存在一个以上的连续的同类次航程, 中间被一个其他种类次航程隔开, 存在一个相同的票价计算点。

4.2.3 非连续/间接连续的计价单元

次航程没有被一个相同计算点连起来, 或是被另一种类的次航程打断。

5 非直达旅行限制 (LIMITATIONS ON INDIRECT TRAVEL)

5.1 一般原则

5.1.1 在一个票价的组成部分中不允许从始发地有一次以上的始发, 或在目的地有一次以上的到达, 或在任何一个中间点有一次以上的分程。

例外: 在一个票价组成部分内, 一区内或经太平洋一区与三区间的票价, 不允许在任何一个中间点有一次以上的始发和到达。如有旁岔程, 必须单独计算。

5.1.2 在出票或换开客票时, 一本或多本连续客票的航程, 不允许在欧洲的一个国家内有三次以上的国际到达和三次以上的国际始发。如超过, 则应另购新票。

例一:

RIO --不允许
X/MAD 因为MAD是目的地点, 虽然在第一个
LIS M MAD 没有中途分程, 仍不允许使用直达
MAD 1237.75 票价计算。

例二:

RIO ---允许
X/MAD MAD 为航程的中间点, 未发生两次分
LIS 程, 可使用RIO-CPH的直达票价。
MAD M
CPH 1653.76

例三:

 SFO ---不允许
X/TYO 尽管在中间点TYO只有一次分程, 但航
OSA 程是在一区与三区之间经过太平洋, 不允
TYO M 许在任何中间点有一次以上的到达, 应按
HKG 1467.34 旁岔程进行计算。

5.2 附加限制

5.2.1 欧洲

自欧洲始发的旅行 (整个航程全部在欧洲境内的除外), 在一个票价组成部分内不允许在始发国内有一次以上的国际始发和国际到达; 在一个票价计算组成部分内, 如果旅行是前

往或来自欧洲的其他地点, 则在始发国只可转机, 不允许中途分程。

例: 在RTM销售和出票 (SITI)

RTM -----不允许

LON 216.34 经欧洲另一点LON至AMS (始发国的一点)

AMS M 在AMS只可转机, 不可中途分程。

SIN 1654.92

例外: 这一限制对从意大利始发的旅行不适用。

如果付款地和旅行始发地都在欧洲, 但不在同一个国家时, 上述原则也适用, 即不能在付款国的转机点中途分程。

例: 在FRA销售和出票 (SOTO)

LON -----允许

X/FRA M 付款地 (德国) 和始发地 (英国) 为欧洲的不

KWL 1807.56 同国家, 则在FRA (付款国一点) 只可转机。

例外: 当意大利是付款国时, 允许在意大利有一次分程。

5.2.2

一区

从一区始发, 在一区内旅行的票价组成部分中不允许在运输始发国内有一次以上的国际始发和到达; 这一限制也适用于在付款地与旅行始发地不在同一国家的旅行。

5.2.3

国家限制

很多国际对旅行路线和票价构成都有不同的限制, 需要时查阅最新一期“PAT-GENERAL RULES”有关章节。

6

分段相加最低组合原则 (Lowest Combination Principle)

6.1

分段相加最低组合是指在一个航程中选择适当的点作为票价计算点, 将全程断为几个次航程构成的计价单元进行票价计算, 分段组合出最低水平的票价。航程中允许存在不同类型的次航程。

6.2

在下列情况下一般采用分段相加最低组合 (LCP) 计算票价

6.2.1

自始发地至目的地的 TPM 总和大于全程 MPM;

6.2.2

票价组成部分的计算点之间既无公布的直达票价, 又无比例票价;

6.2.3

票价组成部分的计算点之间无公布的 MPM;

6.2.4

通过分段组合避免高票价和减少超里程附加费;

6.2.5

票价计算受非直达旅行规则限制, 无法使用直达票价。

6.3

计价单元划分方法

6.3.1

全航程可视为来回程、环程、普通/特殊票价缺口程;

可选取航程中相同点或相同国家的点继续划分来回程、环程或普通/特殊票价缺口程次航程,但不允许在航程中再划分出单程次航程。

6.3.2 全航程为单程:

可选取航程中的相同点或相同国家的点继续划分来回程、环程或普通/特殊票价缺口程航程。单程次航程中不允许存在一个以上的运价组成部分。

6.4 使用 LCP 的条件

6.4.1 票价种类

来回程次航程所构成的计价单元,其航程必须是来回程、环程或普通/特殊票价缺口程,使用1/2 RT票价进行计算。如航程不完全符合RT/CT/OJ的定义,该计价单元应被视为单程,使用OW票价进行计算。

单程次航程的计价单元必须使用OW票价进行计算。

6.4.2 票价使用方向

单程次航程:应使用与旅行方向相同的票价,但当该计价单元的单程次航程终止于前航程计价单元的始发国时,则该计价单元应采用从该始发国出发方向的票价进行计算。

RT/CT/OJ次航程:应使用与旅行方向相同的票价,但当票价组成部分终止于前计算组的始发国,则该组成部分应采用从该国出发方向的票价。

注:在RT计价单元中,以下航程应采用与旅行方向相同方向的票价进行计算:

票价组成部分的航程是在美国、加拿大间;

票价组成部分的航程是在丹麦、挪威、瑞典间。

例:

航程:ATL-LON-STO-BER-MAN

出票国、销售国:美国

ISI: SITI

上述航程由四个OW计价单元组成;

OW计价单元的票价应按旅行方向计算;

因BER-MAN计价单元终止于前面LON-STO计价单元的始发国,应采用MAN-BER方向的票价。

7 旁岔程 (Side Trip)

在一个票价组成部分内建立一个从一个开票点出发再回到该点的小航程,即称为旁岔程。旁岔程可以全程为航空旅行,也可以部分为航空旅行。

7.1 计算规定

- 7.1.1 计算旁岔应根据该旁岔所含小航程的种类,按照单程、来回程、环程、缺口程所要求的票价种类对旁岔程进行票价;
- 7.1.2 旁岔中所包括的各点不参与整个航程的票价计算;
- 7.1.3 计算大的航程的 TPM 总和时,旁岔程的 TPM 不包括在内;
- 7.1.4 计算带有旁岔程的票价时,可以试用建立旁岔与打破旁岔的方法,两者相比取低者。
- 7.2 中途分程点与转机点的计算
由于航程的中途点 (STOPOVER) 及转机点 (TRANSFER) 对票价的计算方法 (如HIP BHC 等) 有不同的要求,因此对于含有旁岔程的航程,其中途分程点和转机点应按下列方法确定:
当旁岔程的起点与终点均为非中途分程点时,该点应视为航程中的一个中途分程点;如果从旁岔程的起点旅行再回到该点的时间未超过 24 小时,可视为一个转机点。
- 7.3 单程旁岔程 (Ow Side Trips)
单程旁岔程是指在航程中出现的旁岔程的去程与回程中有一程是地面运输,另一程为航空运输。这种单程旁岔程应采用 OW 票价进行计算。
- 8 **END-ON**
- 8.1 END-ON 组合是指航程中在票价计算点相接的两个或两个以上的独立的计价单元组合。
- 8.2 计算说明
- 8.2.1 END-ON 组合可分为单程、来回程、环程及普通票价缺口程次航程的计价单元组合。
- 8.2.2 有关票价种类的所有规则和检查均适用于每个独立的次航程。
- 8.2.3 第一个次航程所确定的国际销售代码适用该客票所含的全部次航程。
- 8.2.4 如果存在一个以上连续的或间接连续的同类次航程计价单元,应对有关计价单元进行单程次航程最低限额检查 (OSC) / 来回程次航程最低限额检查 (RSC) 检查。
- 9 **“C/” 原则**
“C/” 原则是在对所有计算的票价进行最低限额检查而某两点之间没有公布的直达票价及比例票价时,利用航程中除票价计算点以外的其他中间开票点来构成票价,所构成的票价视为直达票价,在填写客票时用 “C/” 标明。
- 9.1 主要用途
- 9.1.1 主要用于当航程中某两点之间没有公布票价,而又要进行

- HIP、BHC、CTM、RWM、COM、DMC、COP 等检查时;
- 9.1.2 用来组成自/至美国、加拿大的最低直达票价。
- 9.2 使用方法
- 9.2.1 按正常方法确定票价计算点, 并进行正常计算。
- 9.2.2 在进行各种检查时, 如两个开票点间没有公布的直达票价, 则使用“C/”原则建立直达票价。
- 9.2.3 在所要建立直达票价的两个开票点间, 按实际旅行经过的路线选择一个中间点, 将前一点至这个中间点及中间点至后一点的票价相加, 所得结果视为该两点间的直达票价, 用来和票价组成部分内的其他票价进行比较, 检查最低限额。
- 9.2.4 如需要用“C/”原则建立直达票价的两点之间有多个开票点, 可选择计算结果最低的中间点作为构成票价的点。
- 9.2.5 使用“C/”原则建立票价时, 应采用与该票价组成部分使用的票价方向相同的票价
- 9.2.6 在做 CTM、COM、RWM 检查时, 因为这类检查是在计价单元全航程范围的检查, 不受票价组成部分的限制, 可选择该计价单元航程中任意一点构成最低直达票价。
- 9.2.7 当 HIP/CTM/BHC 检查不是使用同一个点构成“直达票价”时, 则应在票价计算栏中分别标出。
- 9.3 例外: 自/至美国的旅行, 使用“C/”原则除可进行各种最低限额检查外, 还可建立直达票价, 并直接采用国际票价与美国国内票价相加方法构成最低的直达票价。构成这类直达票价所选择的点可以不是航程中的实际开票点。
- 10 混合等级 (Mixed Class)
- 10.1 当在一个票价组成部分内的旅行有不同服务等级时, 所使用的票价为所乘最低服务等级的通程票价, 和每一乘坐较高服务等级航段上最低等级与较高等级相应票价差额之和, 得出的票价不得高于:
以最高服务等级旅行时的通程票价, 或按所乘坐航班服务等级的票价之和。
- 10.1.1 计算时应注意下列事项:
在一个票价组成部分内, 连续在多个航段乘坐较高服务等级, 差额可以按有关航段上较低等级相应的通程票价和较高等级相应的通程票价的差额确定。
在混合等级差额计算中不得使用特殊票价。
所用最低等级通程票价的任何分程或转机限制依然有效。
在确定等级差额之前应进行相应的票价检查。
- 10.1.2 确定等级差额应注意

等级差额应按最低服务等级所用票价相同的方向确定。当使用 OW 票价时, 用 OW 票价确定差额; 当使用 1/2RT 票价时, 用 1/2RT 票价确定差额。

10.2 例外

10.2.1 欧洲-日本/韩国

按 EH/TS 方向旅行时, 如欧洲-日本/韩国之间采用了公务等级票价, 则该票价组成部分的票价不得低于公务等级的通程票价。按 AP 方向旅行时, 如欧洲与一区及一区与日本/韩国之间采用了公务等级票价, 则该票价组成部分的票价不得低于公务等级的通程票价。

10.2.2 欧洲-中东

如欧洲与中东之间采用了公务等级票价, 则该票价组成部分的票价不得低于公务等级的通程票价。

10.2.3 欧洲-南亚次大陆

如欧洲与三区之间采用了公务等级票价, 则该票价组成部分的票价不得低于公务等级的通程票价。

10.2.4 欧洲-东南亚

按 EH 方向旅行时, 如欧洲与东南亚之间采用了公务等级票价, 则该票价组成部分的票价不得低于公务舱的通程票价。按 AP 方向旅行时, 如欧洲与一区及一区与三区之间采用了公务等级票价, 则该票价组成部分的票价不得低于公务等级的通程票价。

10.2.5 欧洲-西南太平洋

按 EH/FE/TS 方向旅行时, 如航程中欧洲的最后一点与西南太平洋的第一点之间采用了公务等级票价, 则该票价组成部分的票价不得低于公务等级的通程票价。

按 AP 方向旅行时, 如欧洲与一区及一区与西南太平洋之间采用了公务等级票价, 则该票价组成部分的票价不得低于公务等级的通程票价。

10.2.6 一区-三区 (经过二区)

如一区与二区及二区与三区之间采用了公务等级票价, 则该票价组成部分的票价不得低于公务等级的通程票价。

10.2.7 欧洲-非洲 (除利比亚以外)

如欧洲与非洲之间采用了公务等级票价, 则该票价组成部分的票价不得低于公务等级的通程票价。

10.2.8 一区-二区

如经大西洋的航段采用了公务等级票价, 则该票价组成部分的票价不得低于公务等级的通程票价。

10.3 当航程由一个以上的票价组成部分构成,且票价组成部分的服务等级不同时,也应按上述方法进行计算。

11 最低限额检查 (Minimum Check)

最低限额检查顺序:

| 检查类型 | 使用航程 |
|----------------------------------|----------------|
| 里程检查 (TPM/MPM/EMS/EMA) | 所有类型 |
| 中间较高点检查 (HIP) | 所有类型 |
| 单程回拽检查 (BHC) | 单程 |
| 单程次航程检查 (OSC) | 普通票价单程 |
| 始发国最低限额检查 (COM) | 单程 |
| 方向性最低限额检查 (DMC) | 单程、普通票价缺口程 |
| 环程最低限额检查 (CTM) / 环球程最低限额检查 (RWM) | 环程/环球程 |
| 相同点最低限额检查 (CPN) | 普通票价缺口程 |
| 来回程次航程检查 (RSC) | 普通票价环程、缺口程、来回程 |
| 付款国货币检查 (COP) | 普通票价环程、来回程 |

11.1 中间较高点

11.1.1 在一个票价组合部分中,任意两点间的票价比自起点至终点的同一服务等级票价高,这个较高的票价,称为中间较高票价。

在本章节的论述中,

斯堪的纳维亚视为一个国家;

加拿大、美国视为一个国家;

仅在欧洲次区内旅行时,如果票价构成点均在欧盟成员国内,并且自客票上所列的始发国始发,欧盟成员国视为一个国家。

在销售地、出票地不同时,中间较高点的检查规则各有不同。

11.1.2 普通票价

11.1.2.1 SITI/SOTI (客票在运输始发国填开)

如在任何票价组成部分中,与票价组成部分起讫点之间的票价相比,在下列两点之间存在相同等级的较高直达普通票价,则该票价组成部分应采用中间较高票价。

在该票价组成部分的起点与任意一个中途分程点之间;或在一个中途分程点与该票价组成部分的终点之间;或

在该票价组成部分内的任意两点中途分程点之间。

在进行中间较高点检查时,如果构成旁岔程的起点和终点均

为转机点,应视该点为一个中途分程点,除非到达旁岔程起点的航班与自该点始发的航班之间、到达旁岔程的终点的航班与自该点始发的航班之间的间隔不足 24 小时。

例外:澳大利亚/新西兰始发(全航程在三区以内的航程除外)的旅行,自/至澳大利亚/新西兰的票价组成部分,其票价不得低于该部分起点至任意开票点的票价。

其他参阅最新一期的 PTA-GENERAL RULES。

11.1.2.2 SIT0/SOTO (客票在运输始发国以外填开)

如在任何票价组成部分中,与起点和终点之间的票价相比,在下列两点之间存在相同等级的较高直达普通票价,应采用该中间较高票价:该票价组成部分的起点与任一中间开票点之间;或任一中间开票点与该票价组成部分的终点之间;或该票价组成部分的任意两个中间开票点之间。

11.1.2.3 如果承运人对同一服务等级公布了不同水平的普通票价,应采用适用的较低/最低水平的票价进行比较。

11.1.2.4 如果票价组成部分的起点和终点之间的票价应收取超里程附加费,该费用应在中间较高票价的基础上收取。

11.1.2.5 如在某两个开票点之间不存在公布直达票价,应经由一个中间开票点组合票价。

11.1.2.6 在进行 HIP 检查时,应采用与票价组成部分同一方向、同种类型的票价进行比较,即 RT 票价与 RT 票价比较,OW 票价与 OW 票价比较。

11.1.2.7 当用于 HIP 检查的票价存在淡旺季、工作日/周末等条件时,应选用与该票价组成部分始发日期相应的票价。

11.1.2.8 在选择票价用于 HIP 检查时,如没有对应舱位票价,应按下述方法选择较低等级票价用于 HIP 检查:

票价组成部分通程票价使用睡椅票价,应用睡椅票价进行 HIP 检查,如无睡椅票价,使用头等舱票价。

票价组成部分通程票价使用头等舱票价,应用头等舱票价进行 HIP 检查;如无头等舱票价,使用公务舱票价。

票价组成部分通程票价使用公务舱票价,应使用公务舱票价进行 HIP 检查,如无公务舱票价,使用经济舱票价。

票价组成部分通程票价使用经济舱票价,使用经济舱票价进行 HIP 检查。

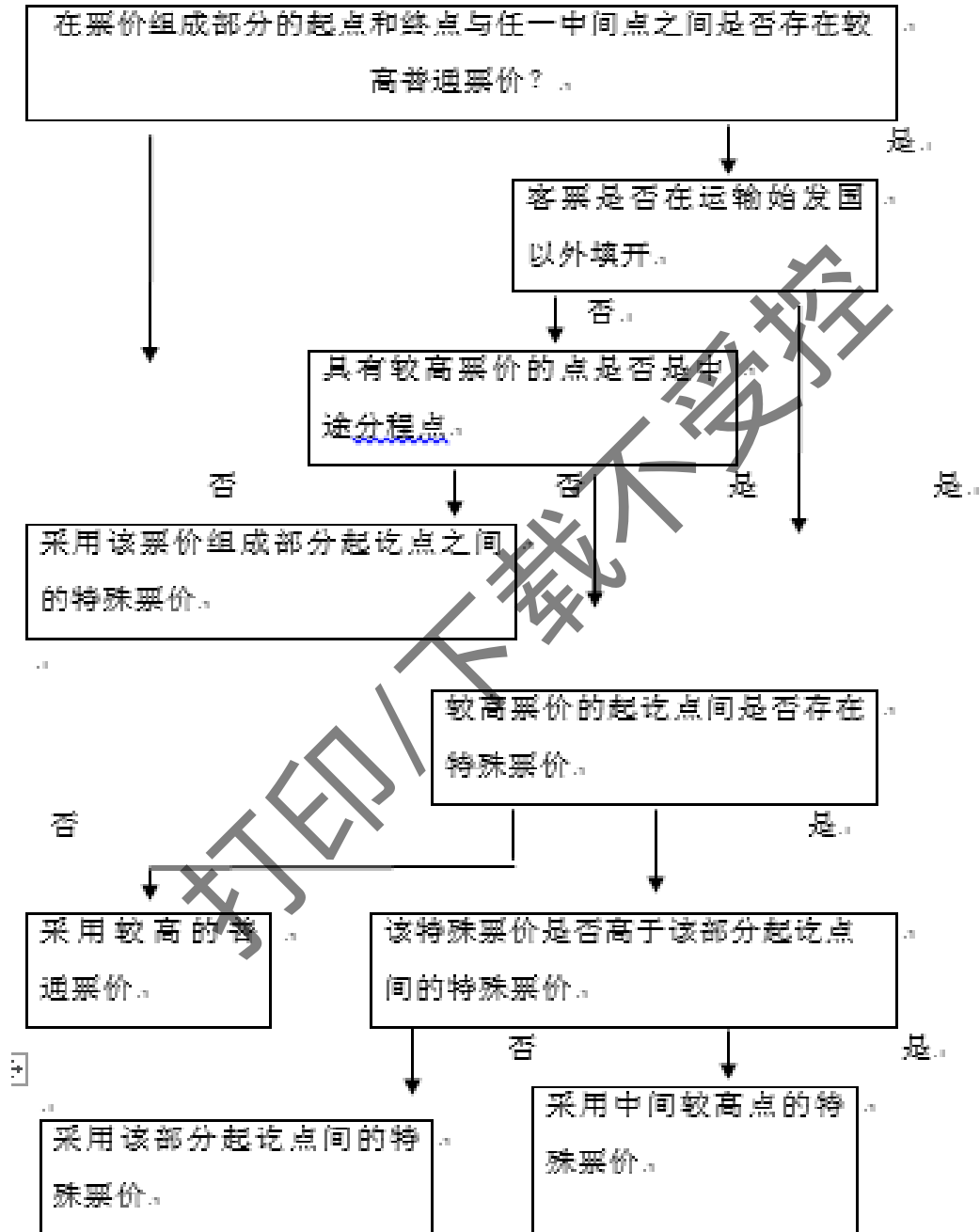
11.1.3 特殊票价

11.1.3.1 当特殊票价的客票在运输始发国内填开时,中间较高点检查只涉及中途分程点,如在运输始发国外填开,应检查所有的开票点。如采用了中间较高点的特殊票价,起讫点之间特殊

票价所使用的限制条件仍然适用该票价组成部分。

在进行中间较高点检查时，如果构成旁岔程的起点和终点均为转机点，应视为一个中途分程点，除非到达旁岔程起点的航班与自该点始发的航班之间、到达旁岔程的终点的航班与自该点始发的航班之间的间隔不足以构成分程点。

11.1.3.2 检查步骤



注意：以上采用的各种票价，均为收取了相应的附加费的票价。

11.1.3.3 在比较中间较高票价和票价构成点之间的票价时，应选用相同等级、相同类型的特殊票价。如果较高票价的点之间在同一等级具有一种以上的特殊票价，应选用限制条件（有效

期、最短停留实现等)与票价构成点间的特殊票价最为相似的进行比较。

11.1.3.4 如具有中间较高普通票价的两点之间不存在同类型的特殊票价,该票价组成部分的票价应不低于这两点之间最低的较高水平的特殊或普通票价。票价选择顺序如下:

如具有中间较高普通票价的两点之间不存在同类型的特殊票价,该票价组成部分的票价应不低于这两点之间最低的较高水平的特殊或普通票价。票价选择顺序如下:

公布特殊票价:

- 1) 晚期订座票价 (late booking fare)
- 2) APEX票价 (APEX fare)
- 3) PEX票价 (PEX fare)
- 4) 经济舱游览票价 (Excursion fare)
- 5) 普通票价

IT 票价

- 1) 团体IT票价 (GIT fare)
- 2) 个人IT票价 (Individual IT fare)
- 3) 经济游览票价 (Excursion fare)
- 4) 普通票价

公布团体票价

- 1) 公布团体票价 (Publish Group Fare)
- 2) 经济舱游览票价 (Excursion Fare)
- 3) 普通票价

例一:

航程: ATH-X/MAN-DUB回折点-X/MAN-ATH选用PEX票价旅行
出票地、销售地: 爱尔兰

ISI: SOTO

直达票价:

| | | | |
|---------|---------|--------|------------|
| ATH-DUB | | NUC | |
| 普通票价 | Y/1/2RT | 527.78 | MPM 2, 137 |
| 经济游览票价 | YE1M | 556.45 | NOTE K999 |
| PEX 票价 | YPX1M | 432.81 | NOTE 0608 |

| | | | |
|---------|-----------|--------|-----------|
| ATH-MAN | | NUC | |
| 普通票价 | Y (1/2如同) | 532.40 | |
| 经济游览票价 | YE1M | 531.54 | NOTE K102 |
| 经济游览票价 | YE2M | 407.04 | NOTE K123 |

注释: 因为是SOTO的情况,所有开票点均应进行检查,ATH-MAN的普通票价高于构成点之间的普通票价,但ATH-MAN不存

在PEX票价, 应选用与YPX1M票价限制条件相近的特殊票价进行比较, 因此, ATH-MAN的YE1M的票价与ATH-DUB的YPX1M票价比较后, 票价被提高到NUC 531.54。

例二:

航程: BCN-LON-AMS (回折点) -BCN采用特殊票价旅行
出票地、销售地: 西班牙

ISI: SITI

直达票价:

| BCN-AMS | | NUC | |
|---------|-----------|--------|-----------|
| 普通票价 | Y (1/2RT) | 347.08 | MPM 925 |
| 经济游览票价 | YE3M | 396.03 | NOTE K064 |

| BCN-LON | | NUC | |
|---------|-----------|--------|-----------|
| 普通票价 | Y (1/2RT) | 287.62 | |
| 经济游览票价 | YE6M | 416.26 | NOTE K017 |

注释: 由于BCN-LON经济游览票价的分程点限制, 选择AMS作为回折点。尽管BCN-LON的经济游览票价高于BCN-AMS的经济游览票价, 但因为BCN-LON不存在较高普通票价, 所以较高的特殊票价不予考虑, 而采用构成点BCN-AMS达到特殊票价NUC396.03 (去程BCN-LON-AMS航段应收取5%里程附加费)。

例三:

航程: SIN-X/PAR-CAS-MAD (回折点) -GVA-SIN采用特殊票价旅行

出票地、销售地: 新加坡

ISI: SITI

直达票价

| SIN-MAD | | NUC | |
|---------|-----------|---------|-----------|
| 普通票价 | Y (1/2RT) | 1301.82 | MPM 8653 |
| 经济游览票价 | YE90D1 | 1515.76 | NOTE V110 |

| SIN-CAS | | NUC | |
|---------|-----------|---------|--|
| 普通票价 | Y (1/2RT) | 1346.96 | |
| 经济游览票价 | 无 | | |

| SIN-GVA | | NUC | |
|---------|-----------|---------|----------|
| 普通票价 | Y (1/2RT) | 1274.34 | |
| 经济游览票价 | YE90D1 | 1503.99 | NOTEV110 |

注释: 因特殊票价YE90D1限制去程和回程只允许各有一个中途分程点, 选择MAD做为回折点。

去程航段中存在SIN-CAS中间较高普通票价, 而SIN-CAS之间

不存在特殊票价，因此去程航段的票价应提高到较高水平的SIN-CAS 1/2RT普通票价NUC1346.96。回程航段中不存在中间较高普通票价，采用SIN-MAD 1/2RT游览票价（1515.76的1/2）。

环程最低限额票价始发点至最高的中途分程点的来回程票价，但SIN-CAS不存在特殊票价，故SIN-CAS的RT普通票价即为最低限额（NUC1346.96X2）；整个航程的票价类别仍为YE90D1。

例四：

航程LON-AMS-JED（回折点）-AMS-LON采用特殊票价旅行
出票地、销售地：英国

ISI: SITI

直达票价

LON-JED

| | | NUC | |
|--------|-----------|---------|----------|
| 普通运价 | Y (1/2RT) | 765.27 | MPM |
| 3590 | | | |
| 经济游览票价 | YE35D1 | 1319.19 | NOTEB010 |
| 普通票价 | Y (1/2RT) | 943.82 | |
| 经济游览票价 | YE35 | 1274.51 | NOTEB010 |

注释：在航程中存在AMS-JED的中间较高普通票价，但AMS-JED的特殊票价低于票价构成点LON-JED之间的特殊票价，因此仍采用LON-JED的特殊票价NUC1319.19。

例五：

航程：NCE-VIE-ZAG（回折点）-X/MIL-NCE采用特殊票价旅行

出票地、销售地 法国

ISI: SITI

直达票价：

NCE-ZAG

| | | NUC | |
|--------|-----------|--------|----------|
| 普通票价 | Y (1/2RT) | 327.05 | MPM 770 |
| 经济游览票价 | YE3M | 500.70 | NOTEK999 |

NCE-VIE

| | | NUC | |
|--------|-----------|--------|-----------|
| 普通票价 | Y (1/2RT) | 361.31 | |
| 经济游览票价 | YE3M | 556.77 | NOTE K999 |

注释：在票价构成点NCE-ZAG之间存在NCE-VIE的中间较高普通票价，经比较，NCE-VIE的特殊票价也高于NCE-ZAG之间的特殊票价，因此票价应提高到NCE-VIE中间较高特殊票价NUC-556.77。

1.3 有些地点间的中间较高特殊票价可以忽略不计, 具体情况参阅 PAT-GENERAL RULES 有关章节。

单程票价的检查步骤

单程次航程票价最低限额检查顺序:

里程检查 (MPM/TPM/EMA/EMS)

中间较高点检查 (HIP, 见1)

单程回拽检查 (BHC, 见2.1)

单程次航程检查 (OSC, 见2.2)

单元始发国最低限额检查 (COM, 见2.3)

方向性最低收费检查 (DMC, 见2.4)

11.2 单程回拽检查 (ONE WAY BACK HAUL) BHC

在任何单程次航程内, 如自次航程始发点到该次航程内任意一中途分程点的票价高于该单程次航程始发点到终点的票价, 则需要做单程次航程回拽检查, 单程回拽检查使用依然任何国际销售类型 (SITI、SOTO、SOTII、SITO) 的单程次航程。

11.2.1 单程次航程始发点到各中途分程点的最高票价。

11.2.2 该票价与该单元的直达票价 (单元始发点到终点的直达票价) 进行比较。

11.2.3 如该票价高于直达票价, 则按下列方法计算该单程次航程票价的最低限额:

HI NUC (最高始发点到中途分程点票价)

-) LO NUC (单程次航程直达票价)

BHD (回拽差额 BACKHAUL DIFFERENCE)

+) HI NUC (最高始发点到中途分程点票价)

OWM NUC (单程最低限额 ONE WAY MINIMUM)

4) 将 OWM 与该单元的 CF (该单元按规定程序计算所得的票价 CONSTRUCTED FARES) 进行比较。如 $OWM > CF$ 则将该单元票价提高到 OWM; 如 $OWM < CF$ 则忽略 OWM, 仍然使用 CF。

11.3 单程次航程检查 (normal fare check) OSC

根据最低组合原则构成的两个或两个以上的连续或间接连续的使用普通票价的单程次航程计价单元的票价之和, 不得低于从第一个 PU 的始发点到最后的 PU 的目的点的直达票价。

OSC 检查使用于所有国际销售代码

(SITI/SITO/SOTI/SOTO)

11.3.1 出从第一个连续 (或间接连续) 的单程计价单元的始发点到最后一个连续 (或间接连续) 的单程计价单元的的目的点的公布单程直达票价, 即 OSC NUC。

- 11.3.2 确定该点是否为国际点。
- 11.3.3 列出从该点到其所在计价单元内其他客票点的票价, 最高票价为 COM NUC。
- 11.3.4 列出从该点到其所在计价单元内其他客票点的票价, 最高票价为 COM NUC。
- 11.3.5 将COM NUC与该票价计算组的CF NUC 相比较。
如果 $COM\ NUC > CF\ NUC$,
则 $COM\ PLUS\ (P) = COM\ NUC - CF\ NUC$
如果 $COM\ NUC < CF\ NUC$
则保留原有的CF NUC
注意: 美国、加拿大视为一个运输始发国, 瑞典、挪威、丹麦视为一国。
- 11.4 方向性最低限额检查(Directional Minimum)DMC**
方向性最低限额检查适用于单程计价单元(普通票价/特殊票价单程次航程)和普通票价缺口程, 每一票价计算组的票价不得低于该组内任意两个客票点间任意方向的最高的同等等级票价。DMC检查适用于除SITI外的销售代码(SITI/SOTI/SOTO)。
检查步骤:
- 11.4.1 查出票价组内任意两个开票点间任意方向上的最高同等等级票价, 即为 DMC NUC
- 11.4.2 比较以上DMC NUC一该票价组票价。此时票价计算组票价应为已完成的DMC之前的各类检查后的票价。
如DMC NUC 高于该组票价, 则将该票价计算组票价提高到 DMC NUC。
如 DMC NUC 低于该组票价, 则保留原票价。
注意:
进行 DMC 检查时, 存在与承运人、舱位相对应的较低票价。
- 11.4.3 来回程、环程、环球程票价的检查步骤
来回程次航程票价最低限额检查顺序:
里程检查(MPM/TPM/EMA/EMS)
中间较高点检查(HIP, 见1)
环程最低限额检查(CTM, 见3.2)、环球程最低限额检查(RWM, 见3.3)
来回程次航程最低限额检查(RSC, 见3.4)
付款国最低限额检查(COP, 见3.5)
- 11.5 来回程票价(ROUND TRIP FARES)**
- 11.5.1 定义

来回程 (RT) 是从一点始发到另一点, 最后又返回到始发点, 而且仅由两个票价组成部分构成, 每一个票价组成部分都采用从始发点开始计算的普通1/2RT票价, 去程和回程的票价相同。

如果所使用的票价因服务等级/季节/工作日/周末/承运人而不同时, 确定旅程是否来回程, 要看回程的票价是否也使用去程的票价而定。

以上定义对环球程票价不适用。

11.5.2 计算

在 PAT FARES 上公布 RT 票价, 适用于去程和回程等级相同的来回程旅行, 适用于在始发点与回折点间的任何路线。如果没有公布的较低 RT 票价, 该票价通常是单程票价的两倍。只有在旅行开始以前, 同时购买了出发和返回的航程, 并填开同一承运人的同一本客票或连续客票, 才可采用 RT 票价 (包括特殊票价) 所有的票价计算原则都适用于 RT 票价计算。

11.5.3 当地组合 (local combinations)

当去程和回程的票价因服务等级差异而不同, 由两种不同的季节票价或由一个普通票价和一个特殊票价组合总票价时, 该总票价应为去程的 1/2RT 票价, 加上按去程的旅行方向公布的, 适用的回程 1/2RT 票价。

11.6 环程票价 (CIRCLE TRIP FARES)

11.6.1 定义

环程 CT 是指从一点出发, 并以连续的航空路线返回到始发点的旅行, 如其中两点间因没有合理的定期航班而才采用了地面运输, 该地面段里程不计入整个环程。

11.6.2 计算

环程票价应是沿旅行中各航段的旅行方向, 从运输始发点开始计算的1/2RT票价最低组合, 对于在始发地国家终止的任何票价组成部分, 应采用从始发地国家开始的适用票价。当来回程票价从始发点至任何中途分程点有不同的旅行方向代码时, 所选用的必须是与乘机旅行方向相应的票价。

按上述原则计算票价时, 丹麦/挪威/瑞典应视为同一个国家, 加拿大和美国视为同一个国家, 在这些国家之间的票价应按实际旅行方向收取。

环程最低限额检查 (CTM-CIRCLE TRIP MINIMUM) CTM

环程票价 (不包括另外收取的旁岔程费用) 应不低于从始发点至任何中途分程点的相应于所用等级的直达普通 RT 票价

或特殊 RT 票价。

如果没有直达普通 RT 票价, 最低票价应为经过客票上开票点的所用最低等级的 RT 票价的最低组合。

如果从始发点至中间任何较高普通票价分程点没有特殊直达 RT 票价时, 总的票价应不低于从始发点至该较高普通票价中途分程点的普通直达 RT 票价。当票价带有不同的环球方向代码 (包括环球程) 时, 所采用的票价不得低于从始发点开始的较低来回程票价。

当航程中含有不同的服务等级时, 必须先按所用的最低服务等级进行环程最低检查, 然后再加收等级差额。

当承运人对同一服务等级公布了不同水平的票价时, 应采用较低的票价进行检查。

例外:

从澳大利亚/新西兰始发的环球程旅行, 不必进行环球最低检查。

已从票价注释或从 HIP 规定中排除的地点, 不必进行环程最低检查。

11.7 环球程票价 (round the world fares)

环球程票价是从一点始发, 经过一次跨越大西洋和一次跨越太平洋的旅行, 最后又返回同一点的环程票价。

11.8 来回程次航程最低限额检查 (Return Subjourney Minimum Check) RSC

来回程次航程最低限额检查 (RSC) 是指当全程票价包含任何连续的普通票价计价单元的来回程次航程。该连续的来回程计价单元票价总额不得低于其第一个单元起点至连续计价单元中任意中途分程点的最高的来回程票价。如果票价中出现不同的旅行方向的票价时, 则应采用和实际旅行方向相同的票价进行最低限额检查。

该检查适用于所有国际销售类型

(SITI/SITO/SOTI/SOTO)。由于来回程次航程是指次航程为 RT、CT、RW 和 NOJ 等所有使用 1/2RT 票价进行计算的各种航程, 因此最低限额 (RSM) 的确定方式也因具体组合而异。

11.8.1 如果全航程的票价含有几个连续的 RT/CT/RW/次航程, 应按下列方法办理:

列出从第一个 RT 单元起点至其后所有同类连续单元内中途分程点的来回程票价 (不包括分开计价的旁岔程内的点), 如果某两点间存在一个以上的不同旅行路线的票价。选择与

实际旅行相同路线的票价作为 RSM。选择其中最高的来回程票价作为 RSM NUC；将这一 RSM NUC 与所有连续的来回程计价单元的 NUC 总和进行比，如果 RSM NUC 较高，则将该 NUC 总合提高至 RSM NUC 水平；如果 RSM NUC 较低，则不必做任何票价调整。

11.8.2 如果第一个计价单元为始发地普通票价缺口程 (ONCJ)，应按下列方式办理：

列出自 ONCJ 计价单元起点与 ONCJ 计价单元终点至所有连续来回程计价单元中途分程点 1/2RT 票价总和；选择最高的 ONCJ 票价总和作为 RSM NUC；将这一 RSM NUC 与所有连续来回程计价单元的 NUC 总和进行比较，如果 RSM NUC 大于该 NUC 总和，则将该 NUC 总和提高至 RSM NUC 水平。

11.8.3 如果最后一个计价单元为回折点普通票价缺口程 (TNCJ)，应按下列方式办理：

找出自连续的来回程的第一个计价单元的起点至 TNCJ 计价单元去程计算组的所有中途分程点/终点的最高 1/2RT 票价，同时找出自连续的来回程的第一个计价单元的起点至 TNCJ 计价单元回程计算组的所有中途分程点/终点的最高 1/2RT 票价；将上述两个 1/2RT 票价相加作为 RSM NUC；将这一 RSM NUC 与所有连续来回程计价单元的 NUC 总和比较，如果 RSM NUC 较高，则将该 NUC 总和提高至 RSM NUC 水平。

11.8.4 如果第一个计价单元为 ONCJ，同时最后一个计价单元为 TNCJ，应按下列方式办理：

列出 ONCJ 计价单元起点至 TNCJ 去程计算组终点航程中所有中途分程点/终点的最高的 1/2RT 票价，列出 ONCJ 计价单元终点至 TNCJ 回程计算组终点航程中所有中途分程点/终点的最高的 1/2RT 票价；将这两个 1/2RT 票价相加作为 RSM NUC；将这一 RSM NUC 与所有连续来回程计价单元 NUC 总和比较，取其高者。

11.9 付款国最低限额检查 (Country of Payment Check) COP

对于特定的付款国和承运人，在进行来回程或环程普通票价计算时，如果客票是在运输始发国以外的地点付款

(SITO/SOTO)，当航程中经过付款国的地点，则全程票价总额（不包括等级差额及其他附加费）不得低于从该付款国境内的开票点至航程中任何一个开票点的直达来回程票价。

11.10 普通票价缺口程的检查步骤

缺口程票价最低限额检查顺序：

里程检查 (MPM/TPM/EMA/EMS)

- 中间较高点检查 (HIP, 见1)
- 方向性最低限额检查 (DMC, 见4.1)
- 共同点最低限额检查 (CPM, 见4.2)
- 来回程次航程最低限额检查 (RSC, 见3.4)
- 11.10.1 方向性最低限额检查 (Directional Minimum) DMC
所采用的票价不得低于票价组成部分中任意两点之间任一方向上的相应类别最高的1/2RT直达票价。
例外情况: 同4.11.2.3
- 11.10.2 共同点最低限额检查 (Common Point Minimum Check) CPM
共同点是指在普通票价缺口程中有一对始发国的相同的开票点、或/和一对目的地国的相同的开票点。共同点最低限额检查适用于所有国际销售类型 (SITI/SOTI/SITO/SOTO)。
- 11.10.2.1 始发国共同点
如在始发国有地面段, 并在始发国有共同点, 整个航程票价不得低于自共同点开始的相应的最高票价。
- 11.10.2.2 回折国共同点
如航程在回折国有一地面段, 并在回折国有一共同点, 整个航程的票价不得低于至共同点的相应的最高票价。
- 11.10.2.3 始发国和回折国共同点
如在始发国和回折国均有共同点, 整个航程票价不得低于自始发国共同点至回折国共同点之间的相应的最高RT/CT票价。
- 11.11 缺口程-特殊票价 (Open Jaw-special fares)
- 11.11.1 一个缺口程票价应是相应于每一缺口航段1/2RT票价总和; 如果在最后一个票价组成部分返回到始发地国家, 应采用于相应于自始发地国家开始的票价。
- 11.11.2 自欧洲始发并终止于欧洲的旅行 (全程在欧洲内的旅行除外)、缺口程在欧洲境内的, 进入目的地国家的最后票价组成部分, 应使用相应于从目的地国家开始的票价。
- 11.11.3 使用该规则时, 丹麦/挪威/瑞典应作为一个国家对待, 加拿大/美国也应作为一个国家对待。

(此页有意空白)

打印/下载不受控

0701 旅费证

1 目的

明确旅费证的使用、填写流程及规范。

2 引用文件

无

3 管理单位

市场营销部收益管理中心

4 旅费证(MCO)一般规定

4.1 用途

旅费证用于国际运输,可用于支付下列服务的费用(但不得专门用于资金转移):

航空或地面运输费用;

逾重行李费(包括按行李或货物的计费);

按货物运送的行李(仅适用于承运人);

综合旅游(IT)的地面费用;

租用汽车;

提供高级设备的航空或地面运输费用(仅适用于承运人);

额外票价(仅适用于承运人);

提高等级或付款不足时的附加费用(仅适用于承运人);

税款及费用(TFCS);

预先交付的款项(定金);

分期付款的首期款额;

可以退还的差额;

旅馆膳宿费用;

收取“预付票款通知(PTA)”的款项;

为残疾旅客提供服务的待收费用,如氧气,救护车,特殊设备;

卧铺附加费;

各种杂费,如订座费或改变航程费。

4.2 旅费证的有效期

旅费证自填开之日起一年有效。

5 旅费证的组成,类别和号码

5.1 旅费证的组成部分

会计联:淡绿色,随销售日报上交财务部门审核。

出票人联:粉红色,由出票人保存,以备查验。

换取服务联:浅黄色,由接受旅费证的承运人撕下,以换开票证或提供服务,并凭此联向填开旅费证的承运人结算。

旅客联:白色,交由旅客收执。当旅费证作为“预付票款通

知(PTA)”使用时,可作为收据交付款人作报销凭证。

5.2 旅费证的类别和号码

旅费证根据所含换取服务联数可分为一联旅费证,二联旅费证,三联旅费证,四联旅费证。

西部航空旅费证的号码由五组表示不同内容的数字组成:

第一组:“847”为西部航空票证代号

第二组:填开渠道,4指航空公司填开

第三组:“0”为旅费证代号

第四组:分别以“1-”,“2-”,“4-”表示旅费证所含换取服务联数目,如:“1-”表示一联旅费证。

第五组:用六位数字表示旅费证的顺序号码。

代理人使用的旅费证,由财务联、出票人联、旅客联和1或2张换取服务联组成。对于不同的服务类别和提供服务的承运人,应分别填开单独的换取服务联。

6 旅费证的分类和价值限额

6.1 旅费证的分类

6.1.1 指定运输

为指定运输而填开的旅费证,用于支付旅客或行李的航空或地面运输费用,需具备下列条件:

填开给一指定的承运人,并限定一种指定的运输方式,可同时包括旅客和行李运输。

列明运输始发地、目的地、座位等级、票价/费用和计算点,订座情况可以不列。

列明指定的用途,如:

Air transportation 航空运输

PTA 预付票款通知

Excess baggage 逾重行李费

Down payment for 分期付款的首期款额

Deposit 定金

Additional collection for 加收或补收的差额

Taxes on 税款

Extra fare for 额外票价

Sleeper/berth 卧铺附加费

Stateroom 特别包厢费

列明旅客姓名(除作为“预付票款通知”填开的旅费证尚未确定乘机人外)。

一般情况下,为指定运输而填开的旅费证仅限于一个旅客使用。但当旅费证作为预付票款通知填开,或为一起旅行的团

体或家庭旅客支付指定运输费用，并由承运人在当地换开客票时，旅费证上应列明所有乘机人的姓名，或将盖有业务章并注明旅费证号码的名单附在旅费证各联上（未确定乘机人的PTA除外），旅费证上应注明“see PSGR list attached”。

当一本为指定运输而填开的旅费证由一个以上的承运人承兑时，可以填开二联或四联的旅费证，在旅费证换取服务联上相应地列明各个指定的承运人。

6.1.2 指定综合旅游的地面服务费用

作为此类用途而填开的旅费证应开给指定的旅游代理人，用以支付综合旅游的地面服务费用（除办理代理业务外，目前西部航空暂未采用）。

6.1.3 非指定运输和其他服务

当填开非指定运输和其他服务的旅费证时，“服务类别”栏内注明“further transportation and/or excess baggage”，并说明原填开的承运人有权办理该旅费证的退款。

一本未标明确切用途的旅费证，如采用“递减法”使用时，可视为未指定运输和其他服务而填开的旅费证。

旅游代理人不得填开非指定运输的旅费证。

6.2 为指定运输填开的每张换取服务联应填入价值；在为航空运输及其相关服务填开MCO时，应遵循相应的货币规定。

6.3 收取杂费

杂费是指为更改航班/日期或改变航程而收取的费用。

收取杂费时，MCO应填入以下内容：

“服务类别”：填写“change of reservation charge”或“change of routing charge”

“相关凭证号码”：填写与之相关的客票号码。

“备注”：填写“not refundable/not good for transportation”

填开后撕下换取服务联及财务联，将旅客联与相关客票的旅客联钉在一起，在乘机联“签注”栏内填入费用名称及MCO号码。

杂费不作分摊，计入填开MCO的承运人帐内。

6.4 国家限制

从阿根廷始发的航空运输不得填开MCO，但不包括由承运人为PTA填开的MCO。

6.5 旅费证的价值限制

在遵守适用的政府规定和货币规章的前提下，对旅费证的价值有以下限制：

当旅费证用于指定运输或IT地面服务时，不得超过该项运输或地面服务的实际价值。

如非指定运输或其他服务，不得超过USD750（或相当于在填开或重新填开旅费证时以银行卖出价换算的等值货币）。

开给原填开票证的承运人，仅用于退款的旅费证，其价值可以超过上述限制。

7 旅费证的填写

7.1 填写旅费证“价值”栏的注意事项：

填写旅费证有关价值的栏目，所有的内容都要用大写字母。填写价值时，应紧靠相应各栏的最左边，文字和数字要紧跟货币代码之后，对任何未用的空白部分要用水平横线填满，防止被填入其他内容。

在“用文字表示的金额（amount in letters）”栏内只允许填写一行字母。

当“实付等值金额”，“兑换率”，“旅费证税”等栏不必填写时，应在其中间划一水平横线。

票价构成中性单位（NUC）不是一种货币，不能填入“兑换价值”，“实付等值金额”或“本联价值”等表示价值的栏目内。

任何时候都不允许涂改已填入的内容。

7.2 填写说明

旅费证的填写

7.2.1 “旅客姓名”栏（1）

先填写旅客的姓，后跟斜线和旅客全名和称谓，如没有足够位置，可用首写字母代替全名。如出现双姓，应省略双姓中间的空格或“-”。

当有两个或两个以上的旅客旅行时，应在本栏内填写所有的旅客姓名；如果没有足够的位置，可填写家长或团体领队的姓名，后跟“FOR XX PASSENGERS”。其余旅客的姓名可填在“备注”栏内，或在每联后各附一份旅客名单。名单必须加盖业务章并注明旅费证号码。

如未确定旅客姓名，则填写团体领队或出资人的姓名，后跟“FOR XX PASSENGERS”（在法律不允许更改姓名的国家，不能采用这种填法）。

7.2.2 “服务类别”栏（2）

本栏内所填写的内容必须清楚地说明填开旅费证所换取的服

务类别或用途。如果收取了税款（不包括因填开旅费证或预付票款通知而收取的税款/费用），还应加上“INCL TAX (ES)”字样。用作旅游时，填写旅游团的名称和代码。

本栏内必须填写内容，不能空白。

7.2.3 “兑换价值”栏 (3)

本栏填写指定运输或非指定运输的票价和费用以及相关运输或服务应收取的税款。

填开指定运输的旅费证时，如果没有特别的规定，“兑换价值”栏内的填开金额应以运输始发国的货币表示。

填开非指定运输的旅费证时，“兑换价值”栏内的填开金额应以付款的货币表示。

如“兑换价值”和“本联价值”包括税款，在“备注”栏内应作详细说明。

7.2.3.1 “以文字表示的金额”栏

用英文大写字母填写旅费证的价值金额，只允许填写一行。

例：“1235.50”可表示为“TWELVEHUNDREDTHIRTYFIVE 50/100”或“ONETWOTHREEFIVE 50/100”。

7.2.3.2 “货币”栏

按国际航协规定的货币代码填写所表示的价值总额的货币，应与“用文字表示的金额”栏内的货币相同。

7.2.3.3 “以数字表示的金额”栏

用数字填写旅费证的兑换价值金额，与“以文字表示的金额”栏中的金额数相同。

例：

VALUE

FOR

EXCHANGR AMOUNT IN LETTERS

ONE FIVE EIGHT 50/100---

CURRENCY

DEM AMOUNT IN FIGURES

158.50 ----

7.2.4 “（银行）兑换率”栏 (4)

填写付款货币与填开旅费证所用货币间换算的银行卖出价（BSR）。

例：CNY8.27=USD1.00

当票价和税款所用的兑换率不同时，将它们分开填写。

7.2.5 “实付等值金额”栏 (5)

当所付的货币与“兑换价值”栏内所列货币不相同，或所付

货币不是付款国货币时,应在“实付等值金额”栏内填写实收的货币代码,后跟数字表示的实收金额。

7.2.6 “旅费证税”栏(6)

在填开旅费证所在的国家,因填开旅费证而向当地政府交纳的任何税款或费用,在本栏内填写金额,前面冠以付款货币。

只有不填入客票的税款才填入“旅费证税”栏,任何可填入客票的预付税款都不可填入本栏。

当同时需收取PTA服务费和其他与填开旅费证相关的税款时,则按下列顺序填写: MCO 税款/PTA服务费。

7.2.7 “总额”栏(7)

先填付款国货币代码,后跟所付的总额。

7.2.8 “致…在…”栏(8)

旅费证用于“指定运输”时,应在各联的本栏内分别填写接受指定运输或有关服务的每一换取服务联的承运人或经营者的名称和地点。当旅费证用于非指定运输或有关服务,而接受的承运人或经营者的名称及地点未能事先确定时,本栏可空白不填,由实际接受该换取服务联的承运人在其中填入其名称和地点。

7.2.9 “签注/限制”栏(9)

在每一换取服务联的本栏内填写与该换取服务联相关的限制事项及签注情况,包括任何有关退款的说明。如旅费证根据另一凭证换开,还应将原凭证上所列的任何签注和限制内容转填在本栏内。

7.2.10 “本联价值”栏(10)

7.2.10.1 使用“指定换取服务联价值法”

如果填开的旅费正需要指定每一换取服务联所指定的价值,应在各换取服务联相应的“本联价值”栏内填入指定的价值,并在每一个“本联价值”栏下的阴影部分划一粗体斜线(代理人填开时,应划水平横线)。“本联价值”栏内填写的价值金额之和必须和“兑换价值”栏内填写的金额相等,还应在“每联承兑价值仅限所列价值”栏的方格内打“X”。

根据“指定换取服务联价值法”填开的旅费证联数多于所需时,在多余的换取服务联的“签注/限制”栏和“本联价值”栏内填入“VOID”字样,并撕下多余的换取服务联,随同财务联一齐上交财务部门。

7.2.10.2 使用“价值递减法”

如填开的旅费证不需要指定每一换取服务联的价值,本栏可不填写,但应在“承兑价值从原价值或剩余价值中减除”栏的小方格内打“X”。

注意:“指定价值”与“价值递减”不得在同一旅费证中同时使用。

7.2.11 “订座情况或文字表示的剩余价值”栏(11)

A 填开旅费证,需要预先订座时,应在本栏内列明订座的详细情况,如航班号、航段、日期、订座情况等。

订座情况所使用的代码应与客票相同:

OK 座位已定妥

RQ 座位已申请但未定妥

SA 有空余座位时方可接受

OPEN 未申请座位或申请被拒绝

例:

1 TO AT ENDORSEMENT
INTL AIRLINE LONDON
RESERVATION DATA OR RESTDUAL VALUE IN LETTERS
BB401Y10JANLHRJFK OK/MM220Y17JANJFKLHR RQ

B 当接受“价值递减法”填开的旅费证时,应在承兑的换取服务联的本栏内,将旅费证的剩余价值用英文大写字母填入本栏。

7.2.12 “备注”栏(12)

本栏可用于进一步说明填开旅费证的目的或对换取服务类别的限制。如果是指定运输,应用横式将票价,票价计算点和兑换率(IROE),税款(不包括因填开MCO或PTA而收取的税款/费用)和必须在客票上单独列出的任何费用表示出来。分别用运输始发国货币和付款货币表示金额。税款的前面或后面,应注明国际标准组织规定的相应代码。不填入客票的税款和费用不能填入本栏。

7.2.13 “换开凭证”栏(13)

填写据以换开旅费证的原凭证的承运人代码和凭证号码。

7.2.14 “原始填开”栏(14)

填写原始凭证的承运人代码、凭证号码、原填开地点、日期。如是代理人填开的票证,还应填写原始填开的代理人数字代码。再次换开时,将原填注的内容转抄至新凭证中。为防止收回的换取服务联遗失或失窃后被冒用,应在收回的换取服务联上注明“EXCHANGED”字样。

7.2.15 “填开日期和地点”栏(15)

本栏必须用电动金属图章或打印图章印上承运人或代理人名称、代理人数字代码、填开日期和地点,并由填开旅费证的工作人员签字。图章必须盖在本栏的框内,所有联上的内容必须清楚,可以辨认。如果旅费证上没有盖章或以书写形式填写上述内容,则该旅费证无效。

如旅费证上有“填开日期”栏,应在该栏内填写填开日期。

7.2.16 “相关凭证号码”栏(16)

填写与旅费证连用的票证号码,如航空运输的客票号码等。这一点在指定的综合游览、航空/轮船运输和确定免税方面特别重要。

例:

ISSUED IN CONNECTION WITH
0001234567890

7.2.17 “付款方式”栏(17)

与客票“付款方式”栏的填写相同。在换开旅费证时,必须将本栏的内容转抄到新的旅费证中。

当以一种以上的付款方式付款时,应将每一种方式的代码都填上,并在代码后填上金额数。

例外:有些国家的政府规定不允许有“NOT ENDORSABLE”,“NOT REFUNDABLE”,“VALID ON。。。ONLY”等这类限制性的说明。

7.2.18 “每联承兑价值仅限所列价值”栏(18)

使用“指定换取服务联价值法”时,在本栏打“X”。

7.2.19 “承兑价值从原价值或剩余价值中减除”栏(19)

使用“价值递减法”时,在本栏打“X”。

7.2.20 “其他费用”栏(20)(选用)

本栏可用于填写在客票未包含的费用,如PTA服务费,附加税等。

先填相应的付款国货币代码,后跟费用金额,再列明费用名称(也可填在货币代码之前)。

例:

TAX ON MCO
OTHER CHARGES
USD25.00XP
TOTAL

8 旅费证的接受,换开,退款和签转

8.1 旅费证的接受

接受旅费证应注意下列事项:

- 8.1.1 接受为指定运输或地面服务类别而填开的旅费证, 仅限由旅费证上“致...在...”栏内指定的承运人或经营者(或组织者), 或经签转后指定的承运人接受和承兑, 并只允许接受所标明的服务项目, 或由原始填开承运人办理退款。
- 8.1.2 接受为非指定运输或其他服务项目而填开的旅费证, 由开给或签转给的承运人或经营者接受和承兑, 或由原始填开承运人办理退款。未指定承运人时, 任何承运人均可接受。
- 8.1.3 接受旅费证时, 只能接受与西部航空有业务代理或联运关系的承运人填开的旅费证。
- 8.1.4 任何一张旅费证, 或一起出示的多张旅费证, 如其总价值超过 USD8, 000 或等值货币金额(按银行买入价计算), 在换取服务联上应附有填开承运人的授权书(或复印件), 否则不予接受。
- 8.1.5 任何为非指定用途而填开的旅费证, 每本价值不得超过 USD750 或等值货币金额(按银行卖出价计算), 否则不予接受。
- 8.1.6 旅费证不得有任何涂改。如果没有得到填开承运人的直接授权, 不允许接受已有涂改痕迹的旅费证。
- 8.1.7 换取服务联必须与旅客联同时出示方可接受。
- 8.1.8 接受旅费证时, 应核对旅费证以文字表示的金额与以数字表示的金额是否相符, 如不相符, 以文字表示的金额为准。
- 8.1.9 每次接受旅费证时, 都应检查以确定每一联上的价值不超过“以文字表示的金额”栏中的金额。如超过, 则不得接受。
- 8.2 接受按“指定换取服务联价值法”填开的旅费证
指定价值的换取服务联上所开给的每一承运人或经营者, 应将有关的换取服务联撕下, 并根据指定的内容填开或提供服务, 然后将换取服务联随同换开客票的财务联或提供服务票证的财务联一并上交财务部门。
如果换取服务联上的指定价值不足以支付所要求的服务费用, 接受承运人必须补收差额。如果换取服务联上的价值超过所提供的服务费用, 接受承运人应填开一本新的旅费证注明所剩余额或按照退款规定安排退款
- 8.3 接受按“价值递减法”填开的旅费证
- 8.3.1 以“价值递减法”填开的旅费证, 换取服务联只能按顺序使用, 而且必须同时出示旅客联和所有未使用的换取服务联。
- 8.3.2 接受第一换取服务联的承运人, 在撕下换取服务联以前, 应将所提供服务的当地货币金额, 按接受旅费证之日的当地银行买入价折合为与旅费证“兑换价值”栏所列货币相同的货

币金额填入第一个“本联价值”栏内。然后将“兑换价值”栏的总数减去此价值，余额填入“剩余价值”栏内，并用文字在相应的“用文字表示的剩余价值”栏内列明该余额数值，然后将该换取服务联撕下随同换取客票的财务联或提供服务票证的财务联送交财务部门。

例:

CARRENCY

CAD AMOUNT IN FIGURES

185.00-----

1 COUPON VALUE

34.80-----

150.20-----

由第一接受承运人填写。

- 8.3.3 在接受第二，第三换取服务联时，办理程序同上，只是“本联价值”应从上联“剩余价值”中减除。

例:

150.20-----

2 COUPON VALUE

72.00-----

78.20-----

由第二接受承运人填写。

- 8.3.4 如接受某一换取服务联之后，旅费证的全部价值已用完，应在余下无价值各联的“本联价值”栏内填写“VOID”字样，然后将所有余下无价值各联与所接受有价值的换取服务联一齐撕下，随同换取客票或提供服务票证的财务联交财务部门。

例:

68.20-----

2 COUPON VALUE

68.20-----

3 COUPON VALUE

VOID

- 8.3.5 在接受最后一张换取服务联时，如所提供服务的价值低于上一换取服务联上的“剩余价值”时，将剩余的总价值填入“本联价值”栏内，然后将换取服务联撕下，并按下述两种方法之一办理:

- 8.3.5.1 凭此换取服务联为旅客填开另一张票证以提供服务并将剩余

- 金额填开一本新旅费证交旅客继续使用或退款。
- 8.3.5.2 凭此换取服务联未使用的全部余额填开一本新的多联旅费证, 然后接受新旅费证的第一换取服务联支付所换取的服务。
- 8.4 旅费证的退款
- 8.4.1 旅费证部分或部分要求退款时, 必须遵守旅费证上所填的任何限制, 同时也要遵守办理退款和货币的规定。
- 8.4.2 旅费证退款, 只能有旅费证上所标明的原始填开承运人或原始填开代理人办理。填开旅费证退还余额时, 应在“致…在…”栏内填入原始填开承运人名称, 并在“服务类别”栏内填写“FOR REFUND ONLY (只限退款)”。
- 8.4.3 退款的金额可以超过旅费证价值限制(详见第8.3节5)。某些国家的代理人使用代理人退款凭证代替旅费证用于退款。
- 8.5 签转或换开给另一承运人或经营者
- 8.5.1 当旅费证的换取服务联重新换开时, 原旅费证上的所有签注或限制都必须转抄到新的旅费证上, 收回的换取服务联上必须注明“EXCHANGED”字样。
- 8.5.2 当所有的未使用的换取服务联被换开是, 应将原旅费证的旅客联钉在新的填开的旅费证上。
- 8.5.3 当所有的换取服务联签转给另一承运人或经营者时, 应遵守所有关于签转的规定。
- 8.6 旅费证价值计算
- 8.6.1 填开旅费证时, 应遵循填开客票的有关原则
- 8.6.1.1 指定运输的旅费证
填开指定运输的旅费证时, 应在“兑换价值”栏内用运输始发国货币填写票价。
当实付货币与“兑换价值”栏所填货币不相同时, 应按以下规定办理:
在运输始发国付款, 应按填开票证当日的银行买入价(BBR)进行折算; 在运输始发国以外付款, 应将始发国货币票价按销售当日的银行卖出价(BSR)进行折算, 并将实付货币票价填入“实付等值金额”栏内。
- 8.6.1.2 非指定运输的旅费证
在“兑换价值”栏内填入付款货币金额, “实付等值金额”栏空白不填。
- 8.6.2 接受旅费证

当用PTA或MCO为航空运输付款时, 应以PTA或MCO的付款国来确定国际销售代号 (ISI)。

如在换开客票时用MCO来补付差额, 应采用原始票证上所填写的代号。

接受非指定运输的PTA/MCO时, 应采用当日当地的兑换率。

- 8.6.3 接受指定运输的MCO为填开客票付款时:
- 8.6.3.1 根据指定运输的MCO付款地, 客票填开地和运输始发国确定国际销售代号 (ISI), 并采用始发国 (COC) 货币计算当地销售票价 (LSF)。
- 8.6.3.2 如以始发国货币表示的当地销售票价与MCO“兑换价值”栏内数额相符, 可据此MCO填开新客票。
- 8.6.3.3 如以始发国货币表示的当地销售票价与MCO“兑换价值”栏内数额不相符, 在SOTI/SOTO情况下, 用MCO填开当日当地的银行卖出价 (BSR) 将当地销售票价折算成付款货币; 在SITI/SITO情况下, 如有必要, 采用MCO填开当日当地的银行买入价 (BBR) 将当地销售票价折算成付款货币; 如换取服务联价值不足以支付服务费用, 可向旅客补收差额; 如换取服务联价值超过所需服务费用, 可为所剩余额填开另一本MCO。
- 8.6.4 接受非指定运输的MCO为填开客票付款时:
- 8.6.4.1 根据非指定运输的MCO付款地、客票填开地和运输始发国 (COC) 确定国际销售代号, 并采用运输始发国 (COC) 货币计算当地货币票价 (LCF)。
- 8.6.4.2 采用银行卖出价 (BSR) 将“兑换价值”栏内数额折算成始发国货币金额;
- 8.6.4.3 如换取服务联价值低于应付票价, 用递减法接受MCO并补收差额;
- 8.6.4.4 如换取服务联价值高于应付票价, 用银行卖出价 (BSR) 将始发国货币表示的当地货币票价折算成MCO“兑换价值”栏内所列货币的货币金额, 并用递减法在MCO上填写已减除的价值。
- 8.6.5 在预付票款 (PTA) 的情况下, 应遵循采用指定运输MCO付款的规则。
- 8.6.6 在采用MCO为在填开MCO的国家以外发生的税款, 费用付款时, 应用银行卖出价 (BSR) 将税款和费用折算成销售国 (填开MCO的国家) 的货币。
- 8.6.7 当交付逾重行李费采用了非当地货币时, 应用银行买入价 (BBR) 将当地货币的金额折算成付款货币。

0801 客票变更

- 1 **目的**

明确自愿、非自愿改期、改变舱位等级及签转定义与规定。
- 2 **引用文件**
 - 2.1 公共航空运输旅客服务管理规定
 - 2.2 西部航空旅客、行李运输总条件
- 3 **管理单位**

市场营销部收益管理中心
- 4 **一般规定**

旅客购买定期客票后,如要求改期、变更舱位等级、签转,均属于客票变更。售票处、呼叫中心及销售总代理应根据客票规则积极办理。

 - 4.1 要求变更的客票必须在客票有效期内。
 - 4.2 要求变更的客票不得违反票价限制条件。
 - 4.3 变更航程和乘机人均按退票处理,重新购票(另有规定除外)。
 - 4.4 变更承运人按客票签转有关规定办理。
 - 4.5 客票变更后,客票的有效期仍按原客票出票日期或开始旅行日期计算。
- 5 **改期、改变舱位等级**
 - 5.1 **自愿改变航班、日期**

旅客购票后,如要求改变航班、日期,西部航空在航班有可利用座位和时间允许的条件下按客票规则办理。
 - 5.2 **自愿改变舱位等级**

旅客购票后,如从较低舱位等级变更为较高舱位等级,或从较低票价变更为较高票价,需根据客票规则向旅客收取变更费及票价价差。

如从较高舱位等级变更为较低舱位等级或从较高票价变更为较低票价,则按自愿退票处理。
 - 5.3 **非自愿变更**

因航班取消、延误,提前、航程改变或不能提供原定座位时,西部航空应在航班有可利用座位的条件下,按以下规定办理:

 - 5.3.1 为旅客安排有可利用座位的西部航空后续航班。
 - 5.3.2 征得旅客及有关承运人的同意后,办理签转手续。
 - 5.3.3 变更原客票列明的航程,安排西部航空或其它承运人的航班将旅客运达目的地。或双方认可的其它运输方式,将旅客运达目的地或中途分程地点,票款、逾重行李费和其它服务费

用的差额多退少不补。

5.3.4 以西部航空连续客票形式销售的多航段联程客票, 或者旅客在不同的销售渠道购买的全部用西部航空票证填开的联程客票, 前段航班发生不正常导致后段航班衔接错失时, 西部航空免费为旅客更改航班。

5.3.5 旅客分别购买的由不同承运人票证填开的联程客票, 前段为西部航空承运, 后段为其它承运人承运, 当西部航空航班发生不正常导致后段其它承运人航班衔接错失时, 西部航空可协助旅客更改航班, 费用按造成航班不正常的责任性质归类处理。

6 签转

6.1 自愿签转

6.1.1 允许自愿签转的国内客票: 无签转限制且未改变过舱位等级的Y舱(不含其小舱位)成人客票及YCH50购买的儿童客票。

6.1.2 旅客自愿要求改变承运人, 应征得原承运人的同意, 并在新承运人允许及符合下列全部条件下, 承运人可予以签转:

6.1.2.1 旅客使用的票价无签转限制

6.1.2.2 旅客的客票未改变过舱位等级的Y舱全价客票。

6.1.2.3 所签转的承运人与原承运人有互售关系或有票证结算关系且所签转的承运人航班有相应舱位等级可利用。

6.1.2.4 若接收签转的承运人票价与西部航空票价不一致, 产生的票款差价多退少补。

6.1.3 我司国际客票不得进行自愿签转。

6.2 非自愿签转

6.2.1 航班取消、延误、航程改变或不能提供原定座位时, 西部航空应优先安排旅客乘坐西部航空后续航班。除西部航空另有规定外, 在征得旅客及有关承运人同意后, 可办理签转手续。

6.2.2 所签转的承运人与原承运人有互售关系或有票证结算关系且所签转的承运人航班有相应舱位等级可利用。

6.2.3 我司国际客票在与外航签署签转协议前, 不得进行非自愿签转。

7 因死亡原因发生的客票变更

以下规定适用于持对退款、改变航程、更改定座等有限制的客票旅行的旅客。

7.1 死亡发生在旅行开始之前

如开始旅行以前, 旅客或其近亲属死亡, 其客票可办理全额

退款。

7.2 死亡发生在旅行开始之后

7.2.1 延长有效期

7.2.1.1 旅客死亡

如旅客在开始旅行以后死亡，其客票可办理退款。陪伴其旅行的人员可终止或中断旅行以办理有关手续及完成宗教仪式，但不得晚于旅行中断后的四十五日。陪伴人员返回时，承运人应在其客票上“限制/签注”栏注明“RETURN ACCOUNT DEATH OF... (NAME)”，并加盖业务章，客票未使用的部分可办理退款。

7.2.1.2 陪伴旅客旅行的近亲属死亡

如单独旅行或跟团旅行的旅客所持的客票对改变航程/更改定座有限制，可安排按其所付票价搭乘最早的航班（不可分程）返回客票上列明的始发地；如其近亲属的死亡是发生在旅行中断地点，可在旅客办理完有关手续或完成宗教仪式后安排其继续旅行，但不得晚于旅行中断后四十五日。在旅客客票上应签注“RETURN ACCOUNT DEATH OF ... (NAME)”，并加盖业务章。

旅客应在办理客票变更的地点或死亡发生的地点提供有关死亡证明，方可办理以上的手续。如采用后一种方式，应在其提供的死亡证明被传送到办理客票变更的部门后方可办理。如暂时无法提供，旅客应先按实际航程另购单程客票旅行，待出示死亡证明后，再由承运人办理退款。

7.2.2 最短停留期限的更改（适用于含有最短停留限制的特殊票价客票，包括公布的特殊票价和 IT 票价）

7.2.2.1 旅客在途中死亡，其近亲属或实际陪伴人员的客票中对最短停留期的限制应予以取消，准许提前返回。客票“签注/限制”栏应注明“EARLIER RETURN ACCOUNT OF... (NAME)”。

7.2.2.2 未陪伴旅客旅行的近亲属死亡，旅客要求在其客票规定的最短停留期限之前返回，如旅客未能出示其近亲属的死亡证明，承运人应补收差额，将其客票换开为普通票价客票，并安排旅客提前返回；待旅客提供其近亲属的死亡证明，证实死亡发生在旅行开始以后，承运人可退还补收的款额。

7.2.3 死亡证明

死亡证明应由死亡发生地所在国家相应的主管机构签发，承运人应将旅客提供的死亡证明或副本归档保存两年以上。

7.2.4 退款

原出票承运人可按下列规定办理退款：

-
- 死亡发生在旅行开始以前, 退还全部票款;
 - 死亡发生在旅行开始以后, 按非自愿退票规定办理。

7.2.5 团体旅行

当旅客因死亡或因其近亲属死亡而中断随团旅行时, 其他团体成员可按原团体票价继续旅行。

7.2.6 变更承运人

因死亡原因发生客票变更, 允许变更承运人。

打印/下载不受控

0802 客票的换开

- 1 **目的**
明确客票换开流程。
- 2 **引用文件**
无
- 3 **管理单位**
市场营销部收益管理中心
- 4 **一般规定**
 - 4.1 旅客要求改变客票上所列的航程（不包括始发地），不论票价是否改变，均应换开新票。
 - 4.2 在新票的“换开凭证号码”栏和“原始填开”栏应注明原客票的号码和有关内容。
 - 4.3 不允许利用通程票价增加额外的运输，除非该申请是在到达客票上航程改变的目的地之前提出。
 - 4.4 在境外用国际客票填开的纯国内段客票，应换开客票。
- 5 **在下列情况下不得换开**
 - 5.1 用于为要求被换开的票证付款的货币或原出票地所在国家对换开有限制。
 - 5.2 要求被换开的票证无效，或其票价规定、使用的折扣、付款方式或其他方面对换开有限制。
 - 5.3 换开将导致已使用航段的票价类别改变（如普通票价变为旅游票价）或票价减少（如普通票价变为青年票价）。
- 6 **换开客票的程序及注意事项**
 - 6.1 检查旅客所要求换开的客票的航程、票价（包括票价、等级、限制条件等）、有效期及需要换开有关乘机联是否齐全、有效。客票上的姓名在任何情况下都不得更改。
 - 6.2 检查与换开客票有关的签转手续是否完备，有关证明应附在乘机联、换取服务联上，与新票证的财务联钉在一起。当旅客要求改变航程时，办理换开的部门应负责取消原定座位。
 - 6.3 按客票换开的有关规定重新计算票价、填开客票。填开新客票时，应特别注意将原客票“签注/限制”栏内的内容转填入新客票的“签注/限制”栏内。
 - 6.4 当换开客票的票价金额高于原票价时，应向旅客收取差额；低于原客票的票价金额时，则应将多余的金额填开旅费证，交给旅客。
 - 6.5 根据一本完全未使用的票证填开的旅费证只能用于退款。将填开原票证的承运人的名称填入“致…在”栏内，在“服务类别”栏内填写“FOR REFUND ONLY”。

- 6.6 当换开客票需要授权时, 应将授权书附在相应的乘机联或换取服务联上, 与新票证的财务联钉在一起。
- 7 **国际客票换开票证时票价各栏的填写**
新路线票价需重新计算时, “票价”、“实付等值票价”、“税款”、“总计”和“付款方式”栏应按以下规定填写。
- 7.1 **“票价”栏**
如票价没有改变, 填写原客票上的货币代码和票价金额。
如果票价降低, 以运输始发国的货币填写新票价, 并将差额填开一张旅费证或代理人退款凭证, 交给旅客。
如果票价提高, 以运输始发国的货币填写新票价, 并向旅客补收差额。
- 7.2 **“实付等值票价”栏**
票价不变或降低, 只填写原付款的货币代码, 金额不必转抄。如: DEM。
如果票价提高, 只填写原付款的货币代码和所付差额的货币代码, 代码之间以空格分开。如: DEM FRF。
根据预付票款通知填开的客票, 应按照预付票款通知电报内容填写实付等值货币金额。
该栏内允许出现两个以上的货币代码。如: DEM FRF ESP。
- 7.3 **“税款”栏**
税款不变, 在已付税款金额之前填写“PD” (表示税款已付), 之后填写收税国的国家代码, 货币代码不必转抄。
如: PD20CA。
如果税款减少, 在新税款金额之前填“PD”, 之后填写收税国的国家代码。如: PD15CA。如能退款, 可填开旅费证将差额退还旅客。如果差额不能退, 则转抄原税款金额。
如果税款增加, 在已付税款金额之前填写“PD”, 之后填收税国的国家代码, 再填写新增加的以付款货币表示的税款金额。
当原税款在新航程不适用时, 须将税款退回, “税款”栏应空白不填。
如税款栏没有足够的空格填写已付的税款, 填入“PD XT”, 然后在票价计算栏内票价计算内容之后填写合并税款的详细情况。
- 7.4 **“总计”栏**
如票价、税款不变, 在此栏填“NO ADC”, 表示不增加费用。
如票价、税款提高, 应填写付款货币代码和补付的差额, 后

跟字母“A”。如: FRF139.00A。

如票价、税款减少,应将差额填开一张MCO用于退款。原客票“总计”栏内的内容不必转抄。

7.5 “付款方式”栏

没有增收费用,填写原付款方式。如果原客票以信用卡付款,填写“CC”即可,不必转抄信用卡号码。

如果费用增加,先填写新的付款方式,留一空格后,填写原付款方式。

8 国际客票换开处理及票价计算

客票原航程变更,无论票价是否改变,均需换开客票。

8.1 航程改变而票价不变

如果旅客只是要求增减原票中的某些经停点,对原票价的使用并无影响,应撕下原客票中未使用的乘机联(需签转时应得到签转许可),换开新客票。新票的“换开凭证号码”栏和“原始填开”栏中必须填入原客票的有关数据。

注意:重新计算票价时,应使用原客票上填写的ISI代号。

8.2 换开后票价提高

8.2.1 采用换开地国家货币付款(目的地不变)

重新计算自原客票中提出航程开始改变的地点前最后一个票价计算点至原客票航程中仍继续使用的第一个票价计算点的票价。

已完成旅行的票价组成部分不得用于改变航程。

8.2.2 来回程/环程客票改为单程

需重新计算自原客票航程中改变航程地点之前的最后一个票价计算点至新目的地的票价。如果目的地的改变是将来回程客票改为单程,票价应自始发地重新计算。

8.2.3 以非换开地国家货币支付差额

当旅客以非换开地国家的货币(现金、支票或MCO)支付差额时,应以始发国货币表示的差额以银行卖出价(BSR)换算成换开地国家货币,再用银行买入价(BBR)将这一金额换算成付款货币。

8.2.4 已过票价计算点的航程改变

8.2.5 票价类别改变

路线未改变,而票价类别改变使票价发生了变化,也应重新计算票价和填开新的客票。

8.3 换开后票价减少

根据应退差额填开MCO,差额用运输始发国货币表示,填写在MCO“兑换价值”栏,“实付等值货币”栏空白不填,在“相

关凭证号码”栏填写新填开的客票号码。

如需以非始发国货币退款，应按退款之日适用的银行兑换率换算成相应的货币金额。

旅行代理应使用代理人退款凭证办理差额退款。

打印/下载不受控

0901 退票

1 目的

明确自愿、非自愿退票规定。

2 引用文件

- 2.1 公共航空运输旅客服务管理规定
- 2.2 西部航空旅客、行李运输总条件

3 管理单位

市场营销部收益管理中心

4 一般规定

- 4.1 由于西部航空未能按照运输合同提供运输或旅客要求自愿改变其旅行安排，对旅客未能使用的全部或部分客票，西部航空应按本章相关规定办理退票。退票分自愿退票及非自愿退票两类。
- 4.2 旅客要求退票，除遗失客票的情形外，购买纸质客票的旅客必须凭客票未使用的全部乘机联和旅客联，方可办理退票。购买电子客票的旅客凭本人有效身份证件办理退票，并交回已打印的电子客票行程单，退票时其电子客票须为有效状态，方可办理退票。
- 4.3 在非客票上列明的地点发生不正常航班，旅客要求退票，须凭始发站登机牌原件、不正常航班证明及本人有效身份证件办理（纸质客票还须提供旅客联原件或复印件）。
- 4.4 国际航空运输中旅客提供给西部航空或政府作为准备离境证明的客票，西部航空不予退票。但如果旅客确已取得居留许可或将改乘其他承运人航班或使用其他运输方式离境的，在旅客提供给西部航空认为满意的证明后，西部航空可予以退票。
- 4.5 西部航空保留按照与购票时相同的方式和币种退款的权利，且办理退票必须符合原购票地和退票地国家的法律及其他有关规定。如果旅客购票时使用信用卡或借记卡支付票款，则西部航空有权将票款退还到原卡帐户上。西部航空将根据本条规则以旅客原支付的客票金额与币种为基础计算退款额。由于货币兑换差额的原因，退还到旅客卡中的票款额可能与信用卡或借记卡公司记入的原借款额有所不同。旅客无权就此差额向西部航空提出索赔。
- 4.6 客票（包括旅费证）应在原出票地点办理退款。旅客在原出票地点以外的销售部门提出退款，可先填开旅费证给旅客，让旅客持用于退款的旅费证回原出票地点取回票款。如旅客在原出票地点以外的其他地点要求退款，接受异地退款的西

部航空售票处应取得原出票地点的授权，并根据原出票地点所提供的退款金额用当日的 BBR（银行买入价）换算成退款地货币退款。旅客非自愿退票可在退票段始发地向当地西部航空售票处申请退款。

- 4.7 旅客要求退票，最迟应在开始旅行之日起（客票完全未使用的，在填开之日起）1 年内提出。逾期不予办理。
- 4.8 退票受款人
- 4.8.1 西部航空有权向客票上列明姓名的旅客本人办理退票，也可以向能够出示充分付款证据和身份证明的付款人退款。
- 4.8.2 当客票上列明的旅客不是该客票的付款人，西部航空按列明的退票限制条件将票款退给付款人或其指定人。
- 4.8.3 旅客退票应出示本人有效身份证件，如退票受款人不是客票上列明的旅客本人，应出示旅客本人和退票受款人的有效身份证件。
- 4.8.4 西部航空将票款退给持有未使用航段的有效客票并符合上述 1、2、3 款规定的人，应被视为正当退票。西部航空也随即解除责任。
- 4.9 如客票已部分使用，应从全部票款中，扣除已使用航段的票价和相应的手续费后，将余额退还旅客，并按下列规定确定应退的金额：
- 4.9.1 退款应以运输始发国货币进行计算；
- 4.9.2 实际已旅行航段的票价应用运输始发国时所适用的票价计算；
- 4.9.3 如果原付款货币不是运输始发国货币，应按原付款时所用的兑换率，换算成原付款货币退款；
- 4.9.4 如以付款货币以外的货币退款，应按退款当日有效的银行兑换率（BBR）进行计算。
- 4.10 拒绝退票：有以下任何一种或一种以上情况的，有关单位应拒绝退票：
- 4.10.1 逾期未提出退票申请。
- 4.10.2 申请时未能出示有效证件或票证。
- 4.10.3 经计算已无余款可退。
- 4.10.4 未按照规定要求按顺序使用的航段不可退票。
- 4.11 退回税款：退票时须一并退还旅客购票时交的尚未发生的税款。
- 4.12 旅费证退款时，每张收取手续费人民币一百元（CNY100.00）或按银行卖出价（BSR）折算成等值当地货币。
- 4.13 办理退款手续时，应请旅客在《退票、误机、变更收费单》

上签收。《退票、误机、变更收费单》共四联，包括会计联、出票人联、结算联和旅客联。会计联和结算联连同收回的客票乘机联或旅费证的换取服务联送交财务部门，收回的乘机联和换取服务联上应加盖“已退款”章；旅客联供旅客报销用；出票人联由办理退款的部门存查。

4.14 承运人或者其航空销售代理人应当在收到旅客有效退款申请之日起7个工作日内办理完成退款手续，上述时间不含金融机构处理时间。

4.15 在联程航班中，因其中一个或者几个航段变更，导致旅客无法按照约定时间完成整个行程的，缔约承运人或者其航空销售代理人应当协助旅客到达最终目的地或者中途分程地。

5 非自愿退票

5.1 由于西部航空原因导致旅客非自愿退票时，旅客需在接到属于第九十五条中列明的西部航空通知后方可进行非自愿退票操作，否则客票将按自愿退票处理且产生的退票费由旅客自行承担。办理非自愿退票时，始发地应退还旅客所付全部票款；经停地应按旅客的订座舱位退还未使用航段的票款，但不得超过原付票款金额。非自愿退票均不收取退票费。

5.2 持由定期客票更改为不定期客票的旅客在确认座位时，若因西部航空航班取消原因提出退票，按“非自愿退票”处理，不收退票费。

5.3 以西部航空连续客票形式销售的联程客票，若其中某段航班发生不正常，则所有航班客票均可按“非自愿退票”处理。

5.4 旅客分别购买的由不同承运人票证填开的多航段客票，前段为西部航空承运，后段为其他承运人承运，当西部航空航班发生不正常导致后段其他承运人航班无法衔接时，西部航空可协助旅客办理后续外航航班的退票。与西部航空签有联运退票协议的，可由其他承运人按非自愿退票处理；与西部航空没有联运退票协议或其他承运人对联运退票条款有争议的，费用由旅客自理。

5.5 旅客因病退票

5.5.1 需在航班规定离站时间前提出申请并退座，同时提供在中国内地由中国境内县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）及以上医疗单位主治医师签字、医疗单位盖章的正规诊断证明、病历、收费证明。

5.5.2 凭证的签发与打印日期必须均在航班规定截载时间前。

5.5.3 诊断证明在境外或港澳台地区必须有政府部门认可具备行医资格的医生填写。

- 5.5.4 患病旅客的陪伴人员要求退票, 应与患病旅客同时办理退票手续。若出现多位陪同人员, 其中两位陪同人员免收退票费, 其他陪伴人员按自愿退票规定办理。
- 5.6 旅客死亡退票
- 5.6.1 旅客在旅行开始之前或在旅途中死亡, 死亡旅客的直系亲属、委托人代办人或客票付款人, 凭相关部门出具、盖章的有效死亡证明, 可办理退票手续, 免收退票费。
- 5.6.2 旅客死亡退票, 在航班始发站提出, 退还全部票款, 在航班经停站提出, 则应扣除已使用航段定座舱位对应的票款后, 退还余款。
- 5.6.3 死亡旅客的同行陪伴人员要求退票, 必须与死亡旅客退票手续同时办理, 可免收退票费。如出现多位同行人员, 其中两位免收退票费, 其他同行人员要求退票按自愿退票规定办理。
- 5.6.4 旅客因非同行的直系亲属死亡提出退票, 按自愿退票办理。
- 5.7 非自愿退票, 按下列规定办理:
- 5.7.1 如客票完全未使用, 退还旅客购票时实际支付的全部款项, 不收取任何费用;
- 5.7.2 客票已部分使用, 应从全部票款中, 扣除已使用航段的适用票价, 将其余额与未使用航段的票价比较, 取其高者退还旅客, 但不得超过原票价总额, 未使用的税费退还旅客, 免收退票手续费。
- 6 自愿退票
- 6.1 旅客自愿退票, 客票全部未使用, 从已付票款中扣除所有适用的服务费或退票费, 退还余额。客票已经部分使用, 从已付票款中扣除已使用的航程部分的适用票价, 再扣除所有适用的服务费或退票费, 退还余额。持优惠票价客票的旅客要求退票, 如该优惠票价对退款有特殊规定, 退票应按该规定办理。
- 6.2 持由定期更改为不定期客票的旅客要求退票, 按客票票面列明的订座舱位对应的退票规定收取退票费。持由定期客票更改为不定期客票的旅客在确认座位时, 若因西部航空航段取消原因提出退票, 按“非自愿退票”的规定处理, 不收退票手续费。
- 6.3 国内航空运输按成人适用普通票价 50% 购票的革命伤残军人、因公致残人民警察自愿退票, 免收退票款。
- 6.4 持婴儿客票的旅客要求退票, 免收退票费。
- 6.5 旅客在航班的经停地自动终止旅行, 该航班未使用航段的票

款不退。

6.6 如果旅客在客票有效期满之后提出退票，西部航空不予办理。

6.7 自愿退票应按下列规定办理：

6.7.1 旅客自愿退票，按西部航空现行的票价规定及相关产品规定执行。

6.7.2 客票全部未使用，从已付票款中扣除所有适用的服务费或退票费，退还余额。

6.7.3 客票已经部分使用，从已付票款中扣除已使用的航程部分的适用票价，再扣除所有适用的服务费或退票费，退还余额。

6.7.4 团体旅客按照西部航空团体旅客退票规定办理。

7 旅客误机

7.1 误机是指旅客由于下列原因没有利用已订妥的座位：

旅客未按出发地点规定的当地时间到达机场或其他指定地点，因而未能乘机。

旅客到达机场后，由于旅行证件不符合规定，或其他原因不能旅行。

7.2 误机后的处理：

旅客误机后要求退款，按自愿退票的有关规定处理。

如旅客要求继续旅行，可在其客票有效期内重新订座，并按有关票价规定收取变更费。

(此页有意空白)

打印/下载不受控

1001 客票遗失

- 1 目的
明确客票遗失的处理规定。
- 2 引用文件
- 2.1 西部航空旅客、行李运输总条件
- 3 管理单位
市场营销部收益管理中心
- 4 一般规定
- 4.1 西部航空仅受理西部航空有效客票的报失。
- 4.2 旅客的客票全部或部分遗失,或旅客出示的客票未能包括旅客联合所有未使用的乘机联,旅客应以书面形式尽快向公司或其授权的销售代理人申请报失。遗失的团体客票或对退款有限制的客票的报失手续必须在停止办理乘机手续前办理。
- 4.3 遗失客票如全部或部分已被冒用或冒退,西部航空不承担责任。发现此种情况,应及时告知旅客。
- 4.4 旅客申请报失,须出示其有效身份证件及旅客签名的关于遗失票证情况的书面说明,应包括遗失过程简述及原购票的日期、地点、遗失客票上的航程、航班号、乘机日期及足以证明该客票遗失的其他资料或证明。上述由旅客提供的所有证件和证明均为原件。如申报人非旅客本人,需出示旅客本人和报失人的有效身份证件。
- 4.5 如是残损客票,旅客需同时提供残损的客票。如客票破损严重,且无法辨认,按遗失客票处理;如破损客票可辨认出客票号(全部)、航程或航段、旅客姓名等信息,可据此补开客票,收取手续费人民币300元,填开《收费单》收取补开费用。
- 4.6 遗失客票的报失手续由原出票部门、新购客票的出票部门、西部航空售票处、或其授权的销售代理人受理;已办理报失申请手续的遗失票证退款受理部门仅限于西部航空授权的单位、遗失票证原开票部门、新购客票开票部门和西部航空直属售票处。遗失客票的补开仅限于西部航空直属售票处或经特别授权的销售代理人。
- 4.7 按遗失客票处理程序和票价的限制条件,西部航空可对遗失客票分别作出“按遗失客票处理规定退还票款”、“不予受理”或“补开票证”的处理。西部航空保留拒绝补开客票或退还票款的权利。
- 4.8 遗失的不定期客票不能办理补开手续。
- 4.9 对未经查证的遗失客票,西部航空有权不予补开客票。如旅

客要求乘机，需另购客票。待报失得到认可后可根据有关遗失客票的退款规定，予以办理退款。

- 4.10 补开的客票不能办理退款或变更。已补开的客票又遗失，不予受理。
- 4.11 已经办理遗失手续的原客票又重新找到，不能重新使用。对已按“补开客票”处理的遗失客票，向旅客收回原遗失客票并连同报失电报一齐交财务部结算中心注销遗失客票的备案；对按“退还款项处理”的遗失客票，报财务结算中心注销遗失备案后，可予以提前办理退款手续。
- 4.12 旅客客票缺少有关乘机联，应向旅客查明原因，如果旅客声明系被前一经停站误撕，应发电查询证实，并请对方用最迅速的方式提供乘机联。在该乘机联收到前，旅客要求乘机，如果是被西部航空误撕，而且续程是乘坐西部航空的班机，则可以让旅客凭旅客联乘机，待收到该乘机联后再补送财务部门；如果续程是乘坐其他承运人的飞机，则应根据证实电报补开该承运人的客票，并将证实电报复印件连同新开客票的会计联送交财务部门。如果不能证实确实是被前一经停站误撕，应当按遗失客票处理。

5 纸质客票的遗失

- 5.1 纸质定期客票遗失后，如旅客要求继续乘坐遗失客票上列明的航班或后续航班，需重新购买客票。
- 5.2 退款
- 5.2.1 不定期客票遗失，旅客应当及时以书面形式向西部航空申请挂失。经查证该客票未被冒用、冒退，待客票有效期满后30日内，凭符合规定的资料与证明办理退款手续。
- 5.2.2 定期客票遗失应在遗失客票有效期满后30日内，经西部航空查证后，凭符合规定的资料与证明以及重新购票的旅客联，予以办理遗失客票的退款手续。

6 电子客票行程单的遗失

- 6.1 电子客票行程单遗失不补，旅客以书面形式向西部航空提出申请，可凭有效身份证件在原购票地点或西部航空售票处办理购票证明。
- 6.2 购票证明只证明旅客的购票行为，不是有效的旅行证件和报销凭证。

7 残损或遗失客票的补开

- 7.1 残损或遗失客票的补开部门
已办理了报失申请手续的残损或遗失客票补开手续，只能由西部航空直属售票处或特别授权的销售代理人方可办理，其

他单位一律无权办理。

7.2 补开条件

7.2.1 适用于原已订妥座位的残损或遗失客票或航段。补开的客票不允许作任何变更、退票。已按“补开客票”处理的残损或遗失客票不得再申请办理退款。

7.2.2 对遗失票证，西部航空原则上不予以补开新票。但在特殊情况下，经受理报失的西部航空直属销售部门主管批准，在原订航班停止办理乘机手续前办理补开新票手续。办理补开时须向旅客收取相应的手续费，同时要尽可能确保旅客提供的联系电话、地址属实，以保证在遗失客票被冒用、冒退或冒领时，能及时通知旅客。

7.2.3 如果旅客无法提供充足的证据，或对旅客提供的证据有怀疑，则不能补开新票，如旅客继续旅行，需付款另购新票。

7.3 补开操作规定

7.3.1 在办理补开手续时，需详细核对《申请书》所填内容与原客票出票人联所列客票号码、承运人、出票地点、日期、航程、座位等级、票价种类、折扣代码、票价总额、付款方式、残损或遗失部分航段、定座情况（航班、日期）等是否一致，然后在《申请书》上填写编号、接受日期，并在“航程（ITINERARY）”栏内填写补开客票的航程、航班及日期后，由经办人签名后送销售部门主管签字同意后，加盖业务用章。

7.3.2 旅客需在《申请书》上签字。

7.3.3 将《申请书》传真回西部航空财务部国际财务中心备案，同时在旅客原订座记录中输入补开的客票号码和相关的说明。

7.4 补开客票的填写

“自/至”栏内填写遗失客票未使用部分的航程；

“票价计算”区内填写全航程的票价组成；

“票价”栏内填写遗失客票的票价；

“实付等值票价”栏填写原付款货币代号（如有）；

“总付款价值”栏填写“NOADC”；

“付款方式”栏填写“INDEMNITY AGREEMENT”；

“换开凭证号码”栏内填写遗失客票号码、出票日期和地点；

“签注”栏内填写“不得退票、当日当班有效”。

7.5 填写 MCO，并收取服务费。国际航线：人民币三百元（CNY300.00）或按银行卖出价（BSR）折算成当地等值货币。

7.6 将一联《申请书》和旅客报失证明附在补开客票的财务联后，与销售日报一同上交财务部门，第二联交旅客收执，第三联由经办的销售部门留存备查。

8 遗失客票的退款

8.1 一般规定

8.1.1 只有该遗失客票为西部航空填开的有效客票时，方可办理退还票款手续。

8.1.2 旅客遗失客票要求退还票款，除提供与客票必须符合的有关身份证件和《申请书》原件及上述的相关备案资料外，旅客要求退票的遗失客票没有被冒用、冒退或冒领，还要符合下列其中一种情况：

8.1.2.1 旅客不再继续旅行，要求将遗失的未使用航段退款；

8.1.2.2 旅客已另购客票，所购客票票价与原客票无联系，要求将已经遗失的未使用航段退款。

8.1.2.3 已办理补开客票的遗失客票不允许退款。

8.1.3 退款期限

8.1.3.1 办理退款期限为客票的第一航段开始旅行之日起、如旅客已变更了旅行日期则按已变更的旅行开始之日起、旅客没有开始旅行或不定期客票则自填开之日起，十八个月后的六十天内。例如一月一日开始旅行，则退款期限为：自第二年七月一日起至八月二十九日止。在此期间内，如果发现客票已被冒退、冒用或冒领，应通知旅客不予退款，并在《申请书》中注明。如未发现其他情况，则可在退款期限内，根据《申请书》上财务部门主管签注的处理意见办理退还票款手续。

8.1.3.2 如旅客在超过退款受理期限才来要求办理退款手续，西部航空有权拒绝办理。

8.1.4 遗失客票退款的办理应到遗失客票原出票部门、新购客票出票部门、西部航空直属售票处或其授权的销售代理人处办理。

8.2 遗失客票的退款

8.2.1 退款处理程序

8.2.1.1 旅客在遗失客票退款受理期限内要求退款时，应出示由旅客保管的《申请书》原件和上述的备案资料。受理部门应确保有关的证明文件和资料齐备，如《申请书》、原出票部门的“出票人联”或“财务联”复印件等。

8.2.1.2 遗失客票退款受理部门应将《申请书》传真至西部航空财务部国际财务中心，财务部门在收到《申请书》后，应查核《申请书》是否有备案，遗失票证是否有被冒用、冒退。如

未发现问题, 由财务部门主管批复处理意见并签字后传真回退款受理部门, 退款受理部门必须在收到财务部门的书面许可后, 方可为旅客办理退款手续。

8.2.1.3 办理退款时, 先收回旅客持有的申请书原件, 填写 MCO 并注明遗失客票退款, 经旅客和经办人签名, 退还票款。

8.2.1.4 将有财务部门主管批复处理意见并签字的《申请书》及上述备案资料附在 MCO 的财务联后, 同销售日报一齐送交财务部门核查。

8.2.2 退款金额和手续费的计算

8.2.2.1 如旅客另购新票

如新购客票与所遗失部分的航程、航班、日期、原舱位相同, 则退还新购客票的票款, 不收退票手续费。财务部门应根据原客票有关信息, 核定发回给退款单位的《申请书》中注明的退款金额。

8.2.2.2 如旅客未另购新票或另购新票与遗失部分的航程、航班、日期不符, 按我公司自愿退票规定办理原遗失客票, 退票费按原客票相应运价文件的退款规定收取退票手续费, 货币不一致时, 按银行卖出价折合成当地等值货币。

8.2.2.3 对于旅费证等其他类型的票证, 应根据票证上的退款限制条件决定给予或不予退款, 如没有退款限制, 则退回遗失部分金额, 同时每张收取手续费人民币二百元 (CNY200.00) 或按银行卖出价 (BSR) 折算成等值当地货币。

(此页有意空白)

打印/下载不受控

1101 运输不正常情况的处理

- 1 **目的**

明确误机、漏乘、错乘、关舱门后终止飞行、登机牌遗失、无票乘机等运输不正常情况的处理。
- 2 **引用文件**

西部航空旅客、行李运输总条件
- 3 **管理单位**

市场营销部收益管理中心
- 4 **一般规定**
 - 4.1 不正常情况是指误机、漏乘、错乘、关舱门后终止飞行、登机牌遗失、无票乘机等运输中某一环节发生问题的非正常情况。
 - 4.2 不正常情况发生时,有关人员应及时、慎重、妥善处理,并采取措施设法挽救。由于民航原因造成,必须主动承担责任,做好解释工作;由于旅客原因造成,也要弄清情况,按照规定实事求是处理。
- 5 **误机、漏乘、错乘、关舱门后终止飞行**
 - 5.1 **误机**
 - 5.1.1 误机:是指旅客未按规定时间办妥乘机手续或者因旅行证件不符合规定而未能乘机。
 - 5.1.2 误机旅客按以下规定办理
 - 5.1.2.1 旅客误机,应凭原客票对应舱位相关规定办理改乘手续后,方可继续乘机。
 - 5.1.2.2 误机旅客要求退票,按所持客票对应舱位自愿退票规定办理。团体旅客截载后,客票作废,票款不退。
 - 5.2 **漏乘**
 - 5.2.1 由于旅客原因发生漏乘,按自愿退票旅客规定办理。
 - 5.2.2 由于承运人原因旅客漏乘,西部航空应尽早安排旅客乘坐后续航班成行。如旅客要求退票,按非自愿退票的规定办理。
 - 5.3 **旅客错乘**

旅客错乘飞机,西部航空应尽早安排错乘旅客乘坐后续航班飞往旅客客票上列明的目的地,票款不补不退。如因旅客原因错乘,旅客要求在错乘的到达站终止旅行,票款差额不补不退;如因西部航空或机场原因错乘,旅客要求退票,按非自愿退票的规定办理。
 - 5.4 **关舱门后终止飞行**
 - 5.4.1 当航班正常时,旅客在航班始发地关舱后自愿提出终止旅行,按照西部航空现行规定中离站时间后自愿变更及退票规定处理,

并扣取相应的手续费;若旅客在航班经停地自愿提出终止旅行后,其客票作废,西部航空不予以变更或退票。

- 5.4.2 当航班不正常时,无论旅客是自愿或被动终止旅行,西部航空都免费为旅客办理客票退、改、签业务(特殊产品以提前约定的特殊退、改、签规定为准)。

打印/下载不受控

1201 国际运输责任与赔偿

1 目的

明确国际运输旅客人身（伤亡）赔偿规定。

2 引用文件

2.1 《中华人民共和国民用航空法》

2.2 《华沙公约》

2.3 《蒙特利尔公约》

2.4 《海牙议定书》

2.5 西部航空旅客、行李运输总条件

3 管理单位

市场营销部收益管理中心

4 旅客人身（伤亡）赔偿

4.1 一般规定

4.1.1 本公司办理的国际运输，均适用中华人民共和国缔结或参加的国际条约关于承运人责任规定，除非这种运输不属于该国际条约所规定的国际运输。

4.1.2 本公司办理的国际运输，适用《中华人民共和国民用航空法》和中华人民共和国法律、法规有关承运人责任规定，中华人民共和国缔结或者参加的国际条约同《中华人民共和国民用航空法》有不同规定的，适用国际条约的规定；但是，中华人民共和国声明保留的条款除外。

4.1.3 本公司仅对本公司实际承运的运输承担赔偿责任；本公司为其他承运人的运输填开客票或办理行李托运，只能作为该承运人的代理人，除非证明本公司有故意或重大过失，否则本公司不承担赔偿责任。

4.1.4 国际航空运输中西部航空根据第一百一十六条（一）对每名旅客承担损害赔偿时，对有下列情形之一其赔偿责任限额不超过蒙特利尔公约规定的适用限额：旅客伤亡不是由于西部航空或者西部航空雇员、代理人的过失或者其他不当作为、不作为造成的；旅客伤亡是由于第三人的过失或者其他不当作为、不作为造成的。

4.2 赔偿依据—《华沙公约》、《蒙特利尔公约》的使用规定

4.2.1 华沙体系

4.2.1.1 华沙体系是华沙公约及其随后的七个修改文件或补充文件，共八个文件的统称。

4.2.1.2 华沙公约是华沙体系的基础，是国际上第一部重要的航空私法；它签订于1929年10月12日，全称为“统一国际航空运输某些规则的公约”。公约的有效文体是法语。它主要调整

承运人和旅客及行李、货物托运人和收货人之间的关系，是迄今国际航空运输上的重要法典。

4.2.1.3 海牙议定书是第一个对华沙公约的修改文件，签订于1955年9月28日，全称为“修改1929年10月12日在华沙签订的统一国际航空运输某些规则的公约的议定书”，于1963年8月1日生效。

4.2.2 《蒙特利尔公约》

4.2.2.1 蒙特利尔公约的正式名称是《统一国际航空运输某些规则的公约》(Convention For The Unification Of Certain Rules For International Carriage By Air)，目的在于确保国际航空运输消费者的利益，对在国际航空运输中旅客的人身伤亡或行李损失，或者运输货物的损失，在恢复性赔偿原则基础上建立公平赔偿的规范体系。

4.2.2.2 随着历史的发展，华沙公约中的某些规定已显陈旧，而且相关修订文件数量较多。为了使华沙公约及其相关文件现代化和一体化，ICAO起草定稿了蒙特利尔公约，我国于1980年9月10日加入《蒙特利尔公约》，并于1980年10月10日生效。

4.2.3 中华人民共和国民用航空法
由中华人民共和国第八届全国人民代表大会常务委员会第十六次会议于1995年10月30日通过并公布，自1996年3月1日实施的《中华人民共和国民用航空法》（以下简称航空法），是我国政府参照、借鉴芝加哥体系和华沙体系及有关国际公约而制定的。航空法调整承运人和旅客及行李、货物托运人和收货人之间的关系，主要体现在第九章“公共航空运输”部分。

4.3 赔偿数额依据相应的国际公约和法律规定

4.3.1 赔偿责任

4.3.1.1 因发生在民用航空器上或者在旅客上、下民用航空器过程中的事件，造成旅客人身伤亡的，承运人应当承担责任；但是，旅客的人身伤亡完全是由于旅客本人的健康状况造成的，承运人不承担责任。

4.3.1.2 因发生在民用航空器上或者在旅客上、下民用航空器过程中的事件，造成旅客随身携带物品毁灭、遗失或者损坏的，承运人应当承担责任。因发生在航空运输期间的事件，造成旅客的托运行李毁灭、遗失或者损坏的，承运人应当承担责任。旅客随身携带物品或者托运行李的毁灭、遗失或者损坏完全是由于行李本身的自然属性、质量或者缺陷造成的，承

运人不承担责任。

4.3.1.3 旅客、行李或者货物在航空运输中因延误造成的损失，承运人应当承担责任；但是，承运人证明本人或者其受雇人、代理人为了避免损失的发生，已经采取一切必要措施或者不可能采取此种措施的，不承担责任。

4.3.1.4 经本公司证明，如果损害是由于索赔人（包括但不限于旅客本人）的过错造成或者促成的，应当根据造成或者促成此种损失的过错的程度，相应免除或减轻本公司的责任。

4.3.1.5 由于本公司为遵守有关法律或政府法规、命令或规定所产生的任何损害，本公司不承担责任；由于旅客未能遵守上述法律或政府法规、命令或规定而产生的任何损害，本公司也不承担责任。

4.3.1.6 本公司的责任以不超过经证实的直接损害数额为限；对于间接损害或后果性损害，本公司不承担责任。

4.3.1.7 由于旅客本人的年龄、精神或健康状况而造成或加重其本人的任何疾病、伤害、残疾或死亡，本公司不承担责任。

4.3.1.8 本手册任何有关本公司的责任免除或限制，同样适用于本公司的代理人、雇员和代表以及将其飞机提供给本公司使用的任何人及其代理人、雇员和代表；本公司和上述代理人、雇员、代表以及本公司使用其飞机的任何人及其代理人、雇员和代表所支付的赔偿总额，不得超过本公司所承担的责任限额。

4.4 诉讼时效

诉讼必须从飞机到达目的地之日起，或从飞机应当到达目的地之日起，或从运输终止之日起三年内提出，否则旅客就丧失任何损失索赔和诉讼的权利。

4.5 赔偿责任限额

4.5.1 关于国际航空运输赔偿责任限额的适用

4.5.2 若属于1999年《蒙特利尔公约》规定的“国际航空运输”，则优先适用该公约关于责任限额的规定。

4.5.3 若属于1929年《华沙公约》及1955年《海牙议定书》规定的“国际航空运输”，但不属于1999年《蒙特利尔公约》规定的“国际航空运输”，则适用《华沙公约》及其《海牙议定书》关于责任限额的规定。

4.5.4 若不属于公约适用的“国际航空运输”，则适用双边条约或《中华人民共和国民用航空法》等国内法律、政府法规或命令的相关规定。

4.6 公约关于国际航空运输赔偿责任限额的规定

-
- 4.6.1 《华沙公约》及《海牙议定书》
西部航空对国际航空运输旅客伤亡的赔偿责任限额不超过二十五万法国金法郎或等值货币。
- 4.6.2 1999年《蒙特利尔公约》
- 4.6.2.1 西部航空对国际航空运输每名旅客不超过10万特别提款权的旅客伤亡赔偿责任适用公约第二十一条第一款和第二十条的规定。
- 4.6.2.2 西部航空对国际航空运输每名旅客超过10万特别提款权的旅客伤亡赔偿责任适用公约第二十一条第二款和第二十条的规定。

打印/下载不受控

1202 国内运输责任与赔偿

1 目的

明确国内运输旅客人身（伤亡）赔偿规定。

2 引用文件

2.1 《中华人民共和国民用航空法》

2.2 国内航空运输承运人赔偿责任限额规定（民航总局第164号令）

2.3 西部航空旅客、行李运输总条件

2.4 地面服务手册

3 管理单位

市场营销部收益管理中心

4 损失责任

4.1 依据

根据《中华人民共和国民用航空法》第九章“公共航空运输”第三节“承运人的责任”第一百二十四条至第一百三十六条关于承运人的责任、除外责任及旅客的责任的相关规定，以及《西部航空旅客、行李运输总条件》关于损失责任和赔偿限额的规定为依据。

4.2 承运人的责任

4.2.1 承运人未遵守国家法律、政府规定、命令和要求而引起的直接损失，承运人承担赔偿责任。

4.2.2 承运人责任的任何免除或限制适用于并有利于承运人的代理人、雇员和代表以及将飞机提供给承运人使用的及其代理人、雇员和代表。承运人和上述的代理人、雇员和代表以及任何人可以支付的赔偿总额，不超过承运人的责任限额。

4.3 除外责任

4.3.1 旅客未遵守国家法律、政府规定、命令和要求而引起的任何损失，承运人不承担赔偿责任。

4.3.2 旅客在地面运输过程中因其年龄、精神或身体状况对本人形成的危害或危险，并由此造成或加重本人的任何疾病、受伤、残废或死亡，承运人不承担任何责任。

4.3.3 承运人的责任赔偿数额，不超过预先申报并经证明的损失数额，承运人对间接或随之引发的损失不承担责任。

4.3.4 由于旅客原因，造成公司或其他旅客的损失，应由造成损失的旅客负责，承运人不承担责任。

4.4 旅客的责任

4.4.1 旅客未遵守国家的法律、政府规章、命令及承运人运输的有关规定。

-
- 4.4.2 由于旅客的过错造成的损失。
- 4.4.3 由于旅客原因，造成西部航空或其他旅客的损失，应由造成损失的旅客负责。
- 5 旅客人身（伤亡）赔偿限额**
承运人对旅客的死亡或受伤的赔偿责任限额为人民币 40 万元。
- 6 索赔和诉讼规定**
- 6.1 公司不受理旅客本人以外的其他人的索赔，除非索赔人已取得旅客本人签名的授权书。
- 6.2 关于赔偿责任的诉讼时效期间为三年，应从飞机到达目的地之日起，或从飞机应当到达目的地之日起，或从运输终止之日起计算，否则就丧失任何损失的诉讼权。

打印/下载不受控

1301 特殊旅客运输总则

- 1 **目的**

为明确公司特殊旅客运输标准，规范公司航空运输服务的运行和管理
- 2 **引用文件**
 - 2.1 中华人民共和国残疾人保障法
 - 2.2 大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则
 - 2.3 残疾人航空运输管理办法
 - 2.4 地面服务手册
- 3 **管理单位**

市场营销部收益管理中心
- 4 **运输原则**
 - 4.1 **服务理念**

以平等之心善待每一个人，用仁爱之情关怀旅客。超越旅客期望值，多问一句、多看一眼、多做一点。
 - 4.2 **服务原则**
 - 4.2.1 **主动原则**

主动发现需要帮助的旅客；主动询问并积极响应。
将选择主动权交给旅客；无法满足旅客需求时，主动向旅客提供其他备选方案。
 - 4.2.2 **沟通原则**

热情、耐心、自然的回答旅客的询问。
站在旅客的角度，了解确认旅客的最根源的服务需求
 - 4.2.3 **优先原则**

满足高端旅客的前提下，优先办理特殊旅客的机票退改签、食宿安排。
保障资源有限时，满足高端旅客的前提下，优先保障给特殊旅客。
 - 4.2.4 **信息传递原则**

确保信息有效，准确、及时的传递到下一个服务环节。
- 5 **相关定义**
 - 5.1 **特殊旅客**：是指在接受旅客运输和旅客在运输过程中，承运人需给予特别礼遇，或给予特别照顾，或需符合承运人规定的运输条件方可承运的旅客。特殊旅客包括但不限于残疾人旅客、病患旅客、传染病旅客、担架旅客、无成人陪伴儿童、孕妇、婴儿、犯罪嫌疑人、轮椅旅客、拒绝入境旅客、被驱逐出境旅客、额外占座旅客。
 - 5.2 **残疾人旅客**：是指在心理、生理、人体结构上，某种组织、

- 功能丧失或者不正常，全部或者部分丧失以正常方式从事某种活动能力的人。残疾人旅客包括肢体、精神、智力或感官有长期损伤的人，这些损伤与各种障碍相互作用，可能阻碍残疾人旅客在与他人平等的基础上充分和切实的参加社会活动，具体表现为视力残疾、听力残疾、语言残疾、肢体残疾、智力残疾、精神残疾、多重残疾和其他残疾的人。
- 5.3 残疾人团体：是指统一组织的人数在 10 人以上（含 10 人），航程、乘机日期和航班相同的具备乘机条件的残疾人旅客。
- 5.4 具备乘机条件的残疾人旅客：是指购买或持有有效客票，为乘坐客票所列航班到达机场，利用承运人、机场和机场地面服务代理人提供的设施和服务，符合适用于所有旅客的、合理的、无歧视运输合同要求的残疾人旅客。
- 5.5 病患旅客：指任何暂时性身体或精神损伤，影响下列一个或多个身体系统的任何生理障碍或症状、外形缺陷或身体残缺，并在上下飞机、飞行途中（包括紧急疏散）及在机场地面服务过程中，需他人予以单独照料或帮助的旅客。身体或精神损伤包括但不限于神经系统（与神经有关的系统）、肌肉骨骼系统（肌肉与骨骼）、特殊感觉器官（视觉、听觉、触觉、味觉、嗅觉器官）、呼吸系统（包括发音器官、呼吸）、心血管系统（心脏和血管）、生殖系统、消化系统（分解食物）、泌尿生殖系统（生殖与泌尿器官）、血液淋巴系统、皮肤、内分泌系统，或任何精神或心理障碍，例如智障、器质性脑综合症、情绪或精神疾病以及特定学习障碍。
- 5.6 主要生活能力：是指诸如自理（例如清洁、着装、饮食）、动手活动、行走、视、听、说话、呼吸、学习和工作等功能。
- 5.7 有损伤记录：是指有精神或身体损伤历史或误归为有此类损伤并实际限制其一项或多项生活能力。
- 5.8 被认为有损伤：是指①拥有的身体或精神损伤不会限制其主要生活能力，但航空承运人却认为构成限制；②拥有的身体或精神损伤仅被其他人视为实际限制主要生活能力；或③没有此定义中说明的损伤，但航空承运人却认为有损伤。损伤不是永久性的，如肢体残缺或视力受损。
- 5.9 直接威胁：对他人健康或安全造成严重威胁，且无法通过修改政策、惯例或程序或通过提供辅助器材或服务来消除危险。

- 5.10 医疗诊断证明书（医疗证明）：是指由医院开具的、说明该残疾人在航空旅行中不需要额外医疗协助能安全完成其旅行的书面证明。
- 5.11 传染性疾病：可在人与人之间传播的疾病。
- 5.12 合理怀疑：推理或合理判断下的不确定性。例如：乘客呼吸困难或剧痛，需要进一步医疗检查。
- 5.13 服务犬：指为残疾人生活和工作提供协助的特种犬，包括辅助犬、导听犬、导盲犬。
- 5.14 特殊医疗救助：承运人工作人员受过培训，为飞机上发生意外医疗事件的旅客提供“意外”急救和先遣急救员救生程序，但限制旅客所需常规医疗救助和程序需要由专业医疗人员提供。
- 5.15 额外医疗救助：指可能需要使用机上紧急医疗设备，或者需要旅客选择经过医疗专业培训的人员，或者航班延误/备降时需要必要的医疗救助，或者在航班飞行过程中可能需要额外医疗救助。
- 5.16 WCHC (WHEELCHAIR—C FOR CABIN SEAT) 轮椅：用以到达或离开客舱座位时使用，即旅客不能自己行动，需要别人帮助才能进到自己的座位上。（此类使用轮椅旅客被视为无自理能力使用轮椅旅客，运输受到严格限制）。
- 5.17 WCHS (WHEELCHAIR—S FOR STEP) 轮椅：用以上下客梯时使用，即旅客不能自己上下飞机，但在客舱内可以走到自己的座位上。（此类使用轮椅旅客被视为有半自理能力使用轮椅旅客，运输不受限制）。
- 5.18 WCHR (WHEELCHAIR—R FOR RAMP) 轮椅：用以通过停机坪时使用，即旅客能够自己上下飞机，并能够在客舱内走到自己的座位上。（此类使用轮椅旅客被视为有自理能力使用轮椅旅客，运输不受限制）。
- 5.1.9 WCOB (机上窄型轮椅)：经适航许可的机上专用窄型轮椅 (WCOB)，供无行走能力的旅客在飞机客舱内使用（此类使用机上窄型轮椅旅客被视为无自理能力使用轮椅旅客，运输受到严格限制）。
- 6 不适宜运输的情况
- 6.1 西部航空不能仅以损伤或残疾为由拒绝旅客登机，不构成直接威胁的外表或行为，无意识的行为（无礼、烦人、麻烦）均不能作为拒绝登机的理由。例如妥瑞症（Tourette 综合症），引发如颤搐、抽动和大叫等不自觉行为的病症。
- 6.2 以下情况被认为不符合安全运输的条件

- 6.2.1 如果认为旅客的情况构成直接威胁、或允许其登机是违反中国民用航空局规章或其他政府管理机构的条例，则可以认定为不适宜运输的情况。
- 6.2.2 旅客对自身、机组人员、西部航空员工及代理人员工或其他旅客的安全及健康状况造成直接威胁。
备注：对于被认为是直接威胁的疾病，旅客可以出示“医疗诊断证明书”说明自己能够带病安全旅行以及需要采取其他预防措施，则可以运输。
- 6.2.3 对于没有提前申请并获得西部航空同意运输许可，旅客到机场后现场临时申请需要使用担架或保育箱。
- 6.2.4 经合理判断在没有额外医疗服务措施情况下，旅客无法安全完成旅行，并且旅客无法提供或者拒绝提供符合要求的医疗诊断证明书。
- 6.2.5 对于旅客的身体状况不稳定的情况下（例如旅客明显呼吸困难或表现疼痛等），西部航空认为旅客没有额外医疗服务措施情况下无法安全完成安全旅行的范围。当承运人认为旅客可能需要额外医疗救助，可以要求旅客提供医疗诊断证明书。医疗诊断证明书应声明旅客是否适合乘机，并明确地说明旅客不需要额外医疗救助可以安全地完成航空旅行。旅客可以向航空公司提供有关身体状况以及预计后果的相关信息（例如是否急性病或慢性病）。一般情况下，旅客提供医疗诊断证明书，即表明可以成行。但如果旅客提供医疗诊断证明说明他/她可以安全旅行，但西部航空发现旅客身体状况与医疗诊断证明书描述明显不同，可以要求旅客再次进行医疗检查。
- 6.2.6 对于患有传染疾病的旅客，如果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。
- 6.2.7 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。
- ## 7 运输文件要求
- ### 7.1 医疗诊断证明书（医疗证明）
- 7.1.1 如果无法确定旅客的病情是否危及自身或影响其他旅客，西部航空需要旅客提供医疗证明或诊断证明书。属于下述情况之一时，工作人员可要求旅客提供适宜乘机的《医疗诊断证明书》：
- 7.1.1.1 在飞行中需要使用医用氧气。
- 7.1.1.2 有合理理由认为旅客在飞行过程中没有额外的医疗协助无法安全地完成航空旅行。

- 7.1.1.3 32周（含）-36周（不含）的孕妇旅客；
- 7.1.1.4 部分病患旅客；
- 7.1.1.5 使用担架或保育箱的旅客。
- 7.1.1.6 精神残疾旅客；
- 7.1.1.7 传染病旅客。
- 7.1.2 医疗诊断证明书有效日期
- 7.1.2.1 医疗证明应当在具备乘机条件的残疾人在航班离站之日前10日内开具。其中32周（含）-36周（不含）的健康孕妇，须在乘机前72小时内交验“医疗诊断证明书”且注明在XX日前适宜乘机有效。如果需要采取预防措施或步骤以防止疾病传播，证明中必须予以说明。为保证医疗诊断证明的有效性，西部航空将对旅客的实际身体情况进行检查。
- 7.1.2.2 如果返程航班日期超过10天，则必须重新提供医疗证明。例如：如果旅客计划境外旅行，于1月10日从北京飞往西雅图并于1月26日返回，需要出示日期为1月1日或之后的证明，返程时则需要出示第二张日期为1月16日或之后的证明。
- 7.1.2.3 对于担架运输或医疗用氧运输的旅客，有效《医疗诊断证明书》的日期距离旅客计划最初日期必须不超过10天，并在《医疗诊断证明书》上注明“在航空旅行中不需要额外的医疗协助能够安全完成其旅行”。
- 7.1.3 《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）以及以上医疗机构医师签字、医疗机构盖章，并包含“适宜乘机”字样以及开具日期，方为有效。境外或港澳台地区必须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，但必须附有英文翻译版本或中文翻译版本，并注明在XX日前适宜乘机有效。
- 7.1.4 如果旅客病情自开具医疗证明后显著恶化或证明书明显隐瞒疾病对其他旅客的威胁，则可以要求旅客接受额外医疗检查，要求旅客到符合资格要求的医疗机构再次进行检查。如果医疗检查显示旅客在没有特殊医疗救助的情况下可能无法安全结束飞行，或者允许旅客登机将对其他旅客的健康和安全构成直接威胁则可以认为旅客的情况不适宜航空旅行。
- 7.2 特殊旅客服务需求单
- 7.2.1 《特殊旅客服务需求单》（A类、C类）和《无成人陪伴儿童乘机申请书》（B类），可简称为A、B、C类《乘机申请

书》或《乘机申请书》，是提供特殊旅客信息，始发站、经停站和目的站为特殊旅客实施服务的依据。乘机申请书分为正、背两面，C类还附有机上条件及有关病患旅客是否适宜乘机的说明资料。

- 7.2.2 《特殊旅客服务需求单》分为A类、B类、C类，由旅客申请服务时填写，是提供特殊旅客信息，售票处、始发站、经停站和目的站为特殊旅客实施服务的依据，也是承运人划定运输责任的书面文件之一。《特殊旅客服务需求单》A、C类一式四联，第一联为出票联，由出票单位留存；第二联为乘机联，始发站值机部门留存；第三联为乘务-到达联，乘务员交接到达站服务部门留存；第四联为旅客联。《特殊旅客服务需求单》B类一式三联，第一联为出票联，由出票单位留存；第二联为乘机联，始发站值机部门留存；第三联为乘务-到达联，乘务员交接到达站服务部门留存。《特殊旅客服务需求单》保存期为一年。
- 7.2.3 《特殊旅客服务需求单A类》适用对象：轮椅旅客（WCHS、WCHR），听力残疾旅客，视力残疾旅客，语言残疾旅客，年长旅客，特殊餐食旅客等一般服务需求的特殊旅客；
- 7.2.4 《特殊旅客服务需求单B类》（无成人陪伴儿童乘机申请书）使用对象：无成人陪伴儿童旅客；
- 7.2.5 《特殊旅客服务需求单C类》适用对象：担架旅客，年长旅客，轮椅旅客（WCHO），机上窄型轮椅旅客（WCOB），32周（含）-36周（不含）孕妇，在航空旅途过程需要进行医学护理而要用到某种医疗设备（如医疗氧气等）的旅客，患病或肢体病伤的旅客等特殊服务需求的旅客。
- 7.2.6 《特殊旅客服务需求单》由存在服务需求的特殊旅客，在西部航空直属售票处、授权售票处提出申请时，由旅客或其监护人代为填写。《特殊旅客服务需求单》留存部门专人负责保管，定点存放，留存期为一年。
- 7.3 旅客运输申明书
- 7.3.1 《旅客运输申明书》是旅客运输免除及豁免责任同意书，用于旅客购票时未提出特殊申请，或者在机场临时提出乘机特殊关照时填写。
- 7.3.2 对于地面工作人员判断认为运输旅客存在风险或可能存在风险，均可以请旅客提供《旅客运输申明书》。
- 7.3.3 《旅客运输申明书》由旅客或其监护人自愿书写，内容要详细、完整、属实，不能有漏项，字迹工整、页面清洁，不能随意

涂

改, 其中要求手写的条款务必由旅客本人或其监护人自愿用正楷字手写, 不得漏写、缩写。旅客本人不能书写的, 应由代笔人在申明中说明原因。

7.3.4

提示旅客机长有最终决定是否承运的权利。

7.3.5

《旅客运输申明书》一式三联。第一联为航空公司代表联, 由西部航空代表签字的所在部门保存; 第二联为始发站联, 由始发站地面服务部门留存; 第三联为旅客联, 交由旅客保存。留存部门专人负责保管, 定点存放, 留存期为一年。

7.3.6

售票员按需协助旅客填写《旅客运输申明书》, 并将第二联交地面保障人员留存。

8

申请及办理手续时间限制

8.1

以下特殊旅客必须在航班离站 48 小时前提出乘机要求, 西部航空应在 24 小时内明确给予是否承运的答复, 如同意承运需告知旅客并于航班开始办理乘机手续 1 小时前到达西部航空或西部航空代理人柜台办理乘机手续。

8.1.1

供航空器上使用的医用氧气。

8.1.2

提供机上专用窄型轮椅。

8.1.3

托运电动轮椅。

8.1.4

为具备乘机条件的残疾人旅客团体提供服务。

8.1.5

携带服务犬进入客舱。

8.1.6

旅客携带的妥善包装轮椅或者其他辅助设备 (电池为危险品材料)

8.1.7

使用担架运输旅客

8.1.8

WCNC 轮椅旅客

8.1.9

需要携带呼吸辅助设备以及需要呼吸辅助设备的电源的旅客;

8.1.10

使用保育箱运输旅客。

8.1.11

丙类传染病旅客;

8.2

具备乘机条件的残疾人旅客提出需求后, 西部航空应通过订座系统或《特殊旅客服务需求单》等手段, 确保该需求被记录, 并及时传递到相关单位。

8.3

如果残疾人旅客遵守预先通知和提前办理乘机手续规定, 但因为航班取消、不能提供残疾人旅客所要求的设备等原因造成旅客改签或改乘其他航空公司航班, 原承运人尽最大可能帮助旅客获取要求的座位, 由后续承运人提供旅客向原承运人所要求的服务, 原承运人应予以协助, 但承运规则以后续承运人的规则为准。

8.4 如果旅客没有提前告知西部航空或没有在规定的时间内到值机柜台办理乘机手续，在不延误航班为前提下西部航空尽力安排残疾人旅客所要求的服务或设备。

9 联程运输

9.1 西部航空对于无陪旅客、担架旅客、吸氧旅客、32周（含）-36周（不含）孕妇、无人陪伴 WCHC 和 WCOB，暂不办理中转联程服务。对于不同承运人运输的联程航班，必须征得联程航班承运人同意后方可售票。

9.2 联程运输时，西部航空作为交运承运人或接运承运人，遵循以下原则：

9.2.1 联程运输时，交运承运人应负责为具备乘机条件的残疾人旅客提供航班的衔接服务。

9.2.2 联程运输衔接时，自交运承运人将具备乘机条件的残疾人旅客交给接运承运人时起，由接运承运人承担为其提供相应服务和协助的责任。

9.2.3 交运承运人航班不正常造成具备乘机条件的残疾人旅客未能与接运承运人航班衔接的，交运承运人应负责为具备乘机条件的残疾人旅客提供一切必要的安排和协助。

9.2.4 原接运承运人航班不正常改由另一接运承运人接运的，原接运承运人应负责为具备乘机条件的残疾人旅客提供一切必要的安排和协助。

10 售票要求及信息通报

10.1 特殊旅客旅行前可以通过电话获取信息。为方便特殊旅客购票或咨询，西部航空开通服务热线 95373。

10.2 西部航空直属售票处、境外销售总代理（GSA）或经西部航空特别授权的售票处方可销售特殊旅客客票。西部航空呼叫中心 95373 仅限销售无需请示直接出票范围的特殊旅客，其他特殊旅客仅限咨询和接受申请。

10.2.1 如特殊旅客为电话售票且需填写《特殊旅客服务需求单》，售票处及呼叫中心应在售票前根据相应的《特殊旅客服务需求单》与旅客核对相关信息及需求，核对无误后方可售票，并请旅客须至我司官方网站下载相应的《特殊旅客服务需求单》填写，签名处须手写签名方为有效，填写完毕后应根据《特殊旅客服务需求单》上列明的联数打印相应份数，此单据为特殊旅客乘机凭证，应在乘机当日随身携带相应份数方可顺利乘机。售票处及呼叫中心应对电话录音进行留存，以备查验。

10.2.2 如需要请示后方可出票的特殊旅客，在西部航空呼叫中心

- 95373 申请办理，呼叫中心应根据《特殊旅客服务需求单》C 类详细记录旅客需求，并在接到旅客电话 2 小时内将邮件发送客户服务席，抄送西部航空重庆机场直属售票柜台，并电话确认相关单位已收到邮件，后续答复旅客及售票工作由西部航空重庆机场直属柜台负责跟进。
- 10.2.3 婴儿、普通儿童、怀孕 32 周以下无服务需求的孕妇、无服务需求的年长旅客、无服务需求的视听语残疾旅客没有申请时限和销售渠道限制。
- 10.3 旅客定座单中应体现特殊旅客的性质和分类，让旅客在定座申请时填写定座单并选择回答的方式体现。旅客填写的定座单，至少保存 3 个月。
- 10.4 在售票环节，应根据要求，主动告知具备乘机条件的残疾人旅客，西部航空可以提供下列航空运输中有关设施和服务的信息：
带活动扶手座位的位置（飞机排号及座位号）、受限座位（如紧急出口座位，排号及座位号）、移动辅助设备存放（放在客舱或货舱）、卫生间的便利性（是否有无障碍卫生间、具体位置）、飞机提供的服务（如水平入口登机）、飞机上能够提供给旅客的其他服务及设施。
- 10.5 对于旅客自行携带轮椅的情况，应告知西部航空飞机客舱内无法放置轮椅，必须办理托运。如旅客携带电动轮椅，协助旅客填写《轮椅拆卸和重组说明书》（详见附录），在乘机当天携带递交给办理乘机手续的工作人员。
- 10.6 陪伴人员应在定座时声明陪伴关系并单独出票，西部航空应保证陪伴人员与具备乘机条件的残疾人同机旅行。陪伴人员应有能力在旅行过程中照料残疾人，并在紧急情况下协助其撤离。原则上要求陪伴人员与障碍旅客在同一 PNR 出票并做备注，未在同一 PNR 出票的，需关联票号并在同一服务等级购票。
- 10.7 需在西部航空直属售票处、境外销售总代理（GSA）或西部航空特别授权代理售票处提出购票申请的特殊旅客，售票处在规定的权限内予以受理，受理权限分售票处直接出票和售票处须请示后方可出票两种类型。
- 10.7.1 售票处可以直接出票的特殊旅客
- 10.7.1.1 售票处可以直接出票的特殊旅客范围：重要旅客、不需要机上吸氧的病患旅客，不需要担架运输的病患旅客、使用轮椅运输的旅客（WCHR、WCHS）、无成人陪伴儿童、年长旅客（一般服务需求）、孕妇旅客（怀孕 32 周以下且无服务需

- 求)、婴儿旅客、特殊餐饮旅客、额外占座旅客、机要交通员、外交信使、保密旅客。
- 10.7.1.2 售票处可以直接出票的特殊旅客：售票员需在旅客姓名后面标注特殊旅客标识，同时在 PNR 中用 SSR 格式备注特殊服务需求及联系方式，并通过邮件将使用轮椅运输的旅客 (WCHR、WCHS)、年长旅客 (一般服务需求)、机要交通员、外交信使通报至客户服务席。
- 10.7.2 售票处须向客户服务席等保障部门请示，根据答复决定是否出票的特殊旅客。
- 10.7.2.1 售票处须向客户服务席进行请示，并获得同意答复后方可进行售票，售票处须请示后出票的特殊旅客范围：需要机上吸氧的旅客、担架旅客、WCHC 类型轮椅或携带电池驱动使用轮椅旅客、机上窄型轮椅旅客 (WCOB)、携带服务犬的残疾人旅客、残疾人旅客团队、儿童旅客团体、32 周 (含) -36 周 (不含) 孕妇、传染病、犯罪嫌疑人、年长旅客 (特殊服务需求) 等。
- 10.7.2.2 售票处在接到旅客上述范围申请后 2 小时内，通过邮件将旅客申请信息通报客户服务席。
- 10.7.2.3 客户服务席接到申请后 10 分钟内将信息通过邮件提交 AOC 值班经理，AOC 值班经理接到信息后立即组织各相关保障单位评估请示 01 值班员，并于接到信息后 1 小时内，最晚不得超过接到信息 23 小时内做出是否可以承运的意见并反馈客户服务席及相关单位提前做好承运的组织保障工作。客户服务席接报后应立即将信息反馈通知向售票处。
- 10.7.2.4 售票后信息通报流程
- 1) 售票员需在旅客姓名后面标注特殊旅客标识，同时在 PNR 中用 SSR 格式备注特殊服务需求及联系方式，应不得晚于航班起飞前 20 小时通知客户服务席，且确认接收单位已收到信息。
- 2) 客户服务席在接到信息通知时，应立即通知各相关保障单位以及始发站做出相应准备。
- 10.8 旅客购票时提出运输申请
- 10.8.1 售票处根据本手册要求在旅客姓名后面标注特殊旅客标识，同时在 PNR 中用 SSR 格式备注特殊服务需求及联系方式等信息，将须通报的特殊旅客信息通过邮件的方式通报至西部客户服务席。
- 10.8.2 旅客购票后提出运输申请
- 10.8.2.1 离航班离站时间 6 小时 (不含) 前，售票处、呼叫中心接到

旅客购票后提出的运输申请，协助旅客填写《特殊旅客服务需求单》，并将相关信息以邮件形式通报至西部客户服务席，待回复后告知旅客是否接受运输。

- 10.8.2.2 离航班离站时间 6 小时（含）内，售票处、呼叫中心接到旅客购票后提出运输申请，协助旅客填写《特殊旅客服务需求单》，并电话联系西部客户服务席、西部地面人员通报旅客运输申请，待回复后告知旅客是否接受运输。

打印/下载不受控

(此页有意空白)

打印/下载不受控

1302 残疾人旅客

1 目的

为明确公司残疾人旅客运输标准，规范公司航空运输服务的运行和管理。

2 引用文件

- 2.1 中华人民共和国残疾人保障法
- 2.2 大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则
- 2.3 残疾人航空运输管理办法
- 2.4 关于进一步规范携带宠物入境检疫监管工作的公告（海关总署2019年第5号）
- 2.5 地面服务手册

3 管理单位

市场营销部收益管理中心

4 残疾人旅客运输及服务原则

4.1 残疾人旅客分类

残疾人旅客分为听力残疾、视力残疾、语言残疾、肢体残疾（主要包含使用轮椅旅客、担架旅客等）、精神残疾五种情况。

4.2 残疾人旅客服务原则

4.2.1 尊重残疾人旅客，不歧视残疾人旅客。

4.2.2 关注旅客本人，而不是障碍问题。

4.2.3 不强制旅客接受特殊服务。必须为残疾人旅客或其他旅客提供同等水平的服务，不得将其他旅客没有的限制强加于残疾人旅客。除另有规定外，西部航空及其地面服务代理单位不得限制具备乘机条件的残疾人旅客在候机楼内活动，或要求其停留在某一特定区域，不得要求残疾人旅客佩戴特殊标识，不得要求残疾人旅客签署辅助设备（如轮椅或动物）的损害责任弃权声明。

4.2.4 语言上尊重残疾人旅客。例如服务人员不能询问对方“请问您有什么残疾”，但可以询问：“请问您有什么需要帮助”。其他注意词语：

| 旅客类型 | 避免使用词汇 |
|--------|--------------|
| 视力残疾旅客 | 瞎子 |
| 身体残疾旅客 | 残废、瘫子、畸形人 |
| 听力残疾旅客 | 聋子 |
| 精神残疾旅客 | 白痴，痴呆，傻子,精神病 |

4.2.5 直接与旅客沟通。始终与残疾人旅客保持目光接触，并直接与旅客而不是其随行人员进行沟通，保证获得旅客的直

接感受。残疾人旅客最了解自身能力、对机场和航空公司的熟悉度以及旅行需求。

- 4.2.6 尊重个人空间和隐私。尽量避免肢体接触或触碰旅客轮椅或手杖,同时要尊重旅客个人隐私,不要求旅客表明障碍原因。
- 4.2.7 不要主观臆断,不要假设他们不能做某事。不要认为所有有障碍的旅客一定需要帮助,不要强迫残疾人旅客接受帮助服务。残疾人旅客的个性,特别是自尊和竞争意识与非残疾人旅客没有区别。
- 4.2.8 保持自然,注意自身行为。与残疾人旅客谈话时像对待其他人一样保持放松,尽量自然。避免身体语言透露出不适或急躁。
- 4.2.9 逐步改善和完善硬件设施,提供无障碍环境,帮助所有残疾人旅客可以享受无障碍的航空旅行。
- 4.2.10 根据残疾人旅客及其陪伴人员意愿,安排其优先登机及错峰离机。

4.3 残疾人旅客运输原则

除另有规定外,西部航空不得因残疾人旅客的残疾造成其外表或非自愿的举止可能对机组或其他旅客造成冒犯、烦扰或不便而拒绝运输具备乘机条件的残疾人旅客。承运人拒绝为具备乘机条件的残疾人提供航空运输时,应向其说明拒绝的法律依据。具备乘机条件的残疾人要求提供书面说明的,承运人应在拒绝运输后10日提供。

5 残疾人旅客运输数量限制

- 5.1 基于空中紧急撤离安全原因,西部航空有权利要求部分残疾人旅客提供陪伴人员,但不得以旅客无陪伴人员而拒绝运输。
- 5.2 没有陪伴人员且在紧急撤离时需要他人协助的残疾人旅客包括使用轮椅的残疾人、下肢严重残疾但未安装假肢的残疾人、盲人、携带服务犬乘机的残疾人、智力或精神严重受损不能理解机上工作人员指令的残疾人。
- 5.3 西部航空航班承运没有陪伴人员且在在紧急撤离时需要他人协助的残疾人旅客数量,严格按照《残疾人航空运输管理办法》执行,每一航班载运旅客数量限制如下:

| 航班座位数量 | 限制人数 | 航班座位数量 | 限制人数 |
|---------|------|---------|------|
| 51-100 | ≤2 | 101-200 | ≤4 |
| 201-400 | ≤6 | 400座以上 | ≤8 |

- 5.3.1 载运残疾人旅客数超过上述规定时,应按1:1的比例增

加陪伴人员,但残疾人旅客数最多不得超过上述规定的一倍。

5.3.2 载运残疾人旅客团体时,在按 1:1 的比例增加陪伴人员的前提下,承运人采取相应措施,可酌情增加残疾人旅客乘机数量。

5.4 对于因疾病或手术存在暂时性行走、精神、听力、视力功能障碍,且应急撤离时需要他人协助的特殊旅客,乘机时与残疾人旅客存在的障碍相同,应根据上述 18.2.3.3 条进行限制,并且优先保障残疾人旅客乘机。

5.5 担架旅客和无自理能力轮椅旅客(WCHC)、机上窄型轮椅旅客(WCOB)不能在同一航班承运。

5.6 同行陪伴人员如不能在旅行中照料或约束残疾人旅客,或不能在紧急情况下协助其撤离,则该残疾人旅客按照上述 5.3 条进行限制。

5.7 对于上述规定,西部航空将残疾人旅客分为在紧急撤离时不需要他人协助的残疾人旅客、在紧急撤离时需要他人协助的残疾人旅客:

5.7.1 对于在紧急撤离时不需要他人协助的残疾人旅客,人数不限制;

5.7.2 对于在紧急撤离时需要他人协助的残疾人旅客,按照上述 5.3 条进行限制。

5.8 除本条规定外,西部航空不得以航班上限制残疾人旅客人数为由,拒绝运输具备乘机条件的残疾人旅客。

6 助残设备

6.1 辅助设备是指帮助人们听、看、沟通、移动和实现日常生活功能的设备。辅助设备包括移动设备、处方药、医疗设备。其中移动设备包括轮椅、手杖、拐杖、助行器。医疗设备包括呼吸设备、注射器、自动注射器、视力提高设备(如放大镜、眼镜)。呼吸设备包括便携式制氧机(POC)、持续气道正压通气设备(CPAP)、通气机、呼吸器。

6.2 助残设备免费运输,并且具备乘机条件的残疾人旅客可以免费托运一件“可带进客舱的助残设备”规定外的助残设备。

6.3 可带进客舱的助残设备

| 类别 | 助残装置 | |
|----|------|------------|
| 肢残 | 助行器 | 拐杖、折叠轮椅、假肢 |

| | | |
|----|------|-----------|
| 聋人 | 助听设备 | 电子耳蜗、助听器 |
| 盲人 | 盲杖 | 多功能或简易的盲杖 |
| | | 助视器 |
| | | 盲人眼镜 |

- 6.4 助残设备应该存放在旅客认可容易靠近的位置，特别是可能需要在航行中使用的设备，如手杖移动辅助和视力损伤导盲手杖，医疗设备、药物、医疗用品、呼吸设备等。符合相关安全条例的存放位置包括乘客座位底下、头顶行李箱、墙边、壁橱里或其他指定优先存放空间。
- 6.5 对于残疾人旅客带进客舱的助残设备不作为随身携带物品进行限制。客舱内有存放设施和空间的，按照先到先存放的原则办理；客舱内没有存放设施或空间的，应将助残设备免费托运。
- 6.6 电动轮椅应托运，具备乘机条件的残疾人旅客托运电动轮椅应在普通旅客办理乘机手续前 2 小时交运，并符合危险物品运输相关规定。
- 6.7 不得要求具备乘机条件的残疾人旅客签署免责文件或相关声明，放弃其对助残设备损坏或丢失进行索赔的权利，收运时已损坏的除外。
- 7 陪伴人员**
- 7.1 基于空中紧急撤离安全原因，西部航空有权利要求部分残疾人旅客提供陪伴人员，但不得以旅客无陪伴人员而拒绝运输。
- 7.1.1 完全无法移动的肢体残疾旅客单独旅行时，原则上需要有陪同人员随行。
- 7.1.2 精神残疾旅客单独旅行时，原则上需要有陪同人员随行。
- 7.2 陪伴人员应在订座时声明陪伴关系，并单独出票。承运人应保证陪伴人员与具备乘机条件的残疾人旅客同机旅行。
- 7.3 陪伴人员应有能力在旅行过程中照料残疾人旅客，并在紧急状况下协助其撤离。除另有规定外，陪伴人员的座位应紧靠残疾人旅客的座位。
- 7.4 西部航空不能要求残疾人旅客必须携带陪伴人员作为航空运输的条件。不能基于航空公司不能提供的服务（如使用洗手间、进食等）而要求旅客必须提供陪伴人员。
- 7.5 西部航空没有义务提供陪伴人员，但可以选择自愿担当陪伴人员的员工或旅客，考虑以下人员：

- 7.5.1 在同一航班上没有执行任务的公司机组和/或乘务人员（例如加机组）。
- 7.5.2 残疾人旅客自己寻找的自愿者。
- 7.5.3 航班上旅客自愿者。
- 7.5.4 有执行任务的机组人员和/或乘务人员（如上述 3 类无自愿者，则考虑第 4 类）。
- 7.5.5 西部航空提供的陪伴人员负责固定安全带之类的帮助，但不需要提供私人护理服务，例如进食、配药服药及药物注射或洗手间设施设备使用。

8 服务犬运输

8.1 服务犬定义及范围

8.1.1 定义:

服务犬指为残疾人生活和工作提供协助的特种犬，包括辅助犬、导听犬、导盲犬。

8.1.2 适用范围

| 服务犬种类 | 旅客类型 |
|-------|--------|
| 导盲犬 | 视力残疾旅客 |
| 导听犬 | 听力残疾旅客 |
| 辅助犬 | 精神残疾旅客 |

备注：对于我司国内航线，精神残疾等级为一级及二级的旅客应由年满十八周岁、具有完全民事行为能力的成人陪伴乘机。

8.2 运输原则

8.2.1 安全前提原则

在符合安全规定的前提下，服务犬进入客舱，该服务犬不能引起混乱或影响安全，不阻碍通道或者其他紧急撤离路线，不对其他旅客造成身体或者安全上的威胁，不影响空中服务。

在服务犬对旅客或机组人员造成直接威胁（例如服务犬表现出危险行为）时，限制服务犬登机。

在为旅客发放座位及在旅客登机后，应尽量考虑其他旅客的担心采取解决措施，如让携带服务犬的旅客和被服务犬打扰的旅客的座位互相远离。

8.2.2 合法合规原则

禁止非残疾人旅客以需要服务犬、携带服务犬进入客舱为由，出示造假文件或从事非法动物走私活动从而将宠物带入客舱的行为。

残疾人旅客携带服务犬进入客舱，需遵守各国出入境及过境政策的要求。

西部航空允许具备乘机条件的残疾人旅客携带符合承运条件的服务犬进入客舱陪同旅客，每名旅客携带服务犬的数量以各出、入、过境国政策要求为依据。

8.2.3

优先保障原则

不能因为服务犬可能冒犯或打扰机组成员或旅客而拒绝旅客携带服务犬登机。

如果其他旅客因为服务犬而感到恼怒或冒犯，在可能的情况下应为不满的旅客重新安排座位，而非限制服务犬登机。

符合登机条件的残疾人旅客的座位无法容纳服务犬，应安排旅客和动物转移到可以容纳动物的位置（如果飞机上有）。

如果需要将旅客转移到可以容纳服务犬和旅客的位置（例如找到愿意与动物共享脚部空间的旅客），客舱乘务员应该先与其他旅客沟通一致。

不能因服务犬可能会占用相邻座位的部分脚部空间（不妨碍其他旅客正常使用脚部空间）而拒绝服务犬陪伴在主人座位旁边。

仅在以上方案均无法满足服务犬乘机要求时，西部航空可以安排旅客稍后乘坐空间更大的航班。

8.3

运输限制

8.3.1

服务犬品种限制及代码

犬类，具体品种无限制（不含搜救犬）。

服务犬代码为 PETC。

8.3.2

承运数量限制

每位残疾人旅客仅限携带 1 只服务犬，且每一航班运输的服务犬数量与没有陪伴人员且在紧急撤离时需要他人协助的残疾人旅客运输数量相对应。

8.3.3

申请时限

在航班离站 48 小时前提出乘机申请，西部航空暂不接受联程运输。如需联程运输，应取得有关承运人的同意后方可接收运输。

8.3.4

收费标准

服务犬及其包装箱免费运输，不收取运输费用。

8.3.5

客舱座位间距

西部航空机型的客舱座位间距参考：第一排座位的前后间

距约为 45CM, 其余座位的前后间距约为 18CM, 且每个座位的左右间距约为 50CM。

8.3.6

以下情况服务犬不适宜运输

服务犬对其他人的健康或安全造成直接威胁（例如动物表现出危险行为）。

服务犬严重扰乱客舱服务（例如动物过重或过大导致客舱无法容纳）。

8.4

运输文件

8.4.1

国内航班:

8.4.1.1

有效《动物检疫合格证》，即动物体检健康证明。

8.4.1.2

有效的服务犬身份证明，如《动物工作证》、《动物身份证》、《动物训练合格证明书》。

8.4.1.3

服务犬疫苗注射证明。

8.4.1.4

旅客本人有效的《中华人民共和国残疾人证》。

备注:

1. 国内航线携带服务犬的旅客必须为残疾旅客且持有《中华人民共和国残疾人证》，无《中华人民共和国残疾人证》的旅客均不允许办理服务犬进客舱服务；

2. 《中华人民共和国残疾人证》须由旅客本人户口所在地市县（区）级残联颁发。相关操作人员可以通过：

<http://2dzcx.cdpf.org.cn/cdpf> 网站对《中华人民共和国残疾人证》有效性进行核查。

8.4.1.5

外籍旅客（包含港、澳、台旅客）需提供由医生开具的残疾医疗诊断证明及医生执照复印件（医疗诊断证明及医生执照复印件应符合“医疗诊断证明书”的相关要求。

8.4.2

国际及地区航班

海关出具的出入境检验检疫卫生证书；相关政府（目的地/中转地）核发的有效输出/输入文件；有关当局核发的有效健康声明书及狂犬病疫苗注射证明书；所有行程中涵盖的入境/过境国要求的入境许可、健康声明书及疫苗注射证明；任何行程中涵盖的入境/过境国政府要求的额外特殊文件；有效的《动物训练合格证明书》、《动物工作证》或《动物身份证》。

备注：有关证件要求可参考最新《TRAVEL INFORMATION MANUAL》或咨询相关国家的领事馆或大使馆以及通过相关国家政府网站进行查询。旅客应在申请前为服务犬备妥下列文件：

8.4.2.1

入境其他国家

- 1) 相关政府（目的地/中转地）核发的有效出境/入境文件。
- 2) 妥善的备齐所有行程中涵盖的入境/过境国要求的入境许可、健康证明、疫苗注射证明。同时，作为判断是否为服务犬的依据，可以要求旅客出示（非必须）有效的《动物训练合格证明书》、《动物工作证》、《动物身份证》。
- 3) 任何行程中涵盖的入境/过境国政府要求的额外特殊文件。

8.4.2.2 入境中国

携带导盲犬、导听犬、辅助犬入境的，具备有效官方检疫证书、疫苗接种证书、电子芯片、使用者证明、专业培训证明及中国海关采信检测结果的实验室出具的狂犬病抗体检测报告（按需），并经现场检疫合格。电子芯片宠物植入的芯片须符合国际标准 ISO 11784 和 11785。15 位微芯片代码只包含数字，并确保可被读写器读取。如芯片不符合上述标准，应自备可以读取所植入芯片的读写器。

1) 来自于指定国家或地区

指定国家或地区包括新西兰、澳大利亚、斐济、法属波利尼西亚、美国夏威夷、美国关岛、牙买加、冰岛、英国、爱尔兰、列支敦士登、塞浦路斯、葡萄牙、瑞典、瑞士、日本、新加坡、中国香港、中国澳门。

指定国家或地区携带入境的服务犬，应提供有效的输出国家或地区官方出具的检疫证书和疫苗接种证书，并植入有效电子芯片，经现场检疫合格后，予以放行。

对于无法提供官方检疫证书或疫苗接种证书的服务犬，作限期退回或销毁处理。对于仅未植入芯片的宠物，作隔离检疫 30 天处理。

2) 来自于非指定国家或地区

非指定国家或地区是指除上述所列国家或地区以外的所有国家或地区。

来自非指定国家和地区的服务犬，应提供官方检疫证书、疫苗接种证书、中国海关采信检测结果的实验室出具的狂犬病抗体检测报告（抗体滴度或免疫抗体量须在

0.5IU/ml 以上），并植入有芯片，经现场检疫合格后，予以放行。中国海关总署采信狂犬病抗体检测结果实验室名单详见附件。

对于无法提供官方检疫证书或疫苗接种证书的服务犬，作退回或销毁处理。对于出现无法提供中国海关采信检测结果实验室出具的狂犬病抗体检测报告或未植入芯片情况中

的一种或两种（包括无法提供或提供材料不合格）的服务犬，作隔离检疫 30 天处理。

- 8.4.2.3 无需隔离检疫的服务犬可通过任何口岸入境，需要隔离检疫的服务犬仅在具备隔离检疫条件的口岸允许携带入境，需要隔离检疫的服务犬从不具备隔离检疫条件的非指定口岸携带入境的服务犬，作限期退回或销毁处理。

| 具备进境服务犬隔离检疫条件的口岸 | |
|------------------|----------|
| 口岸名称 | 机构名称 |
| 北京首都机场 | 首都机场海关 |
| 北京西站 | 北京西站海关 |
| 上海虹桥国际机场 | 虹桥国际机场海关 |
| 上海浦东国际机场 | 浦东国际机场海关 |
| 上海火车站 | 车站海关 |
| 上海国际客运中心 | 浦江海关 |
| 吴淞口国际邮轮码头 | 吴淞海关 |
| 乌鲁木齐地窝堡国际机场 | 乌鲁木齐机场海关 |
| 阿拉山口 | 阿拉山口海关 |
| 广州白云国际机场 | 广州海关 |

- 8.4.3 除上述文件外，携带辅助犬的旅客本人还需要出示以下文件

对于携带“辅助犬”的旅客必须出示由执证精神健康专家（包括治疗旅客精神或情绪障碍的医生）开具的通行文件，否则拒绝运输。

备注：通行文件由执证精神健康专家（包括治疗旅客精神或情绪障碍的医生）填写证明文件，证明文件开具距旅行时间不超过一年，须注明：

- 8.4.3.1 旅客患有已确认的精神或情绪疾病且旅客在航行中或抵达目的地后需要动物进行精神及情绪支持。
- 8.4.3.2 评估人是正在为旅客提供治疗的执证精神健康专家，执证精神健康专家包括专门治疗旅客精神或情绪疾病的医生。
- 8.4.3.3 精神健康专家执照的日期和类型以及颁发执照的国家或管辖区域。

- 8.4.3.4 精神健康专家联系电话及办公室地址。
- 8.4.4 如果航行时间超过8小时,需要旅客提供文件证明动物无需排泄或排泄方式不会引起健康或卫生问题。
- 8.5 信息传递流程
- 8.5.1 销售人员在接收到服务犬运输的申请后主动询问其辅助动物的类型、数量、规格、运输文件、清洁卫生用具(如宠物尿垫等)、专用口罩等等信息,并初步审核旅客及辅助动物的状态、运输文件等。
- 8.5.2 售票人员根据旅客提供的服务犬规格,参照客舱座位间距标准,初步判断是否需要给服务犬进行控座。由于我飞机型差异,座位间距较窄,可视情况免费控1个座位供服务犬使用。若该航班无剩余或多余座位进行控座,可建议旅客更改航班日期。如控座后也无法满足服务犬的规格,售票人员立即将运输申请及相关情况(包括是否控座情况)以邮件形式通报至西部客户服务席,并根据西部客户服务席的答复,决定是否出票。
- 8.5.3 若运输服务犬,售票人员向西部航空呼叫中心提出控座申请,在销售系统中以SSR形式录入服务犬代码PETC,控座编码姓名填写服务犬PETC。呼叫中心在航班有空余座位的情况下予以控座,如客票已经售罄,可建议旅客更改时间。控座完毕后,售票人员需将控座情况发市场营销部收益管理中心备案。
- 8.5.4 销售单位协助旅客填写《服务犬申请单》。《服务犬申请单》一式四份,销售单位(售票处)、始发站值机柜台、旅客本人、客舱乘务员各留存一份,并将旅客出票信息、服务犬控座信息等通报至西部客户服务席。
- 8.5.5 出票流程参见对应的残疾人旅客出票流程。
- 8.5.6 特殊情况的处理
- 8.5.6.1 旅客在航班离站48小时内提出申请,售票员按照正常申请流程,将旅客相关信息及申请时间发送至客户服务席,得到明确同意后方可办理。
- 8.5.6.2 如旅客购票后在现场(机场)临时申请服务犬的运输,公司基地/分公司及地面服务代理单位应查验旅客和服务犬的证明文件,检查服务犬的牵引绳、清洁卫生用具、口罩等等,并协助旅客办理相关手续。具体流程详见《地面服务手册》。
- AOC不正常航班处理席、售票处或呼叫中心收到服务犬控座指示后,在航班有空余座位的情况下,为辅助动物免费

- 控1个座位,若航班无空余座位,可建议旅客改签后续航班或乘坐外航航班,已购的客票按非自愿退改签处理。
- 8.5.6.3 如果服务犬因安全或体积原因无法进入客舱运输,经过多项措施仍不能放进客舱运输或辅助动物的种类不符合要求或因未在规定时间内提出申请或提供的材料、信息等不符合相关要求等因素,则建议旅客变更后续航班或换乘其它航空公司或改为其它交通工具,已购客票按照非自愿退改签处理。
- 8.5.7 注意事项
- 8.5.7.1 除阻塞紧急撤离的过道或区域外,服务犬应在残疾人旅客的座位处陪伴;当具备乘机条件的残疾人旅客的座位处不能容纳服务犬时,西部航空及其地面代理人应向残疾人旅客提供一个座位,该座位处可容纳其服务犬。
- 8.5.7.2 服务犬在运输途中受伤、生病、死亡,均由旅客自行负责。
- 8.5.7.3 带进客舱的服务犬,应在登机前为其系上牵引绳索,并不得占用座位和让其任意跑动。
- 8.5.7.4 注:在征得服务犬机上活动范围内相关旅客同意的情况下,可不要求服务犬戴上口套。
- 8.5.7.5 具备乘机条件的残疾人旅客及其服务犬应与其他旅客一样接受安全检查,并且服务犬应有装置能防止粪便渗漏,以免污染客舱及其它物品。
- 8.5.7.6 在飞行中除可给服务犬少量饮水外,禁止喂食。如航程较长,需要在中途喂食,应在经停站地面饲喂,饲喂的食物由旅客自备。
- 9 听力残疾旅客服务
- 9.1 定义及分类
- 听力残疾是指由于各种原因导致双耳听力丧失或听觉障碍,而听不到或听不真周围环境的声音;听力残疾分为聋和弱听两类。实际保障中分为单独乘机和有成人陪伴乘机的听力残疾旅客。
- 9.2 设施设备及运输要求
- 9.2.1 助听犬:助听犬(hearing dog)可以为听障者的生活和工作提供帮助。它们学会识别特殊的声音符号,警告听障者区别这些声音,从而帮助他们对家庭中、工作中和周围环境的特殊声音做出反应。在训练助听犬的过程中,让它们知道哪些声音信号对听障者最重要,在听到这些声音信号的时候,它们可以主动将听障者带领到发生源处。助听

犬可以识别的声音信号有: 他人叫听障者的名字的声音; 门铃声、闹钟声、电话声、烤箱的提示声音等等; 火灾警报声; 他人靠近主人屋子时发出的声音。

9.2.2 电子耳蜗: 当人的内耳损失严重时, 即使特大功率的助听器也不能使聋人听到声音。而电子耳蜗可直接刺激听神经而产生听觉。电子耳蜗分植入和体外两部分。

9.2.3 助听器: 一种将声音放大, 用于补偿听力损失, 帮助听取声音的装置。主要由传声器、放大器、耳机、电源和音量调控五部分组成。助听器按传导方式分为气导助听器和骨导助听器; 按使用方式分类为盒式、眼镜式、耳背式、耳内式、耳道式、深耳道式助听器。

9.3 沟通要求

9.3.1 在为听力残疾旅客提供帮助之前, 需征求旅客意见, 得到旅客同意后方可给予帮助。同时尽量征询其随行人员用最适宜的方式协助该旅客;

9.3.2 视情使用纸和笔与旅客进行沟通交流。写下谈话内容, 并使用简短的书面语言。

9.3.3 通过轻拍听力受损的旅客肘部和肩膀之间的部位引起对方的注意。

9.3.4 面对对方说话。

9.3.5 称呼听力受损旅客的姓名, 让对方知道在和他们沟通。

9.3.6 确认旅客是否理解工作人员的话语的意思。不要因为旅客缺少反应或行为异常而生气。

9.3.7 与使用唇语的人沟通时可以遵照下列提示: 发出指示时使用日常语言。表达确切、不要喊叫、使用正常声调、说话时使用正常语速、直视旅客、必要时重新措词。

9.4 售票服务

9.4.1 听力残疾旅客票价: 除另有规定外, 实行见舱销售。

9.4.2 对于听力残疾的旅客, 西部航空提供微信公众号人工订票服务。微信搜索公众号西部航空 (westair95373), 人工服务: 发送“呼叫人工”或“人工”

(Please send “MS” to activate Manual Service. 在线时间: 08:00-12:00, 13:00-17:00, 18:00-21:00)。

9.4.3 售票人员与旅客确认以下信息: 是否需要帮助; 听力障碍旅客是否有陪同人员; 是否携带助听犬或/和其他助听器等设备; 是否需要特殊座位安排。

9.4.4 携带助听犬的听力残疾旅客, 需在航班离站48小时前, 在航班始发地向西部航空境内外直属售票处\境外销售总代

- 理 (GSA) 及境内外授权售票处提出申请。售票处须向客户服务席进行请示, 根据答复决定是否出票。
- 9.4.5 除有特殊服务需求之外的听力残疾旅客, 可在西部航空境内外各直属售票处、境外销售总代理 (GSA)、销售代理人及西部航空呼叫中心95373直接购票, 没有申请时限和销售渠道限制。有人陪伴且无其他需求的永久性听力残疾旅客, 按照正常情况销售, 无需填写《特殊旅客服务需求单》, 但需在旅客姓名后标识DEAF, 并在PNR中用SSR格式备注特殊服务需求。具体指令格式为: SSR: DEAF PN NN1TEXT/P1/S2。
- 9.4.6 售票处在为旅客办理完有特殊服务需求的购票手续后, 应不晚于航班起飞前 120 分钟向客户服务席通报旅客信息, 且需电话确认接收单位已收到信息。
- 10 视力残疾旅客服务
- 10.1 定义及分类
- 视力残疾是指由于各种原因导致双眼视力残疾或视野缩小, 而难能做到一般人所能从事的工作、学习或其他活动。视力障碍包括盲和低视力两类。实际保障中视力残疾旅客分为单独乘机和有成人陪伴乘机视力残疾旅客两类。
- 10.2 设备规定及运输要求
- 10.2.1 导盲犬。导盲犬是经过严格训练的犬, 是工作犬的一种。经过训练后的导盲犬可帮助盲人去学校、商店、洗衣店、街心花园等。它们习惯于颈圈、导盲牵引带和其他配件的约束; 懂得“来”、“前进”、“停止”等口令; 可以带领盲人安全地走路, 当遇到障碍和需要拐弯时, 会引导主人停下以免发生危险。
- 10.2.2 盲杖。用于视觉障碍者行走时感知周围环境或位置方向的辅助器具。分为简易型盲杖和折叠型盲杖。
- 10.2.3 光学助视器。一般指利用光学系统的放大作用使物体的成像放大, 以提高低视力患者视觉能力的器具和装置, 包括远用和近用。
- 10.2.4 电子助视器。
- 10.2.5 盲人眼镜: 盲人配戴的起装饰性作用的眼镜。
- 10.3 沟通技巧及引导技巧
- 10.3.1 在为视力残疾旅客提供帮助之前, 需征求旅客意见“有什么需要帮忙么?”, 得到旅客同意后方可给予帮助。同时, 尽量征询其随同人员用最适宜的方式协助该旅客。
- 10.3.2 发出指示或说明时使用日常和确切的语言, 不要指点方

- 向。
- 10.3.3 与视力受损的旅客说明左右方向时以对方方向为准。
- 10.3.4 通过语言而不是动作沟通、面部表情或其他非语言方式。
- 10.3.5 始终称呼旅客姓氏，让对方知道在和他们说话。
- 10.3.6 如果要离开，预先通知旅客，不要不做任何表示就离开。
- 10.3.7 如果视力受损旅客提出握手，不要拒绝。
- 10.3.8 适当情况下帮助视力受损旅客阅读书面信息。
- 10.3.9 辅助动物：不要抚摸、玩弄或喂食辅助动物。不要询问或呼叫动物的名字。招呼动物前要征求主人允许。
- 10.3.10 如果视力残疾旅客需要引导，按以下办法操作
- 10.3.10.1 建立联系。告诉旅客您将为其领路。用肘部轻触旅客胳膊提示旅客抓住您的胳膊，旅客将手搭在您的肘部上侧，手指朝里，拇指朝外，让肘部保持适当角度。这种抓握姿势使得旅客在您身后保持半步距离，并能感觉到您身体动作的变化。
- 10.3.10.2 通过狭窄空间（纵列行走）。这种方式适用于拥挤的地点或狭窄的通道。将胳膊放在身后，让旅客改为抓住您的手腕跟在您后面。旅客胳膊完全伸开，您和旅客纵列通过狭窄通道直至空间再次足够两人并列行走，将胳膊返回常规姿势。
- 10.3.10.3 换边。某些情况下旅客可能要换边，可以在静止或走动时告诉旅客需要进行换边。
- 10.3.10.4 转弯。告诉旅客需要转弯，面对对方，旅客用空着的一只手抓住您空闲的胳膊，然后放开您的另一只胳膊，然后你们改变方向继续行进。
- 10.3.10.5 门口。应该您先进门让旅客跟在您身后，两人都进入后再关上门。重要的是在接近门口时观察门轴的位置在左边还是右边，如果门轴在左边，旅客应走在您的左侧，他的左手应该空闲，右边则相反。告诉旅客门朝左开还是朝右开，旅客此时可能需要换边。用旅客抓着的胳膊打开门，进门的时候不要松开门把，然后旅客能够用空闲的手顺着您的胳膊摸到门把并在进门后自己关门。
- 10.3.10.6 上楼梯。上楼梯前必须正对楼梯，在楼梯底部停下，告诉旅客将要上楼梯，旅客用脚往前探路，直到确定最底下一级台阶的位置。如果有楼梯扶手，确保旅客在正确的一侧并告诉旅客可以使用扶手。服务人员先上第一个台阶，然后旅客跟着服务人员上台阶并保持落后一个台阶。上楼梯时保持节奏直至抵达楼梯顶部，并告诉旅客已经到达楼梯

- 顶部。
- 10.3.10.7 下楼梯。靠近楼梯时减慢速度，在楼梯顶部停下。告诉旅客正站在楼梯的顶部，楼梯扶手的使用方法与上楼梯时一样。让旅客用脚慢慢往前探索，确定第一级台阶边缘的位置，等待旅客抓紧服务人员的胳膊或直接说话表示已经做好准备，服务人员先下第一级台阶，同样必须让旅客落后服务人员一个台阶。下完楼梯底部最后一级台阶后朝前多走一步然后停下。
- 10.3.10.8 座位。靠近座位中央，告诉旅客座位是正对还是背对着他，将服务人员用来引路的手放在椅背上，然后旅客可以顺着服务人员的胳膊摸到座椅并确认座椅位置，旅客坐下来时会用腿感觉座位边缘并用手检查座位。
- 10.3.10.9 过道座位。通过过道时保持常规抓握姿势，到达旅客那排座位后侧过身体将旅客领入座位中间，旅客可能会用手背摸索前排座位背部，当旅客站在自己座位面前时停下来，然后旅客可以检查座位并坐下来，离开座位时，使用类似步骤引导旅客到达过道。
- 10.3.10.10 路沿。告诉旅客前面有路沿或台阶，上下台阶之前暂停一下。
- 10.3.10.11 汽车。帮助旅客上车时只需将旅客抓握一侧的手放在车门把上，并告诉旅客车的朝向。旅客的手可以顺着服务人员的胳膊找到门把，另一只手确定车顶位置，然后旅客可以自己打开车门和上车。
- 10.4 售票服务
- 10.4.1 视力残疾旅客票价:除另有规定外，实行见舱销售。
- 10.4.2 对于视力残疾的旅客，西部航空提供电话订票服务95373或西部航空直属售票处。
- 10.4.3 售票人员与旅客确认以下信息：是否需要帮助；视力残疾旅客是否有陪同人员；是否携带助导盲犬或/和其他助盲等设备；是否需要特殊座位安排。
- 10.4.4 携带导盲犬的视力残疾旅客，需在航班离站48小时前，在航班始发地向西部航空境内外直属售票处、境外销售总代理（GSA）及境内外授权售票处提出申请。售票处须向客户服务席进行请示，根据答复决定是否出票。
- 10.4.5 除有特殊服务需求情况之外的视力残疾旅客，可在西部航空境内外各直属售票处、销售代理人及西部航空呼叫中心95373直接购票，没有申请时限和销售地点限制。有人陪伴且无其他需求的永久性视力残疾旅客，按照正常情况销

- 售, 无需填写《特殊旅客服务需求单》, 但需在旅客姓名后标识BLND, 并在PNR中用SSR格式备注特殊服务需求。具体指令格式为: SSR: BLND PN NN1 TEXT/P1/S2。
- 10.4.6 售票处在为旅客办理完有特殊服务需求的购票手续后, 应不晚于航班起飞前120分钟向客户服务席通报旅客信息, 且需电话确认接收单位已收到信息。
- 11 语言残疾旅客服务
- 11.1 定义及分类
- 语言残疾是指由于各种原因导致不能说话或语言残疾, 从而都难能同一般人进行正常的语言交往活动。单纯语言残疾, 包括失语、尖音、构音不清或严重口吃。除了听力残疾所致的言语残疾, 还包括了其他的言语残疾类型, 如脑血管病、脑外伤、智力低下等所致的残疾。实际保障中语言残疾旅客分为单独乘机语言残疾和有人陪伴语言残疾旅客两类。
- 11.2 运输条件与沟通技巧
- 11.2.1 语言残疾旅客票价:除另有规定外, 实行见舱销售。
- 11.2.2 与语言残疾旅客沟通时, 耐心听取意见、不要插话、澄清问题、表达简明、不要喊叫、保持耐心、保持冷静。如果遵照这些提示, 但仍然无法从旅客身上获取所需信息或明白她说的话, 西部航空工作人员可以告诉旅客您不理解对方的话, 提出只需回答“是”或“否”的问题。还可以与旅客的家人或朋友沟通或使用动作或使用字条与旅客沟通。
- 11.3 售票服务
- 11.3.1 对于语言残疾的旅客, 西部航空提供微信公众号人工订票服务。微信搜索公众号西部航空(westair95373), 人工服务: 发送“呼叫人工”或“人工”
(Please send“MS”to activate Manual Service. 在线时间: 08:00-12:00, 13:00-17:00, 18:00-21:00)。
- 11.3.2 售票人员与旅客确认以下信息: 是否需要帮助; 语言限制旅客是否有陪同人员; 是否需要特殊座位安排。
- 11.3.3 除需提供特殊服务以外的语言残疾旅客, 可在西部航空境内外各直属售票处、销售代理人及西部航空呼叫中心95373直接购票, 没有申请时限和销售地点限制。有人陪伴且无其他需求的永久性语言残疾旅客, 按照正常情况销售, 无需填写《特殊旅客服务需求单》, 但需在旅客姓名后标识LANG, 并在PNR中用SSR格式备注特殊服务需求。具

体指令格式为SSR:LANG PN NN1 TEXT/P1/S2。

- 11.3.4 语言残疾旅客售票及信息传递流程参照听力残疾旅客办理。
- 12 肢体残疾旅客服务
- 12.1 定义及分类
- 12.1.1 肢体残疾是因为年龄、战争、工作等原因造成肢体残疾，无法正常行走。肢体残疾是指人的四肢的病损和残缺或四肢、躯干麻痹、畸形、导致人体运动系统不同程度的功能丧失或功能残疾。肢体残疾包括：上肢或下肢因外伤、病变而截除或先天性残缺；上肢或下肢因外伤、病变或发育异常所致的畸形或功能残疾；脊椎因外伤、病变或发育异常所致的畸形或功能残疾；中枢、周围神经因外伤、病变或发育异常造成躯干或四肢的功能残疾。
- 12.1.2 从人体运动系统有几处残疾，致残部位高低和功能残疾程度综合考虑，并以功能残疾为主来划分肢体残疾的等级。
- 12.2 沟通技巧
- 12.2.1 像问候其他旅客一样问候肢体残疾旅客，在合适的情况下与旅客握手，即使对方的手部活动能力有限或装有假肢，也可以这么做。
- 12.2.2 允许旅客随身携带设备。
- 12.2.3 允许旅客自己找方向和移动。
- 12.2.4 和使用轮椅的旅客说话时，在旅客旁边坐下来或蹲下来，不应该俯视旅客说话。
- 12.2.5 不要倚靠旅客的轮椅。
- 12.2.6 征求旅客同意后再移动旅客。
- 12.2.7 西部航空及其地面服务代理单位应通知具备乘机条件的残疾人旅客在办理安检前清空随身携带的排泄袋。
- 12.3 设施设备及运输要求
- 12.3.1 手杖：用于手有一定握力，且有一定平衡能力的下肢功能障碍者和体弱者。包括普通手杖、多脚手杖、S型手杖等。
- 12.3.2 拐杖包括：腋拐杖、肘拐杖等。
- 12.3.3 助行器包括：框式助行架、轮式、台式助行器等。
- 12.3.4 普通轮椅或手动轮椅：由使用者自行驱动的的轮椅。其脚踏板、扶手、靠背固定；座位为硬座或软座；整体架构多为折叠，材质为钢质和铝合金。适用于对轮椅功能没有特殊要求的残疾人旅客和老年人。
- 12.3.5 电动轮椅：电动轮椅车是一种以干电池或湿电池为能源、

- 电子装置控制驱动的动力轮椅车。使用者可通过控制装置自行驱动轮椅车行进。适用于高位截瘫、偏瘫及下肢功能障碍者使用。
- 12.3.6 假肢: 假肢是供截肢者使用以代偿缺损肢体部分功能的人造肢体。多用铝板、木材、皮革、塑料等材料制作, 其关节采用金属部件。依部位分有上肢假肢和下肢假肢; 依功能分有功能性假肢和装饰性假肢。
- 12.3.7 辅助犬: 辅助犬可以为重度肢残者的生活和工作提供帮助。
- 12.3.8 过道轮椅: 航空公司提供, 可以从地面直接到达客舱内座位的轮椅。
- 12.3.9 机上轮椅: 航空公司提供, 在飞机客舱内配备, 方便行动不便的旅客从客舱座位上往返机上洗手间的轮椅。
- 12.3.10 转移设备——滑板 (方便旅客从一个平面滑到另一个平面的长方形木板)。
- 12.3.11 转移设备——运送带 (绕在旅客胸部帮助旅客从一个表面移动到另一个表面的长布带)。
- 12.3.12 转移设备——转移吊兜 (套住旅客背部和腿部帮助旅客从一个表面移动到另一个表面的大布兜)。
- 12.4 售票服务
- 12.4.1 售票人员询问旅客需要什么帮助, 确认如下信息
- 12.4.1.1 咨询旅客的身体状况, 根据以下范围确定西部航空为旅客在机场和客舱内提供的服务项目: 旅客完全不能移动 (WCHC): 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 (WCHS); 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 (WCHR)。
- 12.4.1.2 咨询旅客是否有行走辅助工具? 是否携带以下物品? 手杖 (普通手杖、多脚手杖、S型手杖等)、拐杖 (腋拐杖、肘拐杖等)、助行器 (框式助行架、轮式、台式助行器等)、轮椅 (手动轮椅或电动轮椅, 电动轮椅是干电池驱动, 还是湿电池驱动)、假肢、辅助犬 (重度肢残者的生活和工作提供帮助)。售票人员告知旅客辅助工具可以免费运输。
- 12.4.1.3 咨询旅客是否有陪同人员。
- 12.4.1.4 咨询旅客是否携带辅助犬。对于旅客携带辅助动物的情况, 请旅客出示相关辅助动物文件。
- 12.4.1.5 对于旅客携带轮椅的情况, 告知西部航空飞机客舱内无法

- 放置轮椅, 必须办理托运。
- 12.4.1.6 咨询旅客对座位有何需求。没有特殊要求的情况下, 为残疾人旅客预留飞机上靠近洗手间座位或座椅扶手可活动的座位, 出口座位不能提供给残疾人旅客。
- 12.4.2 售票人员告知旅客西部航空可以提供的服务
- 12.4.2.1 西部航空提供三类轮椅服务 (WCHR、WCHS、WCHC)。
- 12.4.2.2 飞机客舱内是否有无障碍卫生间, 无障碍洗手间的位置。
- 12.4.2.3 可移动扶手座位信息。
- 12.4.2.4 旅客自带移动辅助设备存放有关信息 (放在客舱或货舱)。
- 12.4.2.5 提示旅客提前到机舱办理乘机手续时间, 特别是使用电动轮椅的情况。
- 12.4.3 提示旅客到达机场办理时间。至少于普通旅客办理乘机手续截止前2小时来到西部航空或西部航空代理人柜台办理乘机手续。
- 12.4.4 WCHC旅客需在航班离站48小时前, 在航班始发地提出乘机申请。此类旅客售票处须向客户服务席进行请示, 根据答复决定是否出票。
- 12.4.5 协助WCHR、WCHS旅客填写《特殊旅客乘机服务需求单A类》; WCHC旅客, 售票处在请示客户服务席后方可售票, 同时协助这类旅客填写《特殊旅客乘机服务需求单C类》。
- 12.4.6 国际及地区航线客票填开规定: 旅客个人客票/行程单
- 12.4.6.1 “NAME OF PASSENGER”栏打印旅客姓名及代码, 例如: HUANG/YAOMING WCHR。
- 12.4.6.2 “FARE”打印个人客票的票价。
- 12.4.6.3 “TAX”栏按规定标准打印。
- 12.4.6.4 客票其它各项的打印规定同普通客票。
- 12.4.6.5 陪同人员的出票规定同普通客票。
- 12.4.6.6 客票退、改、签规定: 不允许签转; 改期、退票费改期、退票按订座舱位适用的规定办理, 改期后旅客如需继续申请使用轮椅旅客运输, 需按西部航空使用轮椅旅客运输规定重新办理。
- 12.4.7 售票处在为旅客办理完有特殊服务需求的购票手续后, 应不晚于航班起飞前120分钟向客户服务席通报旅客信息。WCHC类旅客, 售票处还需电话确认接收单位已收到信息。
- 12.4.8 联程航班信息传递流程: WCHR、WCHS旅客购买联程航班客票, 若同为西部航空航段, 售票后, 信息传递流程参照上

述规定。若联程航班由不同承运人运输，在征得相应承运人同意售票后，我司信息传递流程参照上述款规定，外航航段信息传递流程按实际承运人的具体要求操作。

12.4.9

其他要求见“听力残疾旅客服务”。

13

精神残疾旅客服务

13.1

定义、因素及影响

13.1.1

精神残疾包括智障、器质性脑综合症、情绪性精神疾病或特定学习障碍。学习障碍因人而异，可能影响阅读、书写、听、说、推理和算数等能力。情绪性精神疾病包括很多病症例，如精神分裂症、躁郁症、创伤后应激障碍、心理失衡和抑郁症。智力障碍有时也称为认知障碍或智障。智障特征是精神或智力测试的得分远远低于平均分数，且日常生活如交流、自理和参与社会环境和学校活动的能力有限。器质性脑综合症（OBS）不是独立的疾病，而是泛指可导致智力变化的身体症状。可能导致精神损伤（如智障或器质性脑综合症）的因素包括遗传、感染、创伤或产伤。导致智障或器质性脑综合症的疾病包括唐氏综合征、自闭症、阿尔茨海默病、癫痫和脑膜炎。

13.1.2

精神损伤可能影响的能力：清洁、着装、饮食、行走、看、听、说话、呼吸、学习、工作。

13.1.3

精神损伤辅助工具：沟通板、有声读物、情绪支持或精神辅助动物。

13.2

沟通技巧

13.2.1

积极倾听。

13.2.2

澄清不明白的地方。有精神残疾的人已经习惯别人不理解自己的意思。因此可以表示“我不明白”并要求他们重复。对于不了解的事情不要假装明白。

13.2.3

表达简明。患有精神损伤的人可能难以理解或记住复杂的表达或指示。但是，不要用居高临下或“哄小孩”的口气与旅客说话。

13.2.4

保持耐心。精神受损旅客表达意思或完成任务时通常需要更多时间。

13.2.5

保持冷静。即使在残疾旅客沮丧时。

13.2.6

不要插话。患有精神残疾的人表达意思时通常需要更多时间。必要时提出只需回答“是”或“否”或答案简短的问题。

13.2.7

不要喊叫。患有精神残疾不代表听力减弱。

13.3

运输服务

13.3.1

对于精神残疾旅客，医疗诊断证明书内容要求见“运输文

- 件要求”相关条款。
- 13.3.2 售票服务人员询问旅客特殊服务需求,协助旅客填写《特殊旅客服务需求单C类》,并在订座系统中SSR项目进行备注。并在订座系统中旅客姓名后,按DPNA标识,然后用SSR指令备注。具体格式如: NM1ZHANG/SAN DPNA;
SSR:DPNA PN NN1 TEXT/P1/S2
- 13.3.3 基于紧急撤离安全原因,精神残疾旅客单独旅行时,原则上需要有陪同人员随行。
- 13.3.4 将精神残疾旅客安排在靠窗座位,其随行人员安排在相邻座位,不能在出口座位。
- 13.3.5 精神残疾旅客的托运行李拴挂“优先行李”标识。
- 13.3.6 精神残疾旅客优先登机。
- 13.3.7 其他服务标准根据精神损伤导致的残疾类别提供。
- 14 残疾人团体旅客
- 14.1 运输原则
残疾人团体旅客运输按照“一事一议”的原则进行处置。
- 14.2 运输要求
- 14.2.1 计划性申报运输需求
- 14.2.1.1 售票处接收到残疾人团体旅客运输申请时,应第一时间将残疾人团体运输相关信息通报至客户服务席,客户服务席接收信息后立即将信息通报至AOC值班经理。
- 14.2.1.2 AOC值班经理接到信息后立即组织AOC各单位进行评估,各单位根据自身业务立即开展评估并反馈明确的评估结果后,由AOC值班经理于接到信息后1小时内,最晚不得超过航班起飞前23小时做出是否可以承运的意见请示01值班员,并将01值班员最终意见反馈至客户服务席及相关单位,同时相关单位提前做好承运的组织保障工作。
- 14.2.1.3 客户服务席接收运输评估信息后应立即将信息通报至向售票处,售票处接收到运输评估信息后,立即为旅客办理购票手续或做好无法运输的解释工作,并协助旅客填写相关运输单据。
- 14.2.1.4 我司基地/分公司/场站/客户服务席、集团成员航企属地保障单位及地面服务代理单位应按照各自职责进行服务保障,并及时将服务保障中的特殊情况反馈至公司AOC运行控制席。
- 14.2.2 购票后或临时申报运输需求
旅客购票后或临时申报残疾人团体需求,按照上述“计划性申报运输需求”处理。

(此页有意空白)

打印/下载不受控

1303 普通病患旅客

- 1 **目的**
为明确公司病患旅客运输标准，规范公司航空运输服务的运行和管理。
- 2 **引用文件**
地面服务手册
- 3 **管理单位**
市场营销部收益管理中心
- 4 **定义和范围**
 - 4.1 病患旅客定义：任何暂时性身体或精神损伤，导致其一项或多项主要生活能力受到限制，从而产生障碍。
 - 4.2 身体损伤：影响下列一个或多个身体系统的任何生理障碍或症状、外形缺陷或身体残缺：神经系统（与神经有关的系统）、肌肉骨骼系统（肌肉与骨骼）、特殊感觉器官（视觉、听觉、触觉、味觉、嗅觉器官）、呼吸系统（包括发音器官、呼吸）、心血管系统（心脏和血管）、生殖系统、消化系统（分解食物）、泌尿生殖系统（生殖与泌尿器官）、血液淋巴系统、皮肤、内分泌系统。
- 5 各类病患旅客临床表现

| 种类 | 编号 | 疾病名称 | 临床主要表现 |
|--------|----|-------|---|
| 呼吸系统疾病 | 1 | 支气管哮喘 | 伴哮鸣音的呼气性呼吸困难或发作性胸闷和咳嗽，被迫采取坐位或呈端坐呼吸，干咳或咳大量白色泡沫痰，甚至出现发绀等，常有过敏史。 |
| | 2 | 肺结核 | 长期午后潮热，干咳或少量黏液痰，咯血，胸痛，呼吸困难，盗汗，食欲减退体重减轻等。 |
| | 3 | 肺气肿 | 劳力性呼吸困难和肺气肿体征。 |
| | 4 | 肺心病 | 呼吸困难夜间为甚，常有头痛、失眠、食欲下降，明显发绀，球结膜充血、水肿，白天嗜睡，甚至出现表情淡漠、神志恍惚、谵妄等。 |
| | 5 | 气胸 | 起病急，患者突感一侧胸痛，针刺样或刀割样，持续时间短暂，继之胸闷和呼吸困 |

| | | | |
|-------------|---|-----------|---|
| | | | 难, 可伴刺激性咳嗽, 不能平卧, 表情紧张, 烦躁不安, 发绀, 冷汗, 脉速, 虚脱, 心律失常, 甚至发生意识不清、呼吸衰竭。 |
| | 6 | 胸膜炎 | 轻者无明显症状, 或仅有轻微胸痛, 较重者起病急, 主要症为患侧剧烈针刺样胸痛, 呼吸或咳嗽时加剧。 |
| | 7 | 肺血栓栓塞症 | 呼吸困难, 胸痛, 烦躁不安, 惊恐甚或濒死感, 酷似自发性气胸, 可有咯血、低热和晕厥, 并常有下肢或盆腔血栓性静脉炎、骨折、手术后、脑卒中、心房颤动等病史, 或发生于长期卧床的老年患者。 |
| | 8 | 急性呼吸窘迫综合征 | 呼吸加快, 呈进行性加重的呼吸困难、发绀, 伴烦躁、焦虑、出汗等。 |
| | 9 | 支气管扩张 | 反复发作咳嗽、咳痰、咯血。 |
| 消化系 统疾 病 | 1 | 消化道出血 | 上消化道出血: 急性大量出血, 呕血与黑粪。下消化道出血: 一般为血便或暗红色大便, 不伴呕血。 |
| | 2 | 消化性溃疡 | 餐后2~4 小时或(及)午夜周期性发作上腹痛, 伴有反酸、嗝气、上腹胀等。 |
| | 3 | 急性阑尾炎 | 中上腹或脐周疼痛, 呈阵发性或持续性胀痛和钝痛, 恶心、呕吐, 低热, 压痛和反跳痛, 腹肌紧张。 |
| | 4 | 幽门梗阻 | 餐后上腹饱胀、上腹疼痛加重, 伴有恶心、呕吐, 大量呕吐后症状可以改善, 呕吐物含发酵酸性宿食。 |
| | 5 | 肠结核 | 多位于右下腹或脐周, 间歇性发作, 常为痉挛性阵痛伴腹鸣, 进餐后加重, 排便或肛门排气后缓解, 腹泻与便秘, 长期发热, 伴有盗汗。 |

| | | | |
|----------|---|--------|---|
| | 6 | 结核性腹膜炎 | 发热、盗汗，腹部持续性隐痛或钝痛，消瘦、水肿、贫血、舌炎、口角炎等。 |
| | 7 | 急性胰腺炎 | 急性上腹痛、恶心、呕吐、发热和血胰酶增高等。 |
| 心脑血管系统疾病 | 1 | 心力衰竭 | 突发严重呼吸困难，呼吸频率常达每分钟30~40次，强迫坐位、面色灰白、发绀、大汗、烦躁，同时频繁咳嗽、咳粉红色沫状痰，极重者神志模糊。 |
| | 2 | 心肌炎 | 可完全没有症状，也可以猝死。发病前1-3周有发热，全身倦怠感等“感冒”样症状或恶心、呕吐等消化道症状，然后出现心悸、胸痛、呼吸困难、水肿、肝大等。 |
| | 3 | 心肌梗塞 | 突然胸痛，休息和含用硝酸甘油片多不能缓解，常烦躁不安、出汗、恐惧、胸闷、 |
| | 4 | 心绞痛 | 发作性胸痛，常放射至左肩、左臂内侧至无名指和小指，或至颈、咽或下颌部，胸痛常为压迫、发闷或紧缩性，也可有烧灼感，但不像针刺或刀扎样锐性痛，偶伴濒死的恐惧感觉；有些患者仅觉胸闷不适，常由体力劳动或情绪激动(如愤怒、焦急、过度兴奋等)、饱食、寒冷、吸烟、心动速、休克等诱发。 |
| | 5 | 脑栓塞 | 起病急，短暂意识模糊、头痛、抽搐，很快达高峰的对侧偏瘫(程度严重)、偏身麻木(感觉丧失)、同向偏盲、失语、失用症、眩晕、复视、眼球运动麻痹、共济失调、交叉瘫、瞳孔异常、四肢瘫痪、进食吞咽困难、意识障碍等。 |
| | 6 | 脑出血先兆 | ①突然感到一侧身体麻木、无力、活动不便，手持物掉落，嘴歪、流涎，走路不 |

| | | |
|----|---------|---|
| | | <p>稳。②与人交谈时突然讲不出话来,或吐字含糊不清,或听不懂别人的话。③暂时视物模糊,以后可自行恢复正常,或出现失明。④突然感到头晕,周围景物出现旋转,站立不稳甚至晕倒在地。这些表现可以短暂地出现一次,也可以反复出现或逐渐加重。</p> |
| 7 | 颅脑损伤 | 肯定的外伤史,头痛、恶心、呕吐、颈项抵抗、甚至昏迷休克。 |
| 8 | 癫痫 | 半数有先兆,如头昏、上腹部不适、视力和嗅觉障碍,发作时先发出尖锐叫声,后既有意识丧失而跌倒,有全身肌肉强直、呼吸停顿,头眼可偏向一侧,数秒钟后有阵挛性抽搐,历时数十秒钟,阵挛期呼吸恢复,口吐白沫(如舌被咬破出现血沫),部分病人有大小便失禁,抽搐后全身松弛或进入昏睡,此后意识逐渐恢复。 |
| 9 | 感染性心内膜炎 | 发热,全身不适、乏力,食欲不振和体重减轻,头痛,背痛和肌肉关节痛,常突发心力衰竭。 |
| 10 | 心肌病 | <p>扩张型心肌病:气急,甚至端坐呼吸,水肿和肝大,部分患者可猝死。</p> <p>肥厚型心肌病:心悸、胸痛、劳力性呼吸困难,可在起立或运动时出现眩晕,甚至神志丧失。</p> <p>限制型心肌病:以发热、全身倦怠为初始症状,逐渐出现心悸、呼吸困难、水肿、肝大、颈静脉怒张、腹水等。</p> <p>酒精性心肌病:有大量饮酒史,气急,甚至端坐呼吸,水肿和肝大,部分患者可</p> |

| | | | |
|----------|----|----------|---|
| | | | 死。 |
| | | | 围生期心肌病: 呼吸困难、血痰、肝大、水肿等。 |
| | | | 克山病: 亦称地方性心肌病, 在中国发现, 气急、甚至端坐呼吸, 水肿和肝大, 部分患者猝死。 |
| | 11 | 心血管神经症 | 胸闷、呼吸不畅, 常感觉空气不够要打开窗户, 或要求吸氧, 失眠、多梦、焦虑、急躁易怒、心烦、食欲不振、头晕、耳鸣, 静息状态时发生心前区痛、多汗、手足发冷、双手震颤、尿频、大便次数增多或便秘等。 |
| | 12 | 高血压危象 | 收缩压超过180mmHg、舒张压超过120mmHg, 突然头痛、头晕、视物不清或明, 恶心、呕吐、心慌、气短、面色苍白或潮红, 两手抖动、烦躁不安, 严重的可出现暂时性瘫痪、失语、心绞痛、尿混浊, 更重的则抽搐、昏迷。 |
| | 13 | 高血压脑病 | 弥漫性严重头痛、呕吐、意识障碍、精神错乱, 甚至昏迷, 局灶性或全身抽搐。 |
| 耳鼻喉疾病 | 1 | 中耳炎 | 常发生于感冒后, 听力下降、自听增强, 耳痛, 伴有耳内闭塞或闷胀感, 耳鸣等。 |
| | 2 | 鼻窦炎 | 多发生在感冒后, 鼻塞流脓涕, 前额部疼, 晨起轻, 午后重, 眼球深处疼痛, 可放射到头顶顶部。 |
| 代谢与营养性疾病 | 1 | 糖尿病酮症酸中毒 | 早期三多一少(多尿、多饮、多食和体重减轻)症状加重; 疲乏、食欲减退、恶心呕吐、多尿、口干、头痛、嗜睡、呼吸深快、呼气中有烂苹果味; 后期严重失水, 尿量减少, 眼眶下陷, 皮肤黏膜干燥, 血 |

| | | | |
|------|---|--------|--|
| | | | 压下降、心率加快,四肢厥冷,意识障碍,反射迟钝、消失,昏迷。 |
| | 2 | 低血糖 | 出汗、颤抖、心悸、紧张、焦虑、饥饿、流涎、软弱无力、面色苍白、心率加快、四肢冰凉、收缩压轻度升高、精神不集中、思维和语言迟钝、头晕、嗜睡、视物不清、步态不稳,可有幻觉、躁动、易怒、行为怪异等。 |
| | 3 | 呼吸性碱中毒 | 急性轻症口唇、四肢发麻、刺痛,肌肉颤动;重者眩晕、昏厥、视力模糊、抽搐。 |
| 血液系统 | 1 | 严重贫血 | 头昏、耳鸣、头痛、失眠、多梦、记忆减退、注意力不集中等,皮肤黏膜苍白、黏膜黄染,活动后引起呼吸加快加深并有心悸,心率加快,腹部胀满、食欲减低、便规律和性状的变化,少尿或无尿等。 |
| | 2 | 过敏性紫癜 | 发病前1~3周有低热、咽痛、全身乏力上呼吸道感染史;典型四肢皮肤、黏膜出血,可伴腹痛、关节肿痛及血尿。 |
| | 3 | 血友病 | 出血多为自发性或轻度外伤、小手术后(拔牙、扁桃体切除)出血不止,关节肿胀僵硬、畸形,可伴骨质疏松、关节骨化及相应肌肉萎缩,重者可发生呕血、咯血,甚至颅内出血。 |
| 其他 | 1 | 中毒 | 共同表现有发绀、昏迷、惊厥、呼吸困难、休克和少尿等。 |
| | 2 | 急性乙醇中毒 | 头痛、欣快、兴奋,运动不协调,行动笨拙,言语含糊不清,眼球震颤,视力模糊,复视,步态不稳,昏睡,瞳孔散大,心率快,血压下降,呼吸慢而有鼾音,体温降低,可危及生命。 |

| | | |
|---|--------|---|
| 3 | 气性坏疽 | 患部胀裂样剧痛，伤口周围皮肤水肿、紧张，苍白、发亮，很快变为紫红色，进而变为紫黑色，并出现大小不等的水泡；患部常有气泡从伤口逸出，并有稀薄、恶臭的浆液样血性分泌物流出；有头晕、头痛、恶心、呕吐、出冷汗、烦躁不安、高热、脉搏快速（100~120 次/min），呼吸迫促等。 |
| 4 | 中暑 | 多汗、疲乏、无力、头晕、头痛、恶心、呕吐和肌痉挛，可有明显心动过速、直立性低血压或晕厥，体温轻度升高。 |
| 5 | 急性高原反应 | 双额部疼痛、心悸、胸闷、气短、厌食、恶心和呕吐等；有些病例出现口唇和甲床发绀。 |
| 6 | 高原肺水肿 | 先有急性高原反应表现，继而心动过速、呼吸困难、干咳加重、端坐呼吸、咯白色或粉红色泡沫样痰等。 |
| 7 | 高原脑水肿 | 剧烈头痛伴呕吐、精神错乱、共济失调、幻听、幻视、言语和定向力障碍，步态不稳、嗜睡、木僵或昏迷，有的发生惊厥。 |
| 8 | 慢性高原反应 | 头痛、头晕、失眠、记忆力减退、注意力不集中、心悸、气短、食欲减退、消化不良、手足麻木和颜面水肿，有时发生心律失常或短暂性昏厥。 |
| 9 | 高原心脏病 | 心悸、气短、胸闷、咳嗽、发绀、颈静脉怒张、心律失常、肝脏肿大、腹水和下肢水肿。 |

6 各类病患旅客承运条件

6.1 西部航空要求患有某些病症的旅客提供医疗证明。风湿性关节炎患者不需要医疗证明。哮喘旅客没有医疗证明也可以乘机，但旅客不能携带氧气瓶或氧气袋。有简单骨折（小臂、

- 手足、单腿敷石膏)，但可独立到紧急疏散口的旅客，可不需要单独安排人员随行陪护，不需要医疗诊断证明书。
- 6.2 出于下列合理医学考虑，承运人可以要求已出示医疗证明的旅客进行额外医疗检查
- 6.2.1 证明开出后旅客病情显著恶化；
- 6.2.2 证明明显隐瞒疾病对航班上其他旅客的健康威胁。
- 6.3 额外医疗检查得出下列结论，则认为旅客不适宜旅行：
- 6.3.1 旅客在航行中可能需要特殊医疗救助；
- 6.3.2 旅客对航班上其他旅客的健康或安全造成直接威胁。
- 6.4 病患旅客不符合航空运输的范围见本规定有关内容。
- 6.5 陪护人员及安全助理要求、运输人数限制、运输文件要求见本规定有关内容。
- 6.6 在飞行过程中，如果糖尿病患者旅客的病情在某种情况下可能恶化，建议其随身携带必要的药品和针剂。
- 6.7 其他病患情况如下

| 序号 | 种类 | 无法承运的情况 | 承运条件 | 出行建议 | 可自带的医疗用品 | 旅客需求和司可提供的设施 |
|----|--------|---|---|----------------|----------|--------------|
| 1 | 各类手术病人 | ①胸腹部手术后不足48小时者禁止乘坐飞机； ②头部手术、眼科手术、耳鼻喉科手术、胃肠手术后十五天内； ③破伤风、气性坏疽患者； ④因脑炎或肿瘤或30天内做过气脑者； 以上情况均不宜乘坐民航班机。 | 病情平稳期； 提供医疗诊断书； 有专护人员陪同； 填写旅客运输申请书； 满足以上条件者可承运。 | 自带担架或轮椅购票时提出要求 | 根据医嘱 | 担架或椅氧 |

| | | | | | | |
|---|---------|--|--|---|-----------------|-------------|
| 2 | 耳鼻喉科疾病 | <p>①扁桃体摘除术;</p> <p>②严重中耳炎伴有耳咽管堵塞;</p> <p>③耳鼻有急性渗出性炎症;</p> <p>④三十天内做过中耳手术的病人;</p> <p>⑤严重鼻窦炎伴有鼻腔通气障碍者;</p> <p>⑥齧齿或拔牙后创面未愈合者;</p> <p>以上情况均不宜乘坐民航班机。</p> | <p>病情平稳期;</p> <p>医疗诊断证明书;</p> <p>有专护人员陪同;</p> <p>手写运输申请书;</p> <p>满足以上条件者可承运。</p> | <p>购票时提出需求</p> | <p>根据医嘱</p> | |
| 3 | 心血管系统疾病 | <p>①高血压病收缩压超过24KPa (180mmHg)、舒张压超过17.4KPa (130mmHg)者;</p> <p>②重度心力衰竭、心肌炎病后一个月以内;</p> <p>③六周内曾发生心肌梗塞;</p> <p>④三十天内心绞痛频繁发作、严重心律失常者;</p> <p>⑤脑血管病意外后两周内;</p> <p>⑥因空中轻度缺氧,可能使心血管</p> | <p>病情平稳期;</p> <p>医疗诊断证明书;</p> <p>有专护人员陪同;</p> <p>手写运输申请书;</p> <p>满足以上条件者可承运。</p> | <p>需自带降压药、速效救心丸、硝酸甘油等药</p> <p>购票时提出需求</p> | <p>血压计、根据医嘱</p> | <p>担架或椅</p> |

| | | | | | | |
|---|---------|--|---|---------|------|------|
| | | 病人旧病复发或加重病情，特别是心功能不全、心肌缺氧、心肌梗塞及严重高血压病人； 以上情况均不宜乘坐民航班机。 | | | | |
| 4 | 脑血管系统疾病 | 脑栓塞、脑出血、脑肿瘤、颅脑损伤、颅骨骨折伴有昏迷或呼吸节律不整者，脑的炎症、肿瘤和三十天内做过气脑者，由于飞机起降的轰鸣、震动及缺氧等可使病情加重，不宜乘坐飞机。 | 病情平稳期； 医疗诊断证明书； 有专护人员陪同； 手写运输申请书； 满足以上条件者可承运。 | 购票时提出需求 | 根据医嘱 | 担架或椅 |
| 5 | 呼吸系统疾病 | 重度支气管哮喘、肺结核空洞、肺气肿、肺功能不全的肺心病，大纵隔肿瘤、设计先天性肺囊肿、肺叶切除者，飞行途中可能因气体膨胀而加重病情。三十天内患自发性气胸、气胸、血气胸、渗出性胸膜炎伴有呼吸 | 病情平稳期； 医疗诊断证明书； 有专护人员陪同； 手写运输申请书； 满足以上条件者可承运。 | 购票时提出需求 | 根据医嘱 | 担架或椅 |

| | | | | | | |
|---|--------|---|---|----------------|------|------|
| | | 功能障碍者；以上情况均不适宜乘坐民航班机。 | | | | |
| 6 | 消化系统疾病 | 上消化道出血、溃疡面很深的胃肠道溃疡、急性阑尾炎不宜乘坐民航班机。消化道出血病人要在出血停止三周后才能乘飞机。 | 病情平稳期； 医疗诊断证明书； 有专护人员陪同； 手写运输申请书； 满足以上条件者可承运。 | 购票时提出需求 | 根据医嘱 | |
| 7 | 骨折 | 骨折用管型石膏固定和吊重锤牵引者、固定下颌骨手术者禁止乘坐民航班机。 | 病情平稳期； 医疗诊断证明书； 有专护人员陪同； 手写运输申请书； 满足以上条件者可承运。 | 自带担架或轮椅购票时提出需求 | 根据医嘱 | 担架或椅 |
| 8 | 假肢 | 有些假肢是以小型二氧化碳气筒来驱动的，按照国际航协危险品规定穿戴这类假肢的旅客禁 | 病情平稳期； 医疗诊断证明书； 有专护人员 | 自带担架或轮椅购票时提出需求 | 根据医嘱 | |

| | | | | | | |
|----|---------|---------------------------------|---|----------------------------|---|----------|
| | | 止乘坐民航班机。 | 陪同; 手写运输申 明书; 满足以上条 件者可承 运。 | | | |
| 9 | 瘫痪 | 四肢瘫痪、高位截 瘫病人急性期不宜 乘坐民航班机。 | 病情平稳 期; 医疗诊断证 明书; 有专护人员 陪同; 手写运输申 明书; 满足以上条 件者可承 运。 | 自带担架 或轮椅购 票时提出 需求 | 根据 医嘱 | 担架或 椅 |
| 10 | 糖尿 病 | 因糖尿病昏迷病人 不宜乘坐民航班 机。 | 病情平稳 期; 医疗诊断证 明书; 有专护人员 陪同; 手写运输申 明书; 满足以上条 件者可承 运。 | 自备特殊 饮食购票 时提出需 求 | 便携 式血 糖测 试 仪 、根 据医 嘱 | 低糖饮 |
| 11 | 低血 | 因低血糖昏倒病人 不宜乘坐民航班 | 病情平稳 期; | 购票时提 出需求 | 根据 医嘱 | 含糖饮 |

| | | | | | | |
|----|------|--|---|---------|------|------|
| | 糖 | 机。 | 医疗诊断证明 书; 手写运输申 明书; 满足以上条 件者可承 运。 | | | |
| 12 | 严重贫血 | 重度贫血、外伤性大出血、红蛋白值在60G/L以下者不宜乘坐民航班机。 | 病情平稳期; 医疗诊断证明 书; 有专护人员 陪同; 手写运输申 明书; 满足以上条 件者可承 运。 | 购票时提出需求 | 根据医嘱 | 担架或椅 |
| 13 | 精神失常 | 狂躁型精神病可能对其他旅客造成威胁禁止乘坐民航班机; 其他精神病人, 因航空环境气氛容易诱发疾病急性发作, 故不宜乘坐民航班机。 | 病情平稳期; 医疗诊断证明 书; 有专护人员 陪同; 手写运输申 明书; 满足以上条 件者可承 运。 | 购票时提出需求 | 根据医嘱 | 担架或椅 |
| 14 | 癫 | 因航空环境气氛容 | 病情平稳 | 购票时提 | 根据 | 担架或 |

| | | | | | | |
|----|----|---|---|---------|------|------|
| | 痼病 | 易诱发疾病急性发作, 故不宜乘坐民航班机。 | 期; 医疗诊断证明书; 有专护人员陪同; 手写运输申请书; 满足以上条件者可承运。 | 出需求 | 医嘱 | 椅 |
| 15 | 中毒 | 酒醉或麻醉品及其它毒品中毒者不宜乘坐民航班机。 | 病情平稳期; 医疗诊断证明书; 有专护人员陪同; 手写运输申请书; 满足以上条件者可承运。 | 购票时提出需求 | 根据医嘱 | 担架或椅 |
| 16 | 其他 | 1. 带有严重咯血、吐血、出血及呻吟症状的病人; 2. 面部严重创伤、有特殊情况可能引起其他旅客厌恶者; 3. 处于抢救状态的休克、昏迷、颅内 | 病情平稳期; 医疗诊断证明书; 有专护人员陪同; 手写运输申请书; 满足以上条 | 购票时提出需求 | 根据医嘱 | 担架或椅 |

| | | | | | |
|--|--|---------------|--|--|--|
| | <p>压增高病人；</p> <p>4. 特大肿瘤伴有积气者、肠梗阻、颅脑、腹部、眼球等脏器或组织损伤</p> <p>5. 颅脑损伤、颅骨骨折伴有昏迷或呼吸节律不整者；</p> <p>以上情况不宜乘坐民航班机。</p> | <p>件者可承运。</p> | | | |
|--|--|---------------|--|--|--|

- 7 病患旅客航空旅行存在的障碍及需求
- 7.1 因为疾病，病患旅客存在或其他病患导致视力损伤、听力损伤、肢体损伤、语言损伤、精神损伤，致使旅客在行走、听力、视力、语言、精神等方面存在障碍。
- 7.2 病患旅客在航空旅行时存在的障碍与残疾人旅客存在的障碍相同，保障需求按照相应残疾旅客保障。
- 8 售票服务
- 8.1 售票员应详细询问旅客的病情，对于不适宜运输的病患旅客，建议旅客采取其他交通途径。
- 8.2 对于可以承运的病患旅客，售票员应根据病患旅客承运条件检查旅客乘机所必备的资料。如资料不足或者不齐，提醒旅客按要求进行准备，并提醒旅客必须保证资料的有效性、真实性。如果旅客提供医院出具的《医疗证明书》与规定的《诊断证明书》格式内容及相关要求明显不符，可向旅客或其监护人提供西部航空《诊断证明书》样本，并由医疗单位填写旅客的病情及诊断结果，经主治医师签字、医疗单位盖章。
- 8.3 根据病患旅客或其监护人在售票柜台提出乘机服务申请，售票人员告知有关障碍的服务内容，并协助在售票柜台填写《特殊旅客服务需求单C类》。
- 8.4 不需要机上氧气瓶或担架运输的病患旅客可直接售票；吸氧旅客、担架运输旅客、WCHC 类型轮椅运输旅客或携带电池驱动使用轮椅旅客、携带导盲犬/助听犬等服务犬的视力或听力损伤的病患旅客，售票处在请示客户服务席后，方可售票。

- 8.5 如旅客需要通过担架运输或在飞行过程中需要吸氧，有关担架旅客保障流程及吸氧旅客保障流程见公司相关流程。
- 8.6 如旅客提供的乘机资料齐全，受理的售票处应向西部航空座位控制部门进行座位申请和确认。
- 8.7 客票填开后，售票员撕下《特殊旅客服务需求单C类》一份留存，其余交由旅客家属或其监护人，并告知《医疗诊断证明书》和《特殊旅客服务需求单C类》单据是病患旅客乘机必备的运输凭据。
- 8.8 售票处在为旅客办理完购票手续后，应在出票后2小时内向客户服务席通报特殊旅客信息，并电话确认接收单位已收到信息。
- 8.9 无论旅客通过电话、网络或亲自沟通，提供给旅客如下信息：带活动扶手座位的位置（飞机排号及座位号）、受限座位（如紧急出口座位，排号及座位号）、移动辅助设备存放（放在客舱或货舱）、卫生间的便利性（是否有无障碍卫生间、具体位置）、飞机提供的服务（如水平入口登机）。

1304 传染病旅客

1 目的

为明确公司传染病旅客运输标准,规范公司航空运输服务的运行和管理。

2 引用文件**2.1 地面服务手册****2.2 中华人民共和国传染病防治法****3 管理单位**

市场营销部收益管理中心

4 传染性旅客的定义

《中华人民共和国传染病防治法》,1989年2月21日第七届全国人民代表大会常务委员会第六次会议通过 2004年8月28日第十届全国人民代表大会常务委员会第十一次会议修订,依据《中华人民共和国传染病防治法》第三条以及卫生部法规,目前将传染病分为甲类、乙类和丙类。

4.1 甲类传染病是指:鼠疫、霍乱、天花。**4.2 乙类传染病是指:传染性非典型肺炎、艾滋病、病毒性肝炎、脊髓灰质炎、人感染高致病性禽流感、麻疹、流行性出血热、狂犬病、流行性乙型脑炎、登革热、炭疽、细菌性和阿米巴性痢疾、肺结核、伤寒和副伤寒、流行性脑脊髓膜炎、百日咳、白喉、新生儿破伤风、猩红热、布鲁氏菌病、淋病、梅毒、钩端螺旋体病、血吸虫病、疟疾。****4.3 丙类传染病是指:流行性感冒、流行性腮腺炎、风疹、急性出血性结膜炎、麻风病、流行性和地方性斑疹伤寒、黑热病、包虫病、丝虫病,除霍乱、细菌性和阿米巴性痢疾、伤寒和副伤寒以外的感染性腹泻病、手足口病。**

上述规定以外的其他传染病,根据其暴发、流行情况和危害程度,需要列入乙类、丙类传染病的,由国务院卫生行政部门决定并予以公布。

5 传染性旅客运输条件**5.1 对于甲、乙类传染病的病人或者病原携带者,在病发期间,则认为不适合航空运输。经过治疗痊愈后,提供医疗诊断证明书,说明该疾病已经痊愈,而且不具有传染性,方可运输。****5.2 对于丙类传染病旅客,提供“医疗诊断证明书”,说明该旅客疾病已经痊愈,而且不具有传染性或者有传染病虽没有治愈,但已采取防护措施不传染给其他旅客,说明采取的具体措施。**

6 传染病旅客症状表现以及可疑症状

6.1 以下是各类传染病旅客症状表现

| 种类 | 编号 | 疾病名称 | 临床主要表现 |
|-------|----|----------|--|
| 甲类传染病 | 1 | 鼠疫 | 高热、淋巴结肿痛、出血倾向、剧烈胸痛、咳嗽、咯大量脓血痰或鲜红色痰、呼吸急促 神志 清、谵妄或昏迷等。 |
| | 2 | 霍乱及副霍乱 | 突然腹泻，继而呕吐，一般无明显腹痛、无里急后 感，大数次甚至难以计数、量多、每天2000~4000ml，严重者800以上，初为黄水样，不 转为米泔水水样便，血压下降，脉微弱，尿量减少甚至无尿。 |
| 乙类传染病 | 1 | 传染性非典 肺炎 | 起病急、发热、干咳、呼吸困难，多见于青壮年。 |
| | 2 | 新生儿破伤风 | 哭闹、口张不大、吸吮困难，如用压舌板压舌时，用力愈大张口愈困难，压舌板反被咬得越紧，随后牙关紧闭，面肌紧张，口角上牵，呈“苦笑”面容，伴有阵发性双拳紧握。随上肢过度屈曲，下肢伸直，呈角弓反张状，呼吸肌和喉肌痉挛可引起青紫窒息。任何轻微刺激（声，光，轻触，饮水，车等）即可诱发痉挛发作，痉挛发作时患儿神志清楚。 |
| | 3 | 流行性出血热 | 起病急、发热、肌肉酸痛、头痛、咳嗽、胸痛、呕吐、腹痛、腹泻， 皮下和结 有出血点及其他部位出血表现，在躯干和面部出现紫红色的斑丘疹，少尿、无尿，谵妄、昏迷等。 |
| | 4 | 麻疹 | 发热、咳嗽、流涕、流泪、咽部充血，红色斑丘疹，全身不适、食欲减退、精神不振，婴幼儿常有呕吐、 泻。 似病有发热、咽痛、畏光、流泪、眼结膜红肿，与麻疹患者有接触史。 |
| | 5 | 痢疾 | 腹痛、腹泻、里急后重、排脓血便，伴发热头痛、畏寒、 等。 |
| | 6 | 白喉 | 咽痛，咽、喉、鼻等处假膜形成及发热、乏力、恶心、呕吐 等。 |
| | 7 | 百日咳 | 阵发性痉挛性咳嗽、鸡鸣样吸气吼声为特征。 |
| | 8 | 猩红热 | 发热、咽峡炎、全身弥漫性鲜红色皮疹和疹退后明显的脱屑 |

| | | |
|----|----------|---|
| 9 | 伤寒和副伤寒 | 持续高热、表情淡漠、腹部不适、皮肤玫瑰疹，肝、脾肿大等。 |
| 10 | 流行性脑脊髓膜炎 | 发热、头痛、呕吐、皮肤感觉过敏 怕光 粘膜瘀点、瘀斑 项强直等。 |
| 11 | 流行性乙型脑炎 | 起病急、高热、头痛、呕吐、嗜睡等，重症有昏迷、抽搐、咽困难、呛咳和呼吸衰竭等。 |
| 12 | 病毒性肝炎 | 发热起病，伴以全身乏力、食欲不振、厌油、恶心、甚或呕吐，常有上腹部不适、腹胀、便秘或腹泻，尿色加深，巩膜皮肤出现黄染，少数病例可出现上呼吸道症状或皮疹、关节痛等。 |
| 13 | 脊髓灰质炎 | 主要发生于小儿，轻者出现轻度发热，全身不适，头痛，腰痛及呕吐等，重者出现突然发热，严重的头痛，颈背僵硬，部肌肉疼痛，感觉过敏和感觉异常， 潴留 肌肉痉挛，腱反射消失甚至瘫痪。 |
| 14 | 炭疽 | 皮肤炭疽多见面、颈、肩、手和脚等裸露部位皮肤，初为丘疹或斑疹，继之出现水疱，出血性坏死、水肿、溃疡，血样分泌物结成黑色干痂，伴 热、头痛、局部淋巴结肿 及脾肿大等。 |
| | | 肺炭疽起病急骤，先有感冒样症状，缓解后表现为寒战、高热、气急、呼吸困难、喘鸣、 绀、血样痰、胸痛等，可因呼吸、循环衰竭而死亡。 |
| | | 肠炭疽临床出现严重呕吐、腹痛、血水样便、腹胀，腹部有痛或呈腹膜炎征象等。 |
| | | 脑膜型炭疽临床有剧烈头痛、呕吐、抽搐，明显脑膜 激征 败血型炭疽表现为高热、头痛、出血、呕吐、毒血症、感染性休克等。 |
| 15 | 狂犬病 | 开始出现全身不适、发烧、疲倦、不安、被咬部 疼痛、感觉异常等；继 出现精神紧张、全身痉挛、幻觉、谵妄、怕声怕水怕风等。 |
| 16 | 钩端螺旋体病 | 起病急骤，伴畏寒及寒战，头痛，全身肌痛，尤 腓肠肌或 |

| | | |
|----|------------|--|
| | | 肌、腰背肌、大腿肌及胸腹肌等部位常见；全身乏力，特别腿软较明显；眼结膜充血、疼痛或畏光感，伴恶心、呕吐、纳呆、腹泻、咽痛、咳嗽、咽部充血、扁桃体肿大等。 |
| 17 | 布鲁氏菌病 | 起病缓慢，开始 现颇 感冒，后长期发热、多汗、游走性关节痛及伴有睾丸肿大疼痛、神经痛，肝脾肿大等。 |
| 18 | 肺结核 | 长期午后潮热，干咳或少 黏液痰，咯血，胸痛，呼吸困难盗汗 食欲减退和体重减轻等。 |
| 19 | 艾滋病 | 临床症状多种多样，一般初期症状象伤风、流感，全身疲乏力、食欲减退、发热、体重减轻，随着病情的加重，症状E增多，如皮肤、粘肤出现 色念球菌感染，单纯疱疹、带状疱疹、紫斑、血肿、血疱、血斑、皮肤容易损伤，伤后出血才等；侵犯内脏器官出现原因不明的持续性发热，可长达3-4月，还可出现咳嗽 气短 持续性腹泻便血、肝脾肿大、并恶性肿瘤、呼吸困难等，且每个患者并非上述所有症状全者现。 |
| 20 | 人感染高致病性禽流感 | 发热，体温多持续在39 以上，伴有流涕、鼻塞、咳嗽、咽痛、头痛、肌肉酸痛和全身不适，部分患者可有恶心、腹痛、腹泻、稀水样便等。 |
| 21 | 甲型H1N1 流感 | 早期症状与普通流感相似，包括发热、咳嗽、喉痛、身体疼痛、头痛、发冷和疲劳等，有些还会出现腹泻或呕吐、肌肉或疲倦、眼睛发红等。 |
| 22 | 登革热 | 起病急骤、高热，全身肌肉、骨髓及关节痛，极度疲乏，音患可有皮疹、 血倾 和淋巴结肿大。 |
| 23 | 淋病 | 尿频、尿急、尿痛、尿道口流脓或宫颈口阴道口有脓性分泌物等。 |
| 24 | 梅毒 | 类感冒 状，皮肤损害有斑疹、斑丘疹、脓疱疹 黏膜损害梅毒性咽炎、粘膜斑、梅毒性秃发等，梅毒疹，全身淋巴结大。 |
| 25 | 血吸虫病 | 发热，伴有腹痛、腹泻、粪中带有粘液及脓血，肝脾肿大血和消瘦等。 |

| | | | |
|----------|----|-------------|---|
| | 26 | 疟疾 | 全身寒战、发热、多汗、头痛，呈周期性规律发作，长期多次发作后，引起贫血和脾肿大。 |
| | 27 | 细菌性痢疾 | 发热、腹痛、腹泻、里急后重、黏液脓血便，同时伴有全身血症症状，严重者可引发感染性休克和（或）中毒性脑病。 |
| | 28 | 阿米巴性痢疾 | 普通型：常以腹痛、腹泻开始，腹泻日数次至十余次； 暴发型：起病急，高热，恶寒，腹泻日十余次，便前剧烈腹痛，里急后重明显，大便呈粘液血性或血水样，奇臭，并有吐、失水、迅速虚脱； 慢性型：症状持续存在或反复发作，常为腹痛、腹胀，腹泻便秘交替出现。 |
| | 29 | 新型冠状病毒感染的肺炎 | 以发热、干咳、乏力等为主要表现，少数患者伴有鼻塞、流涕、腹泻等上呼吸道和消化道症状。 |
| 丙类及其他传染病 | 1 | 流行性感冒 | 起病急，畏寒、高热、头痛、头晕、全身酸痛、乏力等。 |
| | 2 | 回归热 | 起病急骤，始以畏寒、寒战和剧烈头痛，继之高热，体温1天内达40℃以上，呈周期性高热伴全身疼痛、肝脾肿大和出汗倾向。 |
| | 3 | 水痘 | 起病较急，可有发热、头痛、全身倦怠等，水疱周围明显红晕、中央呈脐窝状。 |
| | 4 | 恙虫病 | 起病急骤，先有畏寒、寒颤，继而发热，体温迅速上升，叮咬处有焦痂或溃疡，伴有相对缓脉、头痛、全身酸痛、疲乏思睡、食欲不振、颜面潮红，结膜充血。 |
| | 5 | 黑热病 | 发热、畏寒、出汗、全身不适、食欲不振等。 |
| | 6 | 斑疹伤寒 | 起病急，寒战、高热，剧烈头痛、肌肉痛及压痛，尤以腓肠肌明显，淋巴结肿大，颜面潮红，眼球结膜充血，伴失眠、耳鸣、谵妄、狂躁，甚至昏迷。 |
| | 7 | 手足口 | 多发生于5岁以下儿童，可引起手、足、口腔等部位的疱疹，可伴有咳嗽、流涕、食欲不振、恶心、呕吐、头疼等，少数儿童可引起心肌炎、肺水肿、无菌性脑膜脑炎等并发症。 |
| | 8 | 麻风病 | 皮损加剧扩大，并出现新的红斑、斑块和结节，浅神经干变粗大疼痛、尤以夜间为甚，皮肤出现坏死性红斑或多形红斑。 |

| | | | |
|----|----------|--|--|
| | | | 伴畏寒、发热等。 |
| 9 | 丝虫病 | | 急性期表现为淋巴管炎、淋巴结炎及丹毒样皮炎；淋巴管征为发作时可见皮下一条红线离心性地发展，俗称“流火”“红线”；丹毒样皮炎出现局部弥漫性红肿，表面光亮，有痛及灼热感，多见于小腿中下部；常伴有畏寒发热、头痛、节酸痛等。 |
| 10 | 流行性腮腺炎 | | 起病较急，发热、畏寒、头痛、咽痛、食欲不佳、恶心、呕吐、全身疼痛等，数小时腮腺肿痛，逐渐明显，体温可达38℃以上。 |
| 11 | 风疹 | | 低热或中度发热，轻微咳嗽、乏力、食欲差、咽痛和眼发痒等。 |
| 12 | 急性出血性结膜炎 | | 起病急，双眼或单眼剧烈的异物感、眼痛及怕光流泪，眼睑肿胀，结膜下出血，多发角膜上皮剥脱，点状上皮浸润，角膜充血、浮肿，结膜滤泡及耳前淋巴结肿大等。 |
| 13 | 包虫病 | | 压迫和刺激症状；全身中毒症状包括食欲减退、体重减轻、消瘦、发育障碍等；局部包块：肝和腹腔包虫病常可触及不同大小包块，表面光滑，境界清楚；过敏症状：常见的有皮肤瘙痒、荨麻疹、血管神经性水肿等。 |

6.2 在航空运输各环节，如发现旅客有以下症状的，则有理由怀疑旅客有传染病

- 6.2.1 持续发热并伴有衰竭；
- 6.2.2 出现急性皮疹或发痒伴或伴有发热；
- 6.2.3 严重腹泻伴有其他症状或虚脱；
- 6.2.4 “伴有高热，皮肤、白眼珠明显发黄”。

6.3 艾滋病旅客运输

6.3.1 处置原则

6.3.1.1 西部航空拒绝运输身体有任何外伤或已出现艾滋病临床主要表现的艾滋病旅客。

6.3.1.2 旅客未向公司申报其为艾滋病患者，可按照普通旅客运输。

6.3.1.3 如旅客明确向公司申报其为艾滋病患者时，应按照不歧视、不拒运的原则进行处置。

6.3.2 处置流程

6.3.2.1 旅客在购票时提出，销售单位应询问旅客的身体有无任何外

- 伤或艾滋病临床主要表现, 并明确告知旅客西部航空拒绝运输身体有任何外伤或已出现艾滋病临床主要表现的艾滋病旅客, 建议旅客前往医院检查并开具医疗诊断证明书, 证明其身体情况适宜乘机。
- 6.3.2.2 销售单位按照特殊旅客信息通报流程进行信息传递。
- 6.4 提前申请传染病旅客运输
- 6.4.1 对于在售票环节提前申请运输时, 售票单位应向旅客了解身体健康状况以及治疗情况, 并请旅客出示《医疗诊断证明书》, 将传染病旅客运输需求报客户服务席。
- 6.4.2 客户服务席接到信息后, 立即通报AOC值班经理, 并由AOC值班经理组织AOC各单位进行运输评估后请示公司01值班员。
- 6.4.3 由客户服务席协调和安排目的站西部航空基地/分公司/场站或者集团成员航企属地保障单位或者地面服务代理单位请示目的站机场检疫部门意见。
- 6.4.4 在属于甲类、乙类、丙类传染病旅客提交符合要求医疗诊断证明书, 证明书说明该旅客疾病已经痊愈, 而且不具有传染性, 而且目的站检疫部门明确答复可以运输后, 按照正常旅客运输该名旅客。
- 6.4.5 由公司航卫部门负责配备客舱内防护及消毒用品, 由客舱乘务员提前做好空中服务预案。在运输过程中, 按照预案措施运输该名旅客。

(此页有意空白)

打印/下载不受控

1305 孕妇旅客

- 1 **目的**

为明确公司孕妇旅客运输标准,规范公司航空运输服务的运行和管理。
- 2 **引用文件**

地面服务手册
- 3 **管理单位**

市场营销部收益管理中心
- 4 **定义及运输条件**
 - 4.1 **定义**

孕妇旅客,航空运输过程中,未生产的怀孕的女性旅客。
 - 4.2 **运输条件**
 - 4.2.1 怀孕不足32周的孕妇乘机,除医生诊断不适应乘机者外,按一般旅客接受运输(此类旅客运输不受限制)。在乘机时需携带孕检证明,以便地服人员核对孕期周数。如果需要协助服务及需求,可在提出乘机需求时填写《特殊旅客服务需求单A类》。
 - 4.2.2 怀孕超过32周(含)但不足36周的健康孕妇,如有特殊情况需要乘机,填写《特殊旅客服务需求单C类》,并在乘机前72小时内交验“医疗诊断证明书”,且注明在XX日前适宜乘机有效。“医疗诊断证明书”的内容包括旅客姓名、年龄、怀孕时期、预产期、航程和日期、适应于乘机以及在机上需要提供特殊照料的事项,经西部航空客户服务席同意后方可购票乘机,并填写《特殊旅客服务需求单C类》(此类旅客运输受限制)。
 - 4.2.3 下列情况,西部航空无法承运
 - 4.2.3.1 怀孕36周(含)以上者;
 - 4.2.3.2 怀孕32周(含)至36周(不含)的孕妇,乘机时不能出具医疗证明者。
 - 4.2.3.3 预产期临近但无法确定准确日期,已知为多胎分娩或者预计有分娩并发症者;
 - 4.2.3.4 顺产后不足7天,难产以及早产经医生诊断不宜乘机者。

注:由于飞机是在高空飞行,高空空气中氧相对减少,气压降低。因此,对孕妇乘坐飞机有一定的限制条件。尽管有研究表明妊娠期的任何阶段乘坐飞机都是安全的,但是,为了慎重起见,各航空公司通常对孕妇乘机制定了一些运输规定,只有符合运输规定的孕妇,承运人方可接受其乘机。西部航空也不例外。

-
- 5 售票服务**
- 5.1 32周以下孕妇无申请时间及销售渠道限制。32周（含）-36周（不含）孕妇运输应在航班始发地向西部航空境内外直属售票处、境外销售总代理GSA及境内外授权售票处提出乘机需求。西部航空95373呼叫中心仅办理怀孕32周以下孕妇售票业务。
- 5.2 接受怀孕不足32周的孕妇定座，售票员须查看预产期证明。
- 5.3 接受怀孕超过32周（含）不超过36周（不含）的孕妇定座，旅客提供《医疗诊断证明书》。售票员指导旅客填写《特殊旅客服务需求单C类》。
- 5.4 《特殊旅客服务需求单》应由旅客本人填写，如本人书写困难，也可由其家属或者监护人代为填写。
- 5.5 售票员撕下《特殊旅客服务需求单》的出票人联留存，其余与客票一起交给旅客，并告之以上单据是旅客乘机必备的运输凭证。
- 5.6 国际运输售票处在为旅客办理购票手续前，售票处向客户服务席申请，经确认同意后方可为旅客办理购票手续。售票员需在孕妇旅客姓名后面标注特殊旅客标识，同时在PNR中用SSR格式备注特殊服务需求NM1ZHANG/YING PREG、SSR CKIN PN PREG HK1、用CT指令备注旅客联系方式。
- 5.7 售票处、95373在为旅客办理完购票手续后，应不晚于航班起飞前120分钟向客户服务席通报孕妇旅客信息。
- 5.8 售票员为孕妇旅客销售客票，提示旅客在乘机当日至少提前120分钟到值机柜台办理手续。

1306 儿童旅客

1 目的

为明确公司儿童旅客运输标准,规范公司航空运输服务的运行和管理。

2 引用文件

地面服务手册

3 管理单位

市场营销部收益管理中心

4 定义及运输条件

4.1 定义

儿童旅客是指年龄满2周岁但不满12周岁的旅客。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,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。

4.2 运输条件

4.2.1 不适合航空运输范围

4.2.1.1 不足5周岁的儿童单独乘机。

4.2.1.2 12周岁以下的病残儿童单独乘机。

4.2.1.3 在非本公司或本公司未授权的售票处购票的无成人陪伴儿童。

4.2.1.4 对于西部航空中转航班或西部航空与其他航空公司的联程航班,不接受无陪儿童的运输。

4.2.1.5 西部航空为市场方的代码共享航班,不受理无陪儿童的乘机申请,需由旅客直接向实际承运人申请。

4.2.1.6 国内、国际串飞航班,不接受无陪儿童的运输。

4.2.1.7 西部航空不接受年满12周岁(含)以上,16周岁(不含)以下的旅客申请无成人陪伴儿童服务。

4.2.1.8 未经西部航空同意,或已超出西部航空数量限额。

4.2.2 运输限量

4.2.2.1 儿童旅客

每一名年满18周岁且具有完全民事行为能力的成人旅客仅限携带三名儿童,超过限制数量的儿童旅客按无成人陪伴儿童进行购票。每名普通儿童所购客票必须与随行成人同服务等级就坐,否则按无成人陪伴儿童办理,若不满足无陪儿童办理标准,不予以售票。

每名年满18周岁且具有完全民事行为能力的成人旅客仅限同时携带两名儿童旅客和一名婴儿旅客或者三名儿童旅客。

备注:经审核出票的儿童团队除外。

- 4.2.2.2 无成人陪伴儿童
A319/320/321：限载5名无成人陪伴儿童/航班。
- 4.2.3 无陪儿童申请时限及购票要求
- 4.2.3.1 至少应在航班规定离站时间90分钟前提出；
- 4.2.3.2 所有申请手续必须在西部航空境内外直属售票处、境外销售总代理GSA及境内外特别授权售票处、西部航空95373（仅限无直属售票处或授权代理的情况）办理；
- 4.2.3.3 符合西部航空规定的运输条件；
- 4.2.3.4 经西部航空同意；
- 4.2.3.5 在西部航空或西部航空授权的售票处办理定座和购票手续；
- 4.2.3.6 必须在定座购票时，提出无成人陪伴儿童申请，填写《特殊旅客服务需求单B类》；
- 4.2.3.7 购票时必须出具儿童的户口簿或身份证或出生证或护照及其父母或监护人的身份证；
- 4.2.3.8 购票时，无成人陪伴儿童的父母或监护人必须提供始发与目的站的接送人员有效姓名、地址和联系电话。
- 4.2.3.9 必须购买定期客票，不定期客票必须在确认座位后方可乘机。
- 4.2.4 无成人陪伴儿童的乘机条件
- 4.2.4.1 无人陪伴儿童只能在订座情况下被允许乘坐航班。OPEN状态下不允许乘坐。由无人陪伴儿童的父母或监护人负责办理完乘机手续前，抵达目的站出口后的接送和照料；
- 4.2.4.2 无人陪伴儿童的父母或监护人负责向承运人提供目的站的接送人姓名、地址和电话号码；
- 4.2.4.3 本公司有权根据《特殊旅客服务需求单B类》中的内容，核实无人陪伴儿童在航班始发站和目的站接送人的身份证件；
- 4.2.5 无成人陪伴儿童票价
- 4.2.5.1 国际运输：无陪儿童在所有销售散客舱位订座，按成人销售运价购票。
- 4.2.5.2 国内运输：无成人陪伴儿童按适用舱位（Y舱）正常票价的50%购票。如儿童的父母或监护人要求本公司另派乘务人员随机陪伴，应负责提供陪伴人员的往返机票费用。
- 5 无陪儿童售票服务
- 5.1 无陪儿童的父母或其监护人在本公司指定的售票处进行购票，或通过西部航空95373订票（仅限无直属售票处或授权代理的情况）。购票时提出申请，填写《特殊旅客服务需求单B类》，要求字迹清晰。
- 5.2 售票员在出票前检查儿童的护照等旅行证件及其父母或监护

- 人的身份证是否有效, 检查《特殊旅客服务需求单B类》填写是否正确, 对《特殊旅客服务需求单B类》中涉及到的目的站接送人的姓名和地址进行核实, 无误后方可出票。
- 5.3 在销售无成人陪伴儿童客票时
- 5.3.1 首先使用ML U1指令查询所申请航段已订座的无陪人数, 在限载人数范围内, 有可利用座位数的情况下方可办理无陪儿童销售业务。ML U1指令格式: ML U1/PNR/航班号/日期 (例: ML U1/PNR/PN6205/27JUL)。由于联网销售, 为避免无陪儿童超售, 建议一步生成PNR, 在出票前再次使用MLU1指令, 在有可利用座位数时, 再出票。出票后旅客乘机信息邮件通报客户服务席。
- 5.3.2 在建立无陪儿童PNR时, 须用OSI指令备注旅客联系方式, 同时备注送机人及接机人手机号码。具体指令格式如: OSI PN CTCT13305558888/13305559999/18600001111
- 5.3.3 客票填开
- 5.3.3.1 “NAME OF PASSENGER”栏打印旅客姓名及代码, 无陪儿童姓名后除加注代码外还需加注年龄, 例如: LI/MING(UM09)。
- 5.3.3.2 “FARE”打印订座舱位适用的成人票价。
- 5.3.3.3 “TAX”栏打印系统中生成的税费。
- 5.3.3.4 客票其它各项的打印规定同普通客票。
- 5.4 将儿童父母或监护人填写的《特殊旅客服务需求单B类》, 按定座记录编号进行登记, 一份由售票处存档备查, 另两份交给购票旅客, 并告之委托人以上单据是无陪儿童乘机必备的运输凭证。如无成人陪伴儿童旅客客票为电话出票, 售票处须提醒旅客至少在航班截载前提前180分钟前往始发机场填写填写《特殊旅客服务需求单》, 以保障顺利成行。
- 5.5 售票员应提醒儿童的父母或监护人, 至少在航班规定离站时间60分钟前到机场服务柜台办理无陪儿童的乘机手续。
- 5.6 对于事先未提出服务要求且已购票的儿童旅客, 在其到达机场后且在航班离站时间60分钟前在西部航空直属售票处、或经西部航空特别授权的售票处提出无成人陪伴申请, 售票员可用ML U1指令查询无陪儿童座位可利用情况, 为旅客重新购票, 然后取消原PNR, 原CHD客票做非自愿全退处理, 重开UM新票(原舱位关闭时, 由95373K位)。如该航班无人陪伴儿童人数已达限制数量或在航班离站时间60分钟内提出申请, 不再办理无成人陪伴儿童的承运手续, 售票员与其监护人协商并获同意后, 可为其办理后续有可利用无陪儿童座位的航班, 原客票按非自愿退票处理, 同时在退票收费单中备

注: “CHD变更UM全退及新客票票号”。如需要退票, 则按自愿退票处理。

- 5.7 无成人陪伴儿童出票后, 售票员将《特殊旅客服务需求单》B类存档备查, 以便做好服务保障的组织协调工作。
- 5.8 售票环节无成人陪伴儿童信息传递
售票员只需在无陪儿童姓名后面标注UM及年龄标识, 系统自动在PNR中用SSR格式备注特殊服务需求; 用OSI PN CTCT指令备注旅客联系方式, 由系统自动采集并完成信息传递, 售票处不需再单独发报特殊旅客信息。
- 6 特殊情况的处置
- 6.1 航班超售时, 应优先保证无陪儿童成行。
- 6.2 航班不正常时, 应安排专人对无陪儿童进行照料; 如需安排住宿, 应安排专人全程陪伴无陪儿童, 并根据乘机文件信息通知无陪儿童的接送人。
- 6.3 航班延误时间较长, 应及时将信息告知无陪儿童的父母、监护人或接送人。
- 6.4 航班取消时, 在始发地应将无陪儿童交还至无陪儿童的父母、监护人或送机人; 在备降地, 应积极安排签转至最早的后续航班, 并及时将航班信息告知无陪儿童的父母、监护人或接送人。
- 7 儿童团体旅客
- 7.1 运输原则
儿童团体旅客运输按照“一事一议”的原则进行处置。
运输要求
- 7.2 运输要求
- 7.2.1 售票处接收到儿童团体旅客运输申请时, 应第一时间将儿童团体运输相关信息通报至客户服务席, 客户服务席接收信息后立即将信息通报至AOC值班经理。
- 7.2.2 AOC 值班经理接到信息后立即组织AOC各单位进行评估, 各单位根据自身业务立即开展评估并反馈明确的评估结果后, 由AOC值班经理于接到信息后1小时内, 最晚不得超过航班起飞前23 小时做出是否可以承运的意见请示01值班员, 并将01值班员最终意见反馈至客户服务席及相关单位, 同时相关单位提前做好承运的组织保障工作。
- 7.2.3 客户服务席接收运输评估信息后应立即将信息通报至向售票处, 售票处接收到运输评估信息后, 立即为旅客办理购票手续或做好无法运输的解释工作, 并协助旅客填写相关运输单据。

-
- 7.2.4 我司基地/分公司/场站/客户服务席、集团成员航企属地保障单位及地面服务代理单位应按照各自职责和上述地面服务标准进行服务保障，并及时将服务保障中的特殊情况反馈至公司AOC运行控制席。

打印/下载不受控

(此页有意空白)

打印/下载不受控

1307 婴儿旅客

1 目的

为明确公司婴儿旅客运输标准,规范公司航空运输服务的运行和管理。

2 引用文件

2.1 地面服务手册

2.2 旅客、行李运输总条件

3 管理单位

市场营销部收益管理中心

4 定义及运输条件

4.1 定义

婴儿旅客是指出生14天至2周岁以下的婴儿。

4.2 运输条件

4.2.1 婴儿应由年满十八周岁、具有完全民事行为能力的成人陪伴乘机,不单独占用座位。

4.2.2 出生不足14天的婴儿和出生不足90天的早产婴儿(早产婴儿指胎龄满28周不满37周),西部航空无法承运。

注:由于新生儿的抵抗力差,呼吸功能不完善,咽鼓管又较短,鼻咽部常有粘液阻塞,飞机升降时气压变化大,对身体刺激大,新生儿又不会做吞咽动作,难以保持鼓膜内外压力平衡,因此,对婴儿乘坐飞机要有一定的限制条件,航空公司规定上述婴儿不能乘机。

4.2.3 携婴儿数量:每一成人只能携一个按西部航空规定票价购票的婴儿。

4.2.4 行李规定:持婴儿票的旅客无免费行李额,但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7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,则必须作为托运行李免费运输。

4.2.5 为便于运行控制和保证服务质量,按照每名客舱乘务员服务5名婴儿和婴儿救生衣数量配备情况为标准,对婴儿的承运数量进行限制:非跨水航线A320/A319机型承运数量为20名、A321机型承运数量为30名,跨水航线A319/A320/A321机型承运数量为6名。

备注:跨水航线以运行控制部通报为准。

4.2.6 由于婴儿运输不占用座位,成本较低,为保证收益最大化,在没有其他特殊旅客的情况下,在满足该航班机型最大冗余氧气面罩的条件下,可按最大限度承运婴儿。当承运数量超

过以上规定时,售票部门必须在航班离站前120分钟通知客户服务席,由其通报其他保障单位,做好服务保障和准备。

5

售票服务

5.1

无论是随成人一起购票的婴儿票,还是单独购票的婴儿票,均可在西部航空境内外各直属售票处、销售代理人及西部航空呼叫中心95373购买。

5.2

售票时请清楚、准确、完整地向旅客说明有关婴儿的运输条件。如携带婴儿旅客有服务需求,可指导旅客填写适用的《特殊旅客服务需求单》,并口头和书面提醒旅客办理乘机手续及安检时出示婴儿有效身份证件原件。

5.3

婴儿旅客票价

5.3.1

国内运输:国内运输按照同一航班成人适用普通票价的10%购票,不提供座位。

5.3.2

国际运输:婴儿旅客按照西部航空规定票价购票,不提供座位。

5.4

国内运输婴儿不能填开OPEN票。国际及地区航班和与其联运的ADD ON及SPA航段:去程回程均须定妥日期。

5.5

国内运输婴儿票可允许签转、变更,退票不收手续费。国际及地区航班和与其联运的ADDON及SPA航段:婴儿票不允许自愿签转,相同票价舱位变更免费,升舱需补收舱位差额,退票免收退票费。

5.6

同随行成人一起出票:按正常订座程序,生成一个成人的PNR记录。然后在PNR里录入婴儿信息。

5.6.1

国际运输指令: XN: IN/TEST/TEST INF (AUG11) /P1,同时手工在PNR内进行备注,格式SSR INFT PN NN1 PEKSEA 495 Y04SEP TEST/TEST 10AUG11/P1。

国内运输指令: XN: IN/婴儿姓名INF(出生年月)/p1。例如: XN: IN/小测试 INF(AUG18)/p1,系统自动生成婴儿旅客信息: OSI YY 1INF XIAOCESHI/P1同时需手工用SSR格式备注婴儿信息: SSR INFT 航空公司代码 Action-Code1 城市对 航班号 舱位 航班起飞日期 婴儿姓/婴儿名(必须输入拼音) 出生年月日/自由文本(可不输)/Pn 格式;例如: SSR INFT PN NN1 CKGSYX 6203 Y 04SEP XIAO/CESHI 10AUG18/P1。

5.6.2

国际运输:使用QTE: IN/PN及XS FSQ选取运价后,使用DFSQ: A自动生成FN/FC/EI项信息。以上为1E系统的指令,其它系统以各GDS的指令要求为准。

国内运输:在PNR加入婴儿的FN/FC/FP信息,国内航班:可使用PAT: *IN获取婴儿运价。

- 5.6.3 输入打票指令 (ETDZ: 打票机号), 系统将直接生成两个票号。
- 5.6.4 请注意检查票面信息无误。
- 5.6.5 单独购买婴儿票:
- 5.6.5.1 提取随行成人订座记录;
- 5.6.5.2 同正常婴儿购票流程;
- 5.6.5.3 用SEL: T/航段号指令为婴儿旅行的航段增加TKT标识。(此条款仅适用于: 随行成人已出往返客票, 婴儿后补单程客票)。
- 5.6.5.4 成人的FN、FC项删除并重新输入FN、FC。
- 5.6.5.5 ETDZ:打票机号, INF。
- 5.6.6 婴儿购买儿童票时: 国际及地区航班CN税豁免, 燃油附加费及其它税费按照成人标准执行在PNR中旅客姓名后加注INS字样, 用EI指令备注婴儿的出生日期。
- 6 乘机服务**
- 6.1 婴儿应与陪伴的成人旅客同时办理乘机手续。
- 6.2 办理乘机手续时, 应查看婴儿出生年月的有效证明, 根据所购客票核对其年龄符合运输规定。婴儿的年龄以开始乘机旅行之日计算。如开始乘机旅行时未满规定的年龄而在旅行中超过规定年龄, 不另补收票价差额。

(此页有意空白)

打印/下载不受控

1308 年长旅客

1 目的

为明确公司婴儿旅客运输标准,规范公司航空运输服务的运行和管理。

2 引用文件

地面服务手册

3 管理单位

市场营销部收益管理中心

4 定义及分类

4.1 定义

根据《中华人民共和国老年人权益保障法》第二条规定,年长旅客指年满60周岁乘坐民航飞机的公民。

4.2 分类

为保障旅客自身权益和航空运输安全,按照老年人旅客服务需求,将年长旅客分为:无特殊服务需求年长旅客、一般服务需求年长旅客和特殊服务需求年长旅客三种类型。

4.2.1 无特殊服务需求年长旅客:指身体健康、有自理能力,在航空旅途过程中不需要航空公司给予特别照顾的年长旅客。

4.2.2 一般服务需求年长旅客,指因年龄偏大,在航空旅途过程中需要航空公司提供某种或多种服务的年长旅客。一般服务需求年长旅客分为两类,具体内容如下:

| 类型 | 范围 |
|----|---|
| 一类 | 对乘机流程和环境不熟悉,无法顺利办理登机牌、候机、上下飞机、到达领取行李整个过程,需要安排人员给予引导;需要特殊机上座位;其它非涉及健康类的一般服务需求。 |
| 二类 | 因为身体年迈,短距离(一般在约200米以内)可自行行走,但长距离(约200米以上)行走体力不支,需要轮椅代步;因自身身体原因,需要特殊餐食;身体残疾或年迈,需要手杖或拐杖支撑行走;其他涉及健康类的一般服务需求。 |

4.2.3 特殊服务需求年长旅客,指运输过程中需要担架或需要提供医疗氧气或肢体病伤或怀疑在飞机上需要额外医疗服务的情况下,才能完成所需航程运输的年长旅客。

5 售票服务

5.1 沟通过程中,注意语速适中,表达内容清晰明了,可适当提高说话音量

5.2 无特殊服务需求年长旅客可在各销售单位购票。一般服务需求年长旅客和特殊服务需求年长旅客必须在西部航空境内外直属售票处、境外GSA及境内外特别授权售票处、西部航空

95373 (仅限无直属售票处或授权代理的情况) 办理。

- 5.3 各销售单位在销售年长旅客客票时, 应查验旅客的有效旅行证件, 注意辨别旅客的年龄, 必须主动向购票人询问年长旅客的身体状况是否健康, 是否适宜乘机, 是否患有严重疾病, 如高血压、心脏病等。如年长旅客不适宜乘机, 须做好解释工作。如所在售票处无权销售一般服务类需求、特殊服务类需求客票, 须对可购票地点进行明确引导。
- 5.4 如年长旅客或购票人申请服务, 售票员须对相应的《特殊旅客服务需求单》进行解释, 主动告知西部航空可为年长旅客提供的服务项目, 供旅客进行自由选择, 协助年长旅客或购票人完成《特殊旅客服务需求单》的填写。具体要求如下, 如旅客无法满足下述条件, 我司将不予承运。
- 5.4.1 如申请一般服务需求一类范围, 无须家属陪同旅行。如申请一般服务需求二类范围, 必须至少有一名家属或医生或护理人员陪同旅行。如需申请一般服务需求, 均须详细、准确填写《特殊旅客服务需求单(A类)》。西部航空免费提供一般服务需求项目。
- 5.4.2 如申请特殊服务需求, 因其涉及航空运输安全, 售票前须经我司特别同意, 填写适用的《特殊旅客服务需求单(C类)》, 并提交适宜乘机的《医疗诊断证明书》。具体要求参见担架、轮椅、用氧、病患旅客的规定执行。的相关规定执行。
- 5.5 如年长旅客因为视力原因或者其他原因无法填写《特殊旅客服务需求单》时, 可由其家属代为填写。
- 5.6 旅客(或家属)填写《特殊旅客服务需求单》完毕后, 售票员应仔细核实旅客提出的需求, 并与旅客(或家属)确认服务需求项目。在核实完服务需求项目后, 售票处工作人员应将《特殊旅客服务需求单》的航空公司联留存, 旅客联交给旅客(或家属), 告知旅客联是在机场享受到相应服务项目的凭证。出票时, 售票处工作人员在定座的“SSR”内说明需要特殊照料的项目, 如需要轮椅、服务引导、特殊座位等。
- 5.7 售票处必须向旅客(或家属)说明相关的承运要求和承运条件, 否则一切责任由出票单位承担。如年长旅客未按西部航空规定购票及乘机, 为保障年长旅客健康, 我司有权拒绝承运。如需退票, 按自愿退票处理。
- 6 特殊服务需求年长旅客
根据特殊服务需求内容, 参见残疾人旅客、病患旅客的相关规定执行。

7

不正常航班年长旅客处理原则

如发生不正常航班,按照不正常航班服务标准提供相应的服务内容。此外,应给予年长旅客重点关照,优先提供改签航班、退票、餐食及住宿服务。

打印/下载不受控

(此页有意空白)

打印/下载不受控

1309 担架旅客

- 1 目的
为明确公司担架旅客运输标准,规范公司航空运输服务的运行和管理。
- 2 引用文件
地面服务手册
- 3 管理单位
市场营销部收益管理中心
- 4 定义及运输条件
 - 4.1 定义
担架旅客(STCR-STRETCHER),是指旅客乘坐西部航空航班,在飞机起飞至降落整个航行过程中,不能够以直立姿势坐于座位上,在使用担架或其他设备条件下,旅客以平躺状态进行航空运输,此类旅客称为担架旅客。
 - 4.2 运输条件
 - 4.2.1 西部航空每一航班的每一航段上,仅限承运1名担架旅客,且担架旅客和无自理能力轮椅旅客(WCHC)、机上窄型轮椅旅客(WCOB)不能在同一航班承运。
 - 4.2.2 如旅客为病患等其他特殊情况,必须满足西部航空有关病患等其他特殊情况乘机条件。
 - 4.2.3 担架旅客至少应提前48小时在航班始发地向西部航空境内外直属售票处、境外销售总代理(GSA)及境内外授权指定售票处提出申请。
 - 4.2.4 担架旅客不办理联程航班业务。
 - 4.2.5 担架旅客必须至少有一名医生或者护理人员陪同旅行。
 - 4.2.6 处于休克状态的担架旅客拒绝承运。
 - 4.2.7 当航班上有VVIP时,不承运担架旅客。
 - 4.2.8 原则上不同意拆座椅,担架旅客机上要求躺卧时的总长度不超过152CM,且不影响其他旅客的舒适为宜。
 - 4.2.9 担架旅客若有其他特殊保障需要,只能在出票时提出并经公司评估同意后方可承运。对于超出公司现行运输规章限制的特殊运输任务时,售票处需将情况反馈至客户服务席,由客户服务席发西部运行管理中心/AOC值班经理组织公司各部门评估并请示公司领导同意后,方可承运。若需要拆卸座椅,受理的售票单位必须通过邮件通报客户服务席,并由客户服务席通过邮件请示西部运行管理中心、AOC值班经理及公司01值班员评估同意后,方可承运。

- 4.2.10 申请时旅客提供以下三种文件：
- 4.2.10.1 填写完整西部航空《特殊旅客服务需求单C类》；
- 4.2.10.2 提供符合西部航空要求的《医疗诊断证明书》；
- 4.2.10.3 填写旅客运输申明书或机场提供的免责类文件，西部航空工作人员告知担架旅客或陪同人员航空运输风险，同时由担架旅客本人或家属（监护人）评估航空运输风险并仔细阅读旅客运输申明书后在手写条款处填写“西部航空公司已对以上所有条款内容特别提示，如有违反，造成的任何后果，本人愿意承担一切责任”，并确保字迹清晰可辨认后签字确认。
- 4.2.11 担架旅客运输需要满足西部航空担架旅客运输机型及相关航空站担架拆装能力条件：
- 4.2.11.1 考虑到航空运输安全性，原则上不接受旅客提出的使用头等舱/公务舱座位运输担架旅客或旅客直接躺在（使用）经济舱联排座椅上而不使用担架设备运输。
- 4.2.11.2 担架运输应安排在经济舱，具体西部航空可以运输担架旅客的机型以及具体的座位安排以咨询地服人员为准。
- 4.2.11.3 原则上使用西部航空专业医疗担架，在西部航空担架调运不及时或航班保障正点的情况下，西部航空可以考虑由旅客提供担架。
- 4.2.11.4 具体使用西部航空担架还是旅客自备担架，在西部运行管理中心/AOC值班经理及公司01值班员决策通过邮件通报客户服务席后，由客户服务席通过邮件通知售票单位，售票单位答复旅客。
- 4.2.11.5 不同的机型，保障担架运输时，需要对部分座椅进行拆装，并且只能在部分航空有能力进行拆装，在运输担架旅客时必须考虑。
- 4.2.11.6 担架大于152CM，才需要拆座椅，小于152CM无需拆座椅，且客舱座椅的拆卸必须满足西部航空基地或机场拆装飞机客舱座椅担架旅客保障条件。一般情况下，海航技术机务维修人员安装担架的时间为6小时，拆卸担架的时间为3小时，并提供可靠的担架固定装置，但不得因为安装和拆卸担架及座椅而延误航班。
- 4.3 运输收费
- 4.3.1 西部航空提供的专业担架及旅客自备担架，均不收取担架使用费，担架旅客运输所需担架重量不计入免费行李额内，给予免费运输。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。

- 4.3.2 担架旅客购票费用:
- 4.3.2.1 旅客本人必须购买9张Y舱西部航空全票价客票。若担架旅客申请航班由基地始发,但需在非基地拆卸座椅进行保障,拆卸座椅工作在基地进行,基地始发航班上所占用的座位也需收取9张Y舱西部航空全票价费用。陪同人员票价:与担架旅客相同服务等级舱位的散客票价(见舱销售)。儿童担架旅客的票价为:国际运输按照9张Y舱西部航空全价票的75%收费;国内运输按照9张Y舱西部航空全票价的50%收费。且舱位的服务等级必须与成人一致。
- 4.3.2.2 税费
- 国际运输:担架旅客税费按担架旅客人数计收。
国内运输:燃油附加费以担架旅客实际购票的座位数计收;民航发展基金以所承运担架旅客的人数计收。
- 4.3.2.3 对于机场提供的机场救护车等机场设施,其服务费用由旅客自行向机场缴纳费用,西部航空不代为收取。始发、经停、到达相关地面保障单位(地面服务代理单位、集团成员航企属地保障单位、西部航空基地/分公司/场站)协助了解设备费用收取情况并反馈至客户服务席,同时由客户服务席通知售票单位,售票单位转告旅客提前准备,在乘机当日旅客自行向机场缴纳费用。
- 4.4 准备内容
- 4.4.1 旅客及家属需要提前准备的其他内容如下,如准备不充分,西部航空有权认为不适合航空运输。
- 4.4.1.1 在西部航空不能提供专业担架的情况下,西部航空售票单位通知旅客自行准备担架,自行准备担架要求如下:①自备担架长度不超过200CM,宽度不超过60CM;②自备担架硬质平板(可以在板上铺垫子)。③自备担架四角须有栓柱或圆环等用于绑定的地方。④旅客在接到西部航空通知自备担架后,必须提前进行准备,在乘机当日带至机场。
- 4.4.1.2 旅客须自行联系医院、安排救护车以及在飞行过程中所需的救护设备,并把具体信息提前告知西部航空售票单位。
- 4.4.1.3 担架旅客必须至少有一名医生或者护理人员陪同旅行,该陪同人员要求必须具备医疗急救知识和技能,能够应对和处理担架旅客在飞行过程任何突发医疗问题,具体陪护人员数量及资质内容,要求旅客在《特殊旅客服务需求单C类》单据“陪护人员”栏目列明。
- 4.4.1.4 旅客及陪护人员需自行准备枕头、床垫和被子等。
- 4.4.2 售票单位通过邮件客户服务席进行请示,并由客户服务席通

过邮件请示西部运行管理中心、AOC值班经理及公司01值班员评估同意后方可运输，同时由客户服务席通过邮件通知售票单位，售票单位转告旅客提前准备。

5

售票环节

5.1

担架旅客购票只能由西部航空直属售票处、境外办事处及GSA、境内外特别授权的航班始发地售票处办理，或向西部航空呼叫中心95373提出申请，不允许任何其他代理办理西部航空担架旅客。

5.2

旅客或其委托人在售票处提出乘机申请，在售票处填写《特殊旅客服务需求单》C类。如在西部航空呼叫中心95373申请办理，呼叫中心应根据《特殊旅客服务需求单》C类详细记录旅客需求，邮件发送客户服务席，抄送西部航空重庆机场直属售票柜台，并电话确认相关单位已收到邮件，后续答复旅客及售票工作由西部航空重庆机场直属柜台负责跟进。

5.3

售票员应详细询问旅客的病情，并按以下方式处理：如担架旅客不符合西部航空运输条件，受理的售票处可不接受定座和购票。售票员应向旅客充分说明不承运的理由，建议旅客采取其他交通途径。同时，通报公司服务质量管理中心备案。对于在运输范围内的旅客，应根据担架旅客承运条件检查旅客乘机所必备的资料。如资料不足或者不齐，提醒旅客按要求进行准备，并提醒旅客必须保证资料的有效性、真实性。

5.4

如旅客提供的乘机资料齐全，受理的售票处应向西部航空座位控制部门进行座位申请和确认。

5.5

受理的售票处必须向客户服务席值班员申请，客户服务席请示上级领导同意，在接收到客户服务席可以承运的答复后，受理的售票处方可接受旅客的购票。

5.6

如担架（STCR）需要携带其他医疗设备时，售票单位必须向旅客家属确认需要西部航空协助的项目，同时须询问担架旅客相关保障需求，保障需求包括但不限于是否需要机场放入救护车到达机坪（需要收费）、是否需要医院救护车到达停机坪（该方式须机场相关单位同意后方可执行）等，售票单位将相关内容通报客户服务席，待确认后给予回复。

5.7

担架旅客应在航班离站48小时之前的时间内购买客票，航班离站前48小时尚不能确定能否接受承运的担架旅客，可约定时间购票。

5.8

售票员为担架旅客填开客票时，应检验旅客的乘机证件及其他必需文件资料是否齐全、有效。如售票人员对旅客病情等

身体条件或必要资料心存疑虑时,为防止旅客家属或其监护人刻意隐瞒,可要求其手写承诺书,没有严格格式,但保证内容含有其提供的信息真实、有效,如存在隐瞒或者欺骗行为,到机场后发现不适合航空运输,承担由此造成旅客本人一切后果及航空公司的损失。并根据常识及西部航空《医疗诊断证明书》格式内容判断其符合性,如明显不符则不出票。

- 5.9 客票填开后,售票员撕下《特殊旅客服务需求单C类》一份留存,其余附在客票的各有关联上,并告知旅客家属或其监护人《特殊旅客服务需求单C类》及《诊断证明书》是病患旅客乘机必备的运输凭据。
- 5.10 售票员按我司规定的座位数量定座并打印客票(例:如某担架旅客购买B6268执行的PN6357 CKG-SIN航班客票,售票员需在定座系统中定9个经济舱座位,SSR项备注旅客信息SSR STCR PN HK1。打印9张客票/行程单,其中1张为旅客个人客票/行程单,另外8张客票/行程单为担架旅客附加客票)
- 5.11 担架旅客个人客票/行程单:
- 5.11.1 “NAME OF PASSENGER”栏打印旅客姓名及代码STCR,例如:
HUANG/YAOMING STCR;
- 5.11.2 “FARE”打印个人客票的票价;
- 5.11.3 “TAX”栏按规定标准打印;
- 5.11.4 “BAGGAGE ALLOWANCE”栏打印担架旅客所占舱位等级及座位数免费行李额之和;
- 5.11.5 客票其它各项的打印规定同普通客票。
- 5.12 担架旅客附加客票/行程单:
- 5.12.1 “NAME OF PASSENGER”栏打印STCR/STCR;如:境外GDS以系统输入要求为准,原则上为STCR或STCR/STCR;
- 5.12.2 “FARE”打印附加客票的票价;
- 5.12.3 “TAX”栏:民航发展基金、国外机场安检税、旅客服务费、燃油附加费等税费;
- 5.12.4 “BAGGAGE ALLOWANCE”栏打印NIL;
- 5.12.5 客票其它各项的打印规定同普通客票。
- 5.12.6 陪员人员客票的填开要求同普通散客票。
- 5.12.7 退、改、签规定:不允许签转;改期、退票费的收取标准同担架旅客的个人票价。
- 5.12.7 售票员需为旅客办理完购票手续后,应不晚于航班起飞前48小时邮件通知始发和达到站,并确认接收单位已收到信息。如担架旅客为电话出票,售票处须提醒旅客至少在航班截载

前提前180分钟前往始发机场填写填写《特殊旅客服务需求单》，以保障顺利成行。

6

特殊情况下处置流程

6.1

如担架旅客或其家属没有按照时限提前申请，而临时申请，接到申请的售票人员或地面服务人员应向旅客家属了解担架旅客的病情、身体状况、申请乘机航线、日期、陪护人员情况以及乘机运输文件等信息。如在机场现场提出申请的情况，请机场急救中心医生协助检查担架旅客病情，以便更多获取担架旅客信息。对于以上获取信息，申报单位（接到申请的售票单位或地面服务单位）立即通报西部航空客户服务席。

6.2

客户服务席负责将此信息通过邮件通报给西部运行管理中心、AOC值班经理，西部运行管理中心/AOC值班经理根据西部航空担架旅客运输条件判断是否能够承运，并请示公司01值班员确定是否予以运输。对于超出公司现行运输规章限制的特殊运输任务时，由西部运行管理中心/AOC值班经理组织公司各部门评估并请示公司领导同意后，方可承运。

6.3

如公司01值班员及西部运行管理中心/AOC值班经理评估后认为可以承运，则参照上述担架旅客运输流程进行保障。

6.4

如公司01值班员及西部运行管理中心/AOC值班经理评估后认为保障条件不足，不可以承运，则客户服务席接到指令后立即通知申报单位（售票单位或相关地面保障单位），由申报单位通报给申请旅客或其家属，后续安排如下：申报单位向旅客说明不能运输原因，申报单位值班领导（售票单位或地面服务单位）积极安抚旅客，注意语言方式，并积极为旅客提供其他建议，供旅客自己选择。：①联系国际SOS紧急救助②申请金鹿机医疗包机紧急救助③申请西部航空包机或调机紧急救助④签转有条件其他航空公司⑤协助向当地政府求助⑥选择其他交通途径等；如旅客选择提示的建议，申报单位工作应及时协助联系，并与随后的保障单位做好交接。如旅客现场要投诉，由当日售票单位或相关地面保障单位主动向记者出示西部航空运输条件及其他有利证据，避免负面报道，同时通报西部航空客户服务席，并由客户服务席通报西部航空品牌管理中心。积极协助旅客做出后续安排，如已办理乘机手续，退还旅客托运行李，协助安排退票。应及时复印旅客客票、身份证件、医疗诊断证明书、乘机申请书等证明性材料，提供给客户服务席备案。跟踪旅客动态，及时向客户服务席通报。客户服务席值班员了解进展，记录并及

时通报西部运行管理中心/AOC值班经理、品牌管理中心（对于旅客申请而无法运输的情况，必须通报）、本部门领导、服务督查中心等。如不运输可能造成旅客肢体永久性损害或者危及生命，则应同时通报公司01值班员。。如不运输可能造成旅客肢体永久性损害或者危及生命，则应同时通报公司01值班领导。

- 6.5 西部航空品牌管理中心积极采取媒体公关及处理后续投诉，避免出现负面影响或者在出现负面影响后，使公司的损失降到最小。
- 6.6 对相关内容及处理结果记录、归档、保存。其他有关后续处理流程按照特殊旅客章节内容操作。

打印/下载不受控

(此页有意空白)

打印/下载不受控

1310 用氧旅客

- 1 目的
为明确公司用氧旅客运输标准,规范公司航空运输服务的运行和管理。
- 2 引用文件
 - 2.1 大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则
 - 2.2 地面服务手册
- 3 管理单位
市场营销部收益管理中心
- 4 定义及运输条件
 - 4.1 定义
用氧旅客指在飞行途中需要使用用氧设备的旅客,包括一般用氧旅客和残疾人用氧旅客。
备注:不适用于载运 CCAR-121 要求的补充氧气、急救氧气及其相关设备。
 - 4.2 运输条件
 - 4.2.1 申请时限
目前西部航空无法提供专用医疗氧气设备。旅客必须在航班离站48小时前提出乘机需求。经西部航空同意并预先做出安排。
 - 4.2.2 运输限制
 - 4.2.2.1 对于用氧旅客,西部航空暂不办理中转联程服务;对于不同承运人运输的联程航班,必须征得联程航班承运人同意,方可售票。
 - 4.2.2.2 处于昏迷状态的用氧旅客及在地面候机期间也需要用氧的旅客不予承运。
 - 4.2.2.3 旅客不得携带贮存、产生或者分配氧气的设备作为托运行李或者手提行李运输。
 - 4.2.3 运输要求
 - 4.2.3.1 用氧旅客需提供《医疗诊断证明书(医疗证明)》、《特殊旅客服务需求单C类》、《特殊旅客乘机服务单》等。
注:《医疗诊断证明书(医疗证明)》需写明“在航空旅行中不需要额外的医疗协助能安全完成其旅行”。
 - 4.2.3.2 旅客均应持有由合格医生签署的书面证明,说明旅客有使用该设备的医学需要,并具体标明,在正常飞行时与飞机客舱内压力相对应的压力高度下,每小时所需的最大氧气量和最大氧气流量,以及携带的氧气总量等于按照医生证明中标明的每小时所需的最大氧气量,乘以按照本规则(CCAR-

- 121.574) 要求的用以计算飞机燃油量的小时数。
- 4.2.3.3 对于用氧旅客,西部航空暂不办理中转联程服务;对于不同承运人运输的联程航班,必须征求联程航班承运人同意,方可运输。
- 4.2.3.4 处于昏迷状态的用氧旅客及在地面候机期间也需要用氧的旅客是被认为不符合安全运输。
- 4.2.3.5 用氧旅客有不超一名陪伴亲属或者其他有关人员陪同。
- 4.2.3.6 申请办理时间
必须在航班离站48小时前提出乘机要求,西部航空需在24小时内明确给予是否承运的答复,如同意承运需告知旅客并于普通旅客办理乘机手续截止前2小时到达西部航空或西部航空代理人柜台办理乘机手续。
- 5 售票服务**
- 5.1 用氧旅客购票只能由西部航空直属售票处、境外办事处及GSA、境内外特别授权的航班始发地售票处办理,西部航空呼叫中心95373仅限无直属售票处或授权代理的情况进行申请。不允许任何其他代理办理西部航空用氧旅客。
- 5.2 售票人员接到旅客申请后,应提醒用氧旅客准备相应的运输文件,其运输申请在我司评估可行后方可运输。同时向旅客了解其行程以及旅客身体状况,并查阅旅客出示的医疗诊断证明书及其他文件,确认旅客申请文件是否齐全,是否符合规定。
- 5.3 售票人员必须向客户服务席值班员申请,客户服务席请示上级领导同意,在接收到客户服务席可以承运的答复后,售票人员方可接受旅客的购票。
- 5.4 确认准许承运用氧旅客后,售票人员向旅客提供《特殊旅客服务需求单C类》,提示旅客仔细阅读,了解运输存在的风险及运输规定,要求旅客将需求单中相关项目填写完整并在相应位置签字确认。
- 5.5 旅客填写《特殊旅客服务需求单C类》后,售票人员在订座系统中SSR备注,吸氧旅客代码为“PPOC”,备注指令格式为:SSR PPOC PN HK1 XYLK/P1/S2。指令注释:“XYLK”为吸氧旅客简称;“P1”表示旅客序号;“S2”表示航班对应的序号。
- 5.6 为旅客开具客票,随行陪护人员应购买与旅客同等舱位客票,并提示旅客在乘机当日备齐所需文件原件(《医疗诊断证明》、《特殊旅客服务需求单C类》),在航班截载前2小

时到机场值机柜台办理乘机手续。

- 5.7 售票人员在出票后, 应不得晚于航班起飞前20小时将用氧旅客信息邮件发送至客户服务席, 并确认接收单位已收到信息。

6 《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》
(CCAR-121) 对医疗用氧相关要求

121部第121.574旅客医用用氧要求:

121部第121.574旅客医用用氧要求:

(a) 当满足下述条件时, 合格证持有人可以允许旅客携带和使用用于贮存、产生或者分配氧气的设备:

(1) 该设备符合下列要求:

(i) 由合格证持有人提供;

(ii) 是经国家相关部门批准的型号;

(iii) 由合格证持有人按照经批准的维修大纲进行维修;

(iv) 外表面无可燃污物;

(v) 能为使用者提供每分钟4升的最低氧气流量;

(vi) 所有阀门、接头和仪表均具有防毁坏保护结构;

(vii) 适当地固定好。

(2) 当氧气以液体形式贮存是, 该设备自首次使用或者其贮存容器经清洗以来, 已按照经批准的维修大纲得到维修;

(3) 当氧气以压缩气体的形式贮存时, 自首次使用或者其贮存气瓶的上次水压实验以来, 该设备已按照经批准的维修大纲得到维修, 并且任何氧气内的压力未超过额定的氧气瓶压力;

(4) 每个使用该设备的人员均应持有由合格医生签署的书面证明, 说明该员有使用该设备的医学需要, 并具体标明, 在正常飞行时与飞机客舱内压力相对应的压力高度下, 每小时所需的最大氧气量和最大氧气流量。当在一架飞机上, 载运的旅客都是那些在飞行中需要医用氧气的人员(每个人员有不超过一名陪伴亲属或者其他有关人员)和医护人员时, 在该飞机上载运医用氧气不适用本款规定;

(5) 当按照本条(a)款第(4)项要求具有医生证明时, 携带的氧气总量等于按照医生证明中标明的每小时所需的最大氧气量, 乘以按照本规则要求的用以计算飞机燃油量的小时数;

(6) 当设备装机时和计划在空中使用这些设备时, 应当通知机长;

(7) 该设备应妥善安放, 使用该设备的每个人都应正常就

座, 以免妨碍接近或者使用客舱中任何必需的应急出口、正常出口或者过道。

(b) 任何人不得在按照本条 (a) 款规定转载的氧气贮存和分配设备3米 (10英尺) 之内吸烟。

(c) 在飞机上有旅客的情况下, 合格证持有人不得允许任何人把氧气分配设备从充满氧气的氧气瓶上拆开或者接上。

(d) 本条要求不适用与载运本规则要求的补充氧气、急救氧气及其相关设备。

7 特殊情况的处理

7.1 旅客在航班离站48小时内提出申请, 售票员按照正常申请流程, 将旅客相关信息及申请时间发送至客户服务席, 得到明确同意后方可办理。

7.2 如旅客购票后在现场 (机场) 临时申请, 参见《地面服务手册》旅客在机场临时提出需要机上使用用氧设备流程办理。

7.3 如旅客因未在规定时间内提出申请或提供的材料、信息等不符合相关要求, 或西部航空无法满足旅客的用氧需求 (包括流速和总量等), 或因时间紧急西部航空无法准备用氧设备等原因, 则建议旅客变更后续航班或换乘其它航司或改为其它交通工具, 已购客票按照非自愿退改签处理。如用氧旅客为 (残疾人) 旅客, 旅客提出需要书面说明的, 西部航空应在拒绝运输后10日内提供。

1311 人体器官运输

1 目的

为明确公司人体器官运输标准，规范公司航空运输服务的运行和管理。

2 引用文件

2.1 大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则

2.2 地面服务手册

3 管理单位

市场营销部收益管理中心

4 一般规定

4.1 定义

4.1.1 人体器官：由各种细胞或组织构成的、并执行一定功能的生物体的分化结构，如人体不可再生的心脏、肝脏、肾脏、肺脏、胰腺、四肢、眼球、耳朵等，除此之外还包括人体细胞、角膜、骨髓等人体组织。

4.1.2 医疗废物：诊疗过程中产生的人体废弃物（例如残肢）和医学实验动物尸体等。

注：根据中华人民共和国《医疗废物管理条例》规定：禁止通过铁路、航空运输医疗废物，禁止将医疗废物与旅客在同一运输工具上载运。

4.1.3 人体捐献器官：是指摘取自人体器官捐献人，具有特定功能的的心脏、肝脏、肾脏、肺脏或胰腺等器官的全部或部分，除此之外也适用于救助患者生命的造血干细胞、血液、角膜、骨髓、四肢、眼球、耳朵等人体组织。

4.1.4 携带人体器官的旅客：指人体捐献器官获取组织（Organ Procurement Organization，以下简称 OPO）工作人员和其它携带人体器官的工作人员。

4.2 适用范围

适用于西部航空所有国内航班，非医疗废物的人体器官运输。

4.3 制定依据

本规定参考局发明电【2016】450 号文件《关于进一步做好特殊航空运输服务工作的通知》、《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》、中华人民共和国《医疗废物管理条例》、《人体捐献器官获取和分配管理规定》制定。

4.4 基本原则

4.4.1 遵循“生命优先，特事特办”的人道主义精神，在保证航空运输安全的前提下，提供便捷、顺畅、高效的运输服务。

4.4.2 在航班不正常的情况下，如遇人体器官存活有时间限制或者提供供体时间较为紧急等突发的特殊情况时，公司基地/分公司/场站（全委托机场地区由西部客户服务席协调机场代理单位）及AOC运行控制席可与机场、空管部门积极沟通、密切配合，确保携带人体器官乘机的旅客所乘航班“优先起飞”

4.4.3 国家卫生计生委会同公安部、交通运输部、民航局、铁路总公司、中国红十字会总会等有关部门和单位建立人体捐献器官转运绿色通道的协调机制，统筹协调并指导落实相关工作，设立24小时应急电话。

5 运输条件

5.1 运输方式：仅接受旅客将人体器官作为客舱行李（手提行李或占座行李）运输，器官运输过程中由旅客自行照管。

5.2 限制运输：

5.2.1 如人体器官运输箱内含有航空运输限制物品，应当事先告知并取得西部航空同意。

5.2.2 运输专用容器内含有危险品的，应符合危险品运输的相关规定，对不符合要求的，西部航空可拒绝运输。

5.2.3 人体器官的运输专用容器内含有保存人体捐献器官所必须的液态物品，不受液体物品航空运输条件的限制，但须满足运输安全要求，对不满足要求的液态物品，西部航空可拒绝运输。

5.2.4 装有人体捐献器官的运输专用容器应接受收民航行李安检设备检查，无疑点的可不再进行开箱检查。除装有人体器官的运输专用容器外，携带人体器官的旅客的其它行李物品应按照规定正常程序接收安全检查。

5.3 申请时间：

5.3.1 OPO工作人员应至少在航班计划起飞时间前4小时申请。

5.3.2 原则上其它携带人体器官的工作人员应在航班计划起飞时间前24小时申请。

5.3.3 若旅客未能按照以上时限进行运输申请，则参照本章节8特殊情况应急处置及信息传递进行处置。

6 运输包装及文件要求

6.1 包装要求：使用专业的运输容器，可有效保温、防震，方便携带、密封性好（不会散发异味、不会渗漏液体），容器外观不会对其他旅客造成影响，且不会因为飞行过程中机舱气压变化、飞机颠簸而导致器官损坏，人体器官捐献须在容器外显著位置张贴人体捐献器官运输专用标志（此标志由携带

- 人体器官的旅客自行准备)。
- 6.2 证明文件: 须提前做好具备开展人体器官移植项目资质的医院名单中的医院开具的器官运输证明《移植中心器官接收确认书》(如该名单有变化, 以国家卫生计生委网站最新公布的为准)及复印件, 证明文件应注明所运输器官的合法来源及用途。
- 注: 1. 对于旅客的自身残肢, 需要医院出具该残肢为旅客自身, 该残肢不具备传染性, 该残肢不属于医疗废物的证明。
2. 器官移植医院名单(目前为169家器官移植医院)以国家卫生计生委网站最新公布的为准, 具体详见
(<http://www.nhfpc.gov.cn/yzygj/s3594q/201510/2c5551f6b36340a7b520d8e205ecbcbc.shtml>)
- 6.3 运输协议: 旅客同意签署《人体器官运输协议书》, 并接受航空运输可能存在的风险; 如按照普通旅客进行运输, 则不需要填写《人体器官运输协议书》。
- 7 运输申请流程
- 7.1 旅客仅限在西部航空直属售票处、经西部航空特别授权的售票处、西部航空呼叫中心95373提出申请。
- 7.2 售票员在接到旅客咨询申请携带人体器官乘机时, 应主动询问其运输方式、器官类型、包装、有无危险品等信息, 并告知旅客运输时需提供证明文件、器官运输包装要求、安检要求等信息, 提示航空运输可能存在的风险, 并明确告知携带人体器官的旅客如证明文件及包装不符合要求, 西部航空只能按照普通旅客进行运输。
- 7.3 售票员在旅客确定要办理人体器官运输后, 再次向旅客说明需要准备的文件、包装要求以及安检要求等, 以邮件通报至西部客户服务席进行申请, 并电话与客户服务席确认。
- 7.4 售票员收到客户服务席申请同意邮件后, 在订座系统中对运输器官旅客信息进行备注, 代码为“SPBG”, 具体指令格式: SSR CKIN PN SPBG HK1, 并为旅客提供《人体捐献器官航空公司同意承运证明》。
- 7.5 如行李的限额超出手提行李的范围时, 应按占座行李进行购票, 同时在PNR中备注 SSR: CKIN PN HK1 CBBG/Pn 及 SSR CKIN PN SPBG HK1。订座系统查询指令: ML:S/CKIN/SPBG/航班号/航班日期。离港系统的查询指令: PD*, CKIN/SPBG。
- 7.6 售票员在为旅客办理完人体器官运输手续后, 通报至西部客户服务席进行备案。

其他未尽事宜及地面保障流程，详见西部航空《地面服务手册》。

8 特殊情况应急处置及信息传递

8.1 临时现场申请运输的情况

8.1.1 如遇旅客临时现场申请人体器官的运输，西部航空直属售票处或经特别授权的售票处应核实旅客的证明文件，查验审批医院运输资质，检查运输容器包装是否完好、有无危险品等信息，并提示航空运输可能存在的风险。

8.1.2 售票员应立即将临时申请的人体器官运输通过邮件及电话通报客户服务席申请，待客户服务席征得01值班员同意后方可提供运输。同时由客户服务席通过邮件通知销售单位，售票员转告旅客提前准备相关运输文件，并为旅客提供《人体捐献器官航空公司同意承运证明》。

8.1.3 对于不符合运输要求的情况，向旅客进行说明，如旅客坚持运输，且时间紧急不能重新准备运输文件的情况下，售票处向客户服务席进行通报，客户服务席通报带班主任请示01值班员后，决定是否运输。如公司评估后认为可以承运，则参照上述人体器官运输流程进行信息通报和现场保障。如公司评估后认为无法承运，基地/分公司/场站及地面服务代理单位工作人员向旅客说明原因，并协助旅客改签至其他航班或采取其他交通方式成行，相关单位全力配合。

8.2 临时呼叫中心申请运输的情况

8.2.1 售票员在航班起飞前4小时内（适用于OPO工作人员）或24小时内（适用于其它携带人体器官的旅客）接收到人体器官运输申请时，应主动询问人体器官的运输方式、器官类型、包装、有无危险品等信息，通过邮件向客户服务席进行运输申请、抄送西部航空重庆机场直属柜台，并电话确认相关单位已知悉。

8.2.2 客户服务席通过邮件将评估结果进行回复，并电话通知西部航空重庆机场直属柜台，由西部航空重庆机场直属柜台转告旅客提前准备相关运输文件，并为旅客提供《人体捐献器官航空公司同意承运证明》。

8.2.3 如公司评估后认为可以承运，则参照上述人体器官运输流程进行信息通报和现场保障。如公司评估后认为无法承运，基地/分公司/场站及地面服务代理单位工作人员向西部航空重庆机场直属柜台说明原因，售票员将原因转告旅客，并协助旅客改签至其他航班或采取其他交通方式成行，相关单位全力配合。

- 8.3 OPO 工作人员未携带《移植中心器官接收确认书》的处置
西部航空直属售票处、经西部航空特别授权的售票处、西部航空呼叫中心95373应拨打国家卫计委人体捐献器官转运绿色通道24小时应急电话核实相关情况,核实情况后立即开启绿色通道,并要求国家卫计委工作人员通过传真、邮件、微信等方式提供《移植中心器官接收确认书》副本或复印件,以便填写《人体器官运输协议书》及后续保障。
- 8.4 《移植中心器官接收确认书》无法通过查验的处置
西部航空直属售票处、经西部航空特别授权的售票处、西部航空呼叫中心95373应将 OPO 工作人员视为普通旅客。无需为其开通绿色通道,无需填写《人体器官运输协议书》,按照正常程序开展安全检查、行李运输等工作,由此造成的损失由 OPO 工作人员自行承担。OPO 工作人员按照普通旅客进行运输后,西部航空直属售票处、经西部航空特别授权的售票处、西部航空呼叫中心95373应在当日工作记录本或值班日志上做好记录,以备核查。
- 8.5 不符合人体器官运输规定的处置
- 8.5.1 对于不符合运输规定的人体器官,主要是指旅客因交通事故等导致的自身残肢。
- 8.5.2 若旅客坚持要求运输时,适用于《人体器官运输协议书》条款四“其他约定”,旅客如能证明残肢属于自身且医院出具证明不具有传染性、不属于医疗废物。
- 8.5.3 西部航空直属售票处、经西部航空特别授权的售票处、西部航空呼叫中心95373将信息通报至西部客户服务席,并经西部客户服务席请示相关单位评估同意后,同时告知旅客须在《人体器官运输协议书》条款四上签字后,方可运输。
- 8.6 旅客提供非 OPO 组织出具的运输证明(如证明由红十字会出具等情况)
- 8.6.1 西部航空直属售票处、经西部航空特别授权的售票处应仔细检验运输容器包装及相关证明文件,证明文件应注明所运输器官的合法来源及用途,器官无传染性、无危险性,并加盖单位公章。
- 8.6.2 经检验证明文件符合要求和提示航空运输可能存在的风险后,西部航空直属售票处、经西部航空特别授权的售票处应为旅客提供《人体捐献器官航空公司同意承运证明》和签署《人体器官运输协议书》,并按照人体器官运输流程进行信息通报和现场保障。
- 9 航班不正常时的处理

- 9.1 航班临时发生延误且携带人体器官的旅客未办理乘机手续的处置
- 9.1.1 西部航空直属售票处、经西部航空特别授权的售票处应告知航班延误信息并询问携带人体器官的旅客办理乘机手续意愿，若旅客确认航班延误无影响，可协助引导其办理乘机手续。
- 9.1.2 若携带人体器官的旅客提出变更机票要求，则按照公司不正常航班客票签转规定协助携带人体器官的旅客办理机票退、改签手续。
- 9.1.3 若携带人体器官的旅客提出采用其它交通方式要求，西部航空直属售票处、经西部航空特别授权的售票处应协助携带人体器官的旅客办理其它交通方式，相关单位全力配合。
- 9.1.4 携带人体器官的旅客表明航班延误时长对运输器官有影响但仍打算办理乘机手续，西部航空直属售票处、经西部航空特别授权的售票处可协助其办理乘机手续，同时应及时将航班最新动态信息通知携带人体器官的旅客。
- 9.2 携带人体器官的旅客进入候机厅候机后临时发生航班延误的处置
详见西部航空《地面服务手册》。
- 9.3 航班临时发生延误且携带人体器官的旅客未办理乘机手续的处置
详见西部航空《地面服务手册》。
- 9.4 大面积航班延误的处置
由于天气、空管、公共安全等不可控因素导致的大面积航班延误时，西部航空直属售票处、经西部航空特别授权的售票处，95373应按照公司不正常航班客票签转规定为携带人体器官的旅客办理退改签手续，并建议携带人体器官的旅客选择其他交通工具，同时相关单位积极协助旅客转乘。
- 9.5 航班备降的处置
详见西部航空《地面服务手册》。
- 9.6 航班超售的处置
详见西部航空《地面服务手册》。
- 10 **非医疗机构人员携带人体器官乘机**
科研机构、公安机关、医药研究单位因业务所需携带人体器官乘机时，销售人员需仔细检验相关证明文件，证明文件应注明所运输器官的合法来源及用途、器官无疾病传染性，并出具所在单位的相关责任人签字及其联系电话（尽量留办公地座机电话），加盖单位公章。经检验证明文件符合要求

后,西部航空直属售票处、经西部航空特别授权的售票处、95373至客户服务席,并经客户服务席请示相关单位评估同意后,按照上述保障程序运输。

10.1 运输文件存档要求

西部航空直属售票处、经西部航空特别授权的售票处应妥善留存《人体捐献器官航空公司同意承运证明》、《人体器官运输协议书》文件复印件,运输文件保存期至少二十四个月。

10.2 培训要求

西部航空直属售票处、经西部航空特别授权的售票处、西部航空呼叫中心95373应开展培训,使其相关人员熟悉人体器官航空运输的相关规定,掌握文件、包装检查、绿色通道开启、特殊情况处置等相关要求。

10.3 各有关部门24小时应急电话

| 单位 | 具体负责部门 | 24小时应急联系电话 |
|----------|------------------|--------------|
| 国家卫生计生委 | 中国器官移植发展基金会 | 400-6686-836 |
| 交通运输部 | 交通运输部路网监测与应急处置中心 | 010-65292200 |
| 中国民用航空局 | 民航局运输司 | 010-64091504 |
| 中国红十字会总会 | 中国人体器官捐献管理中心 | 010-65236997 |
| 铁路总公司 | 铁路总公司运输局 | 12306 |

(此页有意空白)

打印/下载不受控

1312 其他特殊旅客

1 目的

为明确公司醉酒、额外占座等旅客运输标准，规范公司航空运输服务的运行和管理。

2 引用文件

- 2.1 押解犯罪嫌疑人乘坐民航班机程序规定
- 2.2 西部航空《航空安全保卫方案》
- 2.3 公共航空运输企业航空安全保卫规则
- 2.4 地面服务手册

3 管理单位

市场营销部收益管理中心

4 特殊餐饮旅客

4.1 定义

特殊餐饮旅客，是指由于宗教等原因需提供特殊餐饮服务的旅客。

4.2 售票服务

- 4.2.1 旅客提出特殊餐饮服务需求必须于航班起飞前48小时外在西部航空直属售票处、西部航空特别授权的售票处或95373进行申请。售票员向相关单位申请同意后，按照相关规定办理并填写A类《特殊旅客服务需求单》。

- 4.2.2 售票员在售票时，需注意在PNR中注明特殊餐食：SSR 城市对/航班号/日期/餐食代号/P1。

特殊餐食代号如下：①BBML：婴儿食物；②NSML：无盐餐；③ORML：东方餐；④SFML：海味餐；⑤VGML：素食；⑥HNML：印度餐；⑦KSML：犹太餐；⑧MOML：穆斯林餐；⑨SPML：特种餐。

- 4.2.3 其他出票流程同正常旅客。

4.3 申请流程

- 4.3.1 售票员应联系市场营销部电商辅营中心辅营专员，并与其确定可提供特殊餐饮的种类及费用。

- 4.3.2 根据市场营销部辅营专员的反馈结果，将其告知旅客，并确定旅客是否办理特殊餐饮服务。

- 4.3.3 若旅客需要办理，售票员通过邮件反馈至市场营销部辅营专员，市场营销部辅营专员按照配餐程序进行特殊餐饮配备，乘务组按照备注信息为旅客提供特殊餐饮服务。

- 4.3.4 若旅客不需要办理，售票员通过邮件将其告知市场营销部辅营专员。

- 4.3.5 若旅客提出特殊餐饮服务需求超出西部航空的“机上餐饮

服务”范围或其它特殊情况时，由市场营销部辅营专员咨询西部客舱供应管理结果为准。

备注：机上餐饮服务范围以我司官网对外公布为准。

5

醉酒、麻醉旅客

5.1

定义

指服用酒精、麻醉品或者毒品中毒后，失去自控能力，在航空旅行中明显会给其他旅客带来不愉快或者可能造成不良影响的旅客。

5.2

处置办法

5.2.1

西部航空有权根据旅客的外形、言谈、举止，对旅客是否属于酒醉状态做出判断，属于酒醉旅客，西部航空不接受运输。

5.2.2

在旅客办理值机或登机手续时，发现旅客处于醉酒或麻醉状态，不适合旅行或者妨碍其他旅客时，西部航空拒绝旅客登机。醉酒或麻醉旅客被拒绝乘机后，已购客票按自愿退票的规定处理。

5.2.3

在飞行中发现旅客酗酒、不听劝阻或者寻衅滋事，机长、航空安全员、其他机组成员以及经机长授权的旅客可以使用械具和其它方式，制止其行为或者对行为人实施管束。机组应提供有关证据并立即将被管束人移交所降落的民航公安机关处置。

5.2.4

因在机上醉酒、打架等被机长认为其不适合乘机或被公安机关带走的，托运行李必须卸下。机长对安全检查和飞机安保状况有疑义的，可以要求进行航空器安保搜查。

6

额外占座旅客

6.1

定义

额外占座旅客也称手提行李占座旅客，是指为了个人舒适和放置手提行李而要求占用两个或者两个以上座位的旅客。

6.2

定座与购票

6.2.1

额外占座旅客无申请时限限制。额外占座旅客可在西部航空境内外各直属售票处、GSA、95373、西部航空特别授权的销售代理人购票。旅客额外占座，应在定座时提出申请，在取得西部航空同意后方可运输，并填写适用的《特殊旅客服务需求单A类》。额外占座的付费旅客的姓名后应加注代码EXST，如NM1姓名1姓名EXST。非托运行李占座，应在定座时提出申请。非托运行李额外占座的旅客，其姓名后应加注代码CBBG，如NM1姓名1姓名CBBG。

注：① 旅客本人客票的姓名栏输入：旅客的姓名；

- ② 额外付费占座或非托运行李额外占座客票的姓名栏输入: 旅客姓名+产品代码。
- 6.2.2 占座行李和多占座位旅客票价均实行见舱销售; 占座行李本身没有免费行李额, 多占座位旅客按购票座位数享受免费行李。国际航线税费按旅客人数收取; 国内航线燃油附加费按购票座位数收取, 民航发展基金按旅客人数收取。
- 6.2.3 国际及地区航线占座行李的出票规定: 售票员按行李额外占座实际占用的座位数量定座并打印客票(例: 如某旅客携带贵重乐器进入经济舱, 需为乐器单独购买客票, 在查验乐器符合行李额外占座规定后, 售票员需在定座系统中定2个经济舱座位, 打印2张客票/行程单, 其中1张为旅客本人客票/行程单, 另外1张客票/行程单为行李额外占座客票)。
国内客票售票人员在接受额外占座旅客购票时在PNR中只有一个座位输入旅客姓名及CBBG(EXST)标识, 其它座位均只标注CBBG; 例: 如: 张小同旅客同时购买本人及手提行李额外占座的客票, 张小同旅客及其所购买的手提行李额外占座客票(共计2张)的名字应输入: NM1张小同1张小同CBBG。具体指令为: FC始发三字代码 F-OKG 航空公司两字代码 到达地三字代码 票价服务等级 CNY 票价END。
- 6.2.3.1 旅客本人客票/行程单:
- 1) “NAME OF PASSENGER”栏打印旅客姓名, 例如:
HUANG/YAOMING;
 - 2) “FARE”打印订座舱位对应的票价;
 - 3) “TAX”打印系统自动生成的税费;
 - 4) “BAGGAGE ALLOWANCE”栏打印订座舱位的免费行李额标准;
 - 5) 客票其它各项的打印规定同普通客票。
- 6.2.3.2 额外占座的付费旅客或手提行李额外占座客票/行程单:
- 1) “NAME OF PASSENGER”栏打印旅客姓名及代码, 境外GDS以系统输入要求为准, 原则上为CBBG;
 - 2) “FARE”打印订座舱位对应的票价;
 - 3) “TAX”栏: 民航发展基金、国外机场安检税、旅客服务费、燃油附加费等税费;
 - 4) “BAGGAGE ALLOWANCE”栏打印NIL;
- 6.2.4 客票其它各项的打印规定同普通客票。
- 7 机要交通员/外交信使
- 7.1 定座与购票
- 7.1.1 机要交通人员或者外交信使乘机, 应事先办妥定座和购票手续。

- 7.1.2 机要交通人员或者外交信使的座位可根据要求预留。如携带的机要文件或者信袋较多,应提前申请预留吨位。
- 7.1.3 机要文件或者外交信袋如需占用座位,还须按照额外占座旅客的购票规定办理。
- 7.1.4 其他出票流程按普通旅客标准。
- 7.2 座位安排
- 7.2.1 机要交通员或者外交信使乘坐航班时,可根据其座位需求安排座位。如该航班有重要旅客,机要交通员、外交信使的座位可酌情向后安排。
- 7.2.2 若机要文件或外交信袋需要占用座位时,应将机要交通员/外交信使安排在紧靠放置机要文件/外交信袋的座位。
- 7.2.3 如机要交通员/外交信使携带的机要文件或者外交信袋较多,应协助搬运及送上飞机服务。
- 7.3 机要文件或者外交信袋的运输服务
- 7.3.1 机要文件或者外交信袋可由机要交通员或者外交信使随身携带,自行保管。如果机要交通员或者外交信使要求将机要文件或者外交信袋作为交运行李时,也可以办理,但是对该机要文件或者外交信袋,承运人只承担一般交运行李的责任。
- 7.3.2 外交信使随身携带的外交信袋,可放置在客舱内自己座位下面,重量以 10 公斤为限。超过此限额,外交信使又不准备按单独占用座位付费时,在飞机上旅客不多的情况下也可以接受,并分别按下述不同情况进行相应的处理:
- 7.3.2.1 在我司机型的客舱内,总重量最多不能超过30公斤,并且外交信袋的三边之和不超过130cm。
- 7.3.2.2 在符合上述条件的同时,外交信袋须放置在外交信使旅客的座位旁边,并以不妨碍其他旅客为限,否则应按单独占用座位处理。
- 7.3.3 机要交通员或者外交信使带入客舱的占座机要文件或者外交信袋由其自行照管。占用每一座位的外交信袋总重量不得超过 75 公斤,总体积不得超过40cmx60cmx100 cm,并且包装要适当。
- 8 保密旅客**
- 8.1 保密旅客,是指根据接待单位要求不公布身份的旅客。
- 8.2 保密旅客应事先在西部航空直属售票处办妥定座和购票手续。
- 8.3 对保密旅客的信息应予以保密,不得透露给无关人员。
- 8.4 保密旅客的座位安排,可按照接待单位的要求办理。
- 8.5 按我国政府规定及操作惯例,一类VIP (VVIP) 在保障过程

属于保密范围；二类VIP及以下要客在保障过程一般不属于保密范围，但接待单位提出，可按保密旅客受理。国家机关、政府部门以及公检法接待单位，因其人员执行任务过程的特殊性，需要对其人员的行程加以保密，可预先在我司直属售票处定座、购票时提出，售票员接受定座时可在PNR中加注保密标识。

9 携特殊行李旅客

9.1 种类及定义

本文所指特殊行李是指骨灰、乐器、贵重药品（血清、血浆）、体育运动用枪支/子弹。

9.1.1 骨灰：是指人体焚烧后骨骼化成的灰。

9.1.2 乐器：指能够发出乐音，并能进行音乐艺术再创造的器具。

乐器分为民族乐器和西洋乐器两大类。

9.1.2.1 民族乐器分为：体鸣乐器：如锣、木鱼、铙等。膜鸣乐器：如太平鼓、八角鼓等。气鸣乐器：如长号、胡笳、口笛、葫芦丝、唢呐等。弦鸣乐器：如箫、柳琴、琵琶、二胡、马头琴等。

9.1.2.2 西洋乐器分为：弦乐器：如小提琴、中提琴、大提琴、竖琴、电吉他、贝司等。木管乐器：如长笛、短笛；单簧管、双簧管、萨克斯管等。铜管乐器：如小号、短号、大号、长号、圆号等。键盘乐器：如钢琴、手风琴、电子琴等。打击乐器：如定音鼓、木琴等。

9.1.3 血浆、血清：指需要急救人或需要带去别地化验研究的特殊药品。

9.1.4 体育运动用枪支/子弹：根据《公共航空运输企业航空安全保卫规则》的相关规定，公司拒绝承运任何没有枪支许可证的单位或者个人的枪支运输申请。需要运输枪支的单位或个人，必须向公安机关如实申报运输枪支的品种、数量和运输的路线、方式，领取枪支运输许可证件。在本省、自治区、直辖市内运输的，向运往地设区的市级人民政府公安机关申请领取枪支运输许可证件；跨省、自治区、直辖市运输的，向运往地省级人民政府公安机关申请领取枪支运输许可证件。在申请枪支运输之前，主动向我司提交相关许可证的原件。执行国际航班运输的，需经过经停地和目的地国家同意，不得违反所在国的法律。

9.2 包装要求

9.2.1 骨灰：托运的骨灰应装在密封的罐或者盒内，外面用木箱套装并加衬垫，最外层用布包装。

- 9.2.2 乐器：必须有出厂包装或者有符合西部航空托运行李要求的包装，方可进行行李托运。建议旅客在托运乐器的时候用硬壳箱包装好，并在箱内进行内物填充防止其在运输过程中左右摇晃造成不必要的损坏。
- 9.2.3 血浆、血清：应用专业的血浆、血清运输箱，必要时可用适量干冰作为冷冻剂。
血浆、血清专业运输箱：



- 9.2.4 体育运动用枪支/子弹：
- 9.2.4.1 收运枪支、子弹，应将枪支内的子弹取出，枪支与子弹分开包装并保持锁闭，其外包装必须为不透明且牢固的容器中，经西部航空认可且弹药运输应当符合危险品运输规定。
- 9.2.4.2 每位旅客子弹限量为5 公斤。
- 9.2.4.3 团体旅客的子弹不得集中包装托运，必须分别装箱。
- 9.3 所需证明材料
- 9.3.1 乐器：无需证明。
- 9.3.2 骨灰：旅客应按照当地海关、卫生检疫部门的相关规定办理。
- 9.3.3 血浆、血清需有医院的无菌、无毒证明，并应有专业医护人员陪同。
- 9.3.4 体育运动用枪支/子弹
- 9.3.4.1 外国体育代表团入境参加射击竞技体育活动，需要托运体育比赛枪支入境的，必须提供政府体育行政主管部门的批准证明；
- 9.3.4.2 中国体育代表团出境参加射击竞技体育活动，对于需要托运射击运动枪支出境的，托运人需满足并提供政府体育行政主管部门、中转国及到达国家的批准证明；
- 9.3.4.3 国家体育比赛使用的枪支，政府体育行政主管部门批准，并持有当地省级公安机关出具的枪支运输许可证，公司航班可以承运；

- 9.3.4.4 境外狩猎者携带猎枪入境, 必须经公安部批准。
- 9.4 运输方式
- 9.4.1 骨灰: 应按照特种货物进行运输, 如旅客在符合西部航空相关规定的情况下, 可作为托运行李运输:
单独托运: 将骨灰盒放在木箱或纸箱中, 中间的空隙处应有柔软的填充物进行保护。
放在行李箱中托运: 骨灰盒与行李箱之间可用衣物或其它柔软的物体进行填充保护。
在骨灰盒的外包装和携带骨灰盒旅客的情绪不致引起其他旅客觉察和反感的情况下, 如旅客要求, 可随身携带进入客舱运输。
- 9.4.2 乐器: 对于单件体积不超过20×30×40厘米的乐器, 旅客可以作为随身携带物品带入客舱, 并计入免费行李额。作为随身手提携带物品的乐器必须可放入旅客前面的座位下或者机舱头顶行李架中。对于单件体积超过20×30×40厘米, 但不超过40×60×100厘米, 重量不超过50千克的乐器可以作为托运行李运输。对于单件体积超过40×60×100厘米, 或重量超过50千克的乐器, 须作为货物运输。
- 9.4.3 血浆、血清: 可作为行李运输, 亦可带进客舱运输。
- 9.4.4 体育运动用枪支/子弹: 体育运动用枪支、子弹作为托运行李, 必须在定座或者购票时提出, 经西部航空同意后, 方可办理。
- 9.5 收费标准
- 9.5.1 骨灰: 可计入旅客免费行李额。超出部分按逾重算。
- 9.5.2 乐器: 对于实行计重制的航线, 乐器作为行李托运, 可计入免费行李额内, 超出免费行李额须交逾重行李费。对于实行计件制收费的航线, 如中美航线, 中加航线, 作为行李托运, 乐器不计入免费行李额, 须单独收费80美元/件。如以其它货币支付, 按当日汇率换算。
- 9.5.3 血浆、血清: 可计入旅客免费行李额。超出部分按逾重行李计算。
- 9.5.4 体育运动用枪支/子弹: 旅客托运体育运动用枪支、子弹的重量, 不得计算在免费行李额内, 应按逾重行李计收运费。
- 9.6 售票服务
- 9.6.1 携带特殊行李乘机的旅客可在西部航空境内外各直属售票处、GSA、95373、西部航空特别授权的销售代理人购票。售票员在接到旅客携带特殊行李乘机咨询、需求时, 应主动询问其运输方式。并告知旅客包装要求、收费要求。旅客应在

- 定座时提出申请，售票员请示客户服务席同意后方可售票。
- 9.6.2 携带特殊行李乘机的旅客购票按照见舱销售。售票员需在订座系统中SSR备注，代码为“SPBG”，具体指令格式：SSR CKIN PN SPBG HK1。出票完毕后，售票员将旅客信息邮件反馈至客户服务席。
- 9.6.3 若旅客直接去机场托运此类特殊行李，未在订票时提出携带特殊行李乘机，值机员在接到此类旅客时，应询问特殊行李类别，并告知旅客包装要求、收费要求。自行手工在离港系统中备注特殊行李信息。
- 10 押解犯罪嫌疑人运输**
- 10.1 运输条件
- 10.1.1 公安机关押解犯罪嫌疑人，一般不准乘坐民航班机。押解犯罪嫌疑人要从严控制，确有特殊情况需要押解的，须由押解所在地公安机关报请民航局公安局批准同意，并由省、市级（含）以上公安部门出具押解证明，方可接受押解运输。
- 10.1.2 运输犯罪嫌疑人只限在运输始发地申请办理定座购票手续。
- 10.1.3 各地公安机关在执行押解犯罪嫌疑人任务过程中，应遵守下述所附的“中国民航关于押解犯罪嫌疑人乘坐民航班机程序规定”执行。
- 10.1.4 在执行押解犯罪嫌疑人任务前须向当地民航公安机关通报案犯的情况和准备采取的安全措施，经我司同意后持地、市以上公安机关购票证明、押解人员身份证和工作证办理手续。
- 10.1.5 押解警力（正式在职民警）至少应当3倍于犯罪嫌疑人。同机押解的犯罪嫌疑人总数不得超过3名，押解女性犯罪嫌疑人应当至少有1名女性民警。
- 10.1.6 押解人员不得携带武器，可以使用手铐等必要的械具约束犯罪嫌疑人，但械具不宣外露。执行押解任务应当内紧外松，早上机，晚下机，避免对同机旅客造成不便。
- 10.1.7 犯罪嫌疑人及其押解人员仅限于乘坐经济舱。
- 10.1.8 押解犯罪嫌疑人不得与重要旅客同机。重要旅客是指：
- 10.1.8.1 省、部级（含副职）以上的负责人；
- 10.1.8.2 军队在职正军职少将以上的负责人；
- 10.1.8.3 公使、大使级外交使节；
- 10.1.8.4 中央各部、委以上单位或者我驻外使、领馆提出要求按重要旅客接待的客人。
- 10.1.9 犯罪嫌疑人运输，必须事先在西部航空或经西部航空特别授权的售票处办理定座和购票手续，提出申请，需经西部航空同意后方可运输。

- 10.1.10 对于在机场临时提出运输犯罪嫌疑人的情况,地面代理单位应及时上报西部航空驻场人员,经西部航空驻场人员同意方可承运,无我司派驻人员地区,由代理单位通过客户服务席,报请AOC值班经理同意后方可运输,并告知必须在机场公安部门办好相关手续。
- 10.1.11 押解犯罪嫌疑人运输过程应注意保密,不得随意向无关人员透露。
- 10.2 购票程序
- 10.2.1 由公安人员凭地、市以上公安机关出具购票证明,并限于运输始发地申请办理定座购票手续。
- 10.2.2 售票员须查询该次航班是否有重要旅客购票。
- 10.2.3 犯罪嫌疑人定座,使用一般旅客定座单,有关事项填入备注栏。在定座单背面贴上申请押解犯罪嫌疑人的公函,签上“押解人员在运输的全程中对所押送的犯罪嫌疑人负全部责任”字样,并加盖押解人员单位公章。
- 10.2.4 购票人员需填写适用的C类《特殊旅客服务需求单》,清楚地写明押解人及姓名、证件名称及号码、押解人数,被押解人及姓名、人数等。
- 10.2.5 公安机关押解人员及犯人的票价,见舱销售,在OSI项目中注明运输犯人的有关事项(身份证件、票号等信息)。
- 10.2.6 售票员撕下《乘机申请书》的出票人联留存,将乘机联与客票一起交给旅客,并告之以上单据是旅客乘机必备的运输凭证。
- 10.2.7 办妥售票手续后,售票员应按本手册特殊旅客信息传递方式传递并确认相关信息。
- 10.2.8 任何部门发现押解犯罪嫌疑人与重要旅客在同一航班上应及时通知出票单位,安排押解犯罪嫌疑人的航班变更。
- 10.3 犯罪嫌疑人的座位安排
- 10.3.1 应安排在经济舱后面或者最后一排的中间座位,不应靠窗口或者过道,也不得在紧急出口处,并尽可能远离一般旅客。
- 10.3.2 犯罪嫌疑人的押解人员应安排在犯罪嫌疑人座位两旁。
- 10.3.3 犯罪嫌疑人及其押解人员应安排先于一般旅客登机。
- 10.3.4 应要求押解人员在进入客舱前以及在整个飞行过程中,对犯罪嫌疑人要有防止自由活动的措施。
- 10.4 附:中国民航关于押解犯罪嫌疑人乘坐民航班机程序规定
注:为保障民用航空安全,确保押解犯罪嫌疑人工作顺利实施,中国民航总局公安局2001年12月17日下发了“押解犯罪嫌疑人乘坐民航班机程序规定”(民航公发〔2001〕250号)

“民航局、公安部关于印发《押解犯罪嫌疑人乘坐民航班机程序规定》的通知”）。

- 10.4.1 民航局公安局（公安部第十五局）对押解犯罪嫌疑人乘坐民航班机工作实行统一管理、检查和监督。
- 10.4.2 押解人员应当严格遵守民用航空安全管理有关规定，与民航公安机关密切配合，共同维护民用航空安全。
- 10.4.3 执行押解犯罪嫌疑人任务实行“谁押解、谁负责”的原则，认真落实各项安全防范措施，保证万无一失。未采取防范措施、不能确保安全的，不准乘坐民航班机。
- 10.4.4 公安机关押解犯罪嫌疑人，一般不准乘坐民航班机。确实需要乘坐民航班机押解犯罪嫌疑人的，必须报经押解单位所在地或押解出发地省、自治区、直辖市公安厅、局批准。
- 10.4.5 各地公安机关执行押解任务前，必须征得航班出发地民航公安机关同意，并办理押解手续：出具所在单位介绍信、押解人员工作证件和相关法律文书，通报有关案件和被押解犯罪嫌疑人的情况，填写相应的押解犯罪嫌疑人乘机审批表。
- 10.4.6 押解警力要三倍于犯罪嫌疑人。对犯罪嫌疑人可以使用必要的械具。在押解过程中不允许犯罪嫌疑人单独行动，防止犯罪嫌疑人失控。
- 10.4.7 机场安全检查部门和航空公司有关部门要对押解工作积极配合。航班机组要落实机上安全措施。
- 10.4.8 押解人员乘机时不得携带武器。执行押解任务要内紧外松，早上机，晚下机，避免对同机旅客造成不便。
- 10.4.9 押解犯罪嫌疑人不得与要客同机。
- 10.4.10 对未按规定执行或者因工作疏漏发生问题的，将追究有关人员的责任。
- 11 **拒绝入境旅客 (inadmissible passenger) 与被驱逐出境旅客 (DEPU/DEPA)**
 - 11.1 定义
 - 11.1.1 “拒绝入境旅客 (INAD)”指乘坐航班到达一个国家，但是因为违反该国移民法律和法规或其他原因，而被该国行政当局拒绝入境或过境，或被续程航空公司拒绝承运的旅客。
 - 11.1.2 “被驱逐出境旅客 (DEPA 或 DEPU)”指由入境国家政府准许入境或其非法入境，在该国境内停留一端时间后被该国政府命令离境的旅客。被强迫离境的原因各异，如被发现非法入境、刑事犯罪、其他国家要求引渡、签证到期等。“DEPA”指用于表示在被驱逐出境旅客运离或遣返过程中有授权负责押运的人员监护。“DEPU”指用于表示被驱逐出境旅客运离或遣

- 返过程中无押运人员监护。(依据 IATA P. S. C Resolution 701)
- 11.2 市场营销部工作职责
负责根据拒绝入境及被驱逐出境旅客评估结果,协助拒绝入境及被驱逐出境旅客购买机票或在旅客无法支付票款的情况下为旅客购买机票。
- 11.3 疑似偷渡旅客处置措施—售票处置措施
- 11.3.1 售票人员要求旅客规范填写购票单,按照到达站入境国及/或过境国旅行证件要求,认真仔细查验旅客旅行证件;
- 11.3.2 如果旅客旅行证件不齐全,有可能影响正常过境或/和到达入境,提示旅客按要求准备旅行证件。在旅客旅行文件准备齐全后,方可售票;
- 11.3.3 经判断,如旅行证件属伪造、冒用、篡改的,拒绝向其售票,并登记其证件号码、航线和外貌特征,提示西部航空其他售票处;
- 11.3.4 如有可疑或把握不准时,可先售票,后立即将情况上报西部客户服务席,由西部客户服务席及时通知旅客搭乘航班始发站的分公司/基地/场站、地面服务代理单位等加强布控查验。
- 11.4 拒绝入境旅客处置程序
- 11.4.1 费用承担
- 11.4.1.1 国际民用航空公约附件九“简化手续”第5.10条:当有人不能获准入境,并被退回航空器经营人运离一国领土时,不得禁止航空器经营人向该人收取其遣返所涉及的任何运输费用。
- 11.4.1.2 被拒绝入境旅客应当承担在被拒绝入境地点或拒绝续程的地点停留期间(从拒绝入境时间至出境运输开始时间)产生的餐食、住宿和地面交通费用。假如该项费用无法或不能从被拒绝入境旅客处收取,入境承运人应承担此项费用。其他产生的费用(如监护费等)也应按此原则处理。如西部航空为入境承运人,拒绝入境旅客运输的一切费用原则上由旅客承担,如旅客无力承担,则由西部航空承担。
- 11.4.1.3 如拒绝入境事件所在国行政当局明文禁止航司向旅客收取费用,则按照行政当局规定执行。
- 11.4.2 运输数量限制
- 11.4.2.1 西部航空作为实际承运人的每一个国际航班上无押运人员的驱逐出境旅客和/或拒绝入境旅客的人数限制不超过8人,其中成人不超过5人,儿童不超过3人。超出上述范围,则应安

- 排下一可利用航班，或者由西部航空安排押运人员。有押运人员的遣返旅客、拒绝入境旅客人数不受数量限制。
- 11.4.2.2 利用其它承运人航班运离拒绝入境旅客，每个航班上运离人数根据该承运人规定。
- 11.4.3 出票程序
- 11.4.3.1 当拒绝入境旅客持有出境运输的机票，但机票上有诸如最短停留时间、票价的有效期、团体出行等限制时，此限制应废止，该机票可被用于出境运输。签转不受客票上限制条件的约束。
- 11.4.3.2 当拒绝入境旅客没有适用于出境运输的客票，入境承运人应当为其提供出境至上一经停地的客票，如果旅客在上一经停地仍不能被准许入境，则应提供客票至始发站。如果拒绝入境的行政当局已指定一个不同于被拒绝入境的上一个经停站或始发站的另外目的站，或者认为其他航线更合适，入境承运人应相应地提供客票。在旅客的姓名后应输入特殊代码“INAD”。
- 11.4.3.3 对于被拒绝入境旅客持有的没有被使用的乘机联，入境承运人应当将其收回，该票款费用用于全部或部分支付新购客票。
- 11.4.3.4 当西部航空为拒绝入境旅客提供客票时，由市场营销部出票，拒绝入境旅客的定座信息中应包含拒绝入境信息，该信息可在SSR备注栏通过服务代码“OTHS”列明，包含特殊代码“INAD”以及被拒绝入境的城市/机场代码。如有押运或监护人员时，则在PNR中注明“ESCORT”。售票处应及时将有关INAD/DEPA/DEPU旅客信息通知西部客户服务席，西部客户服务席接收后将信息通报目的站保障单位。在中转点，西部航空地服人员负责通知运输上述旅客出港的承运人。
- 11.4.3.5 根据“简化手续5.10”当有人不能获准入境并被退回航空器经营人运离一国领土时，不得禁止航空器经营人向该人收取其遣返所涉及的任何运输费用。因此对于使用西部航空或其它承运人运输离境的航班，应首先用旅客费用支付票款，如果旅客无力支付，费用由西部航空承担，并列支地服不正常航班费用。
- 11.4.3.6 售票处可选择适用的最低票价计算机票费用。对于额外差额无法当场收取的，将该国出具的拒绝入境文件复印件作为开票依据与客票的行程单订在一起，要求旅客在《西部航空旅客旅行证件交接单》上签字，由西部航空地服人员交给机组。在航班达到目的地后西部航空地服人员引导旅客至授权

售票处缴纳费用。

- 11.4.3.7 西部航空如为入境承运人，则应尽力为被拒绝入境旅客从出境承运人处获得定妥的座位，尽可能或合理的利用参与入境运输的国际航协会员承运人的服务。当入境承运人不能够提供返程机票，IATA 会员均可提供机票，但入境承运人必须承担全部运输费用。出票后，出票的IATA 会员应立即通知入境承运人。
- 11.4.3.8 如拒绝入境事件所在国行政当局明确禁止航司向旅客收取费用，则按照行政当局规定执行。
- 11.5 被驱逐出境旅客处置程序
- 11.5.1 一般规定
- 11.5.1.1 根据国际民用航空公约附件九“简化手续”第5.19 条：各缔约国在与航空器经营人就遣返被驱逐者做出安排时，必须尽早提供以下资料，但在任何情况下不得晚于航班预定离港时间前24 小时：
如该缔约国法律允许，驱逐令副本；
该国所做的风险评估和/或有助于航空器经营人评估对航班安保风险的任何其他相关资料；
护送人员的姓名和国籍。
- 11.5.1.2 考虑到其他旅客的运输安全责任，西部航空有权利拒绝驱逐出境旅客运输，在航班上有VVIP、VIP 的情况下，西部航空可不承运有关政府当局驱逐出境的旅客（Guidelines for the Removal of Deportees 7.6 在收到行政当局通知后，承运人如拒绝承运遣返旅客，应以书面形式告知具体原因。如有必要，回复中应说明应承运遣返旅客所需要满足的额外条件）。
- 11.5.1.3 一般情况下，责令旅客从该国家离境的行政当局应当以适用票价提供用于驱逐出境运输的客票，被驱逐者和押运人员的运输费用应由做出驱逐出境命令的行政当局支付（Guidelines for the Removal of Deportees 7.1 行政当局应尽力采用符合国际民用航空公约附件九“简化手续”所列规定：将被驱逐者从其领土遣返的各缔约国，必须承担与遣返有关的所有义务、责任和费用）。
- 11.5.1.4 被驱逐出境的旅客旅行证件均需做打包交接押运人员。
- 11.5.1.5 如行政当局无法提供押运，则由西部航空提供押运人员。押运人员的往返程机票、住宿、交通、通讯、劳务等费用原则上应由该国行政当局支付。
- 11.5.1.6 如航班上座位不足，值机人员协助动员其他旅客自动出让座

位，并及时将旅客让座信息反馈至西部客户服务席或商务代表，西部客户服务席或商务代表将信息反馈至售票单位，但由此产生的相关费用 and 法律责任，由下达驱逐出境命令的当局承担。

11.5.2 客票销售

11.5.2.1 西部航空市场营销部售票时，应当在旅客姓名后添加特殊代码DEPA或DEPU；

11.5.2.2 如航班上座位不足，可协助动员其他旅客自动出让座位，但由此产生的相关费用 and 法律责任，由下达驱逐出境命令的当局承担。

11.5.3 运输数量限制

西部航空作为实际承运人的每一个国际航班上无押运人员的被驱逐出境旅客和/或拒绝入境旅客的人数限制不超过8人，其中成人不超过5人，儿童不超过3人。超出上述范围，则应安排下一可利用航班，或者由西部航空安排押运人员。有押运人员的被驱逐出境旅客、拒绝入境旅客人数不受数量限制。

11.6 其他程序如信息通报、地面处置等流程，参见客舱与地面服务部下发的《西部航空国际航线反偷渡处置预案》。

12 携带武器乘机

12.1 武装人员运输

除中华人民共和国政府授权外，公司在航空运输活动中，不承运武装人员，特许人员携带武器乘坐飞机执行公务的必须按照中华人民共和国有关法律并经特别规定方可承运。如国际航班运输时，航段内相关国家对其有特殊要求和规定的，必须满足或者事前通过协调达成一致后方可承运。

12.2 警卫对象、具有外交身份旅客的运输

12.2.1 警卫对象及警卫人员的定义

警卫人员是指：为保护警卫对象，执行警卫任务的人员。
被列为警卫对象的人员：中国共产党中央委员会总书记、中央政治局常委会委员、中央政治局委员、候补委员、国家主席、副主席、全国人民代表大会常务委员会委员长、副委员长、国务院总理、副总理、国务委员、中央军事委员会主席、副主席、中国人民政治协商会议全国委员会主席、副主席、最高人民法院院长，最高人民检察院检察长，退出领导岗位的原警卫对象，来访的外国国家元首、副元首、政府总理、副总理、议会议长、副议长、最高法院院长、最高检察院检察长、重要政府部长、以及按上述规格接待的其他外

宾。

12.2.2 警卫人员携枪乘机资格

携枪警卫人员乘机时必须持有中共中央办公厅警卫局、公安部警卫局、中央军委办公厅警卫处、省、自治区、直辖市公安厅、局的持枪证明信（详列持枪人姓名、枪型、枪号、枪支和子弹数量、任务、往返地点、有效期限等）和本人的《持枪证》，机场安检部门凭证明信和本人《持枪证》予以放行。

除国家规定的警卫对象及警卫人员，其他人员一律不得携带武器登机。警卫人员乘坐本公司班机时需采取枪弹分开、隐蔽随身携带的办法，携带佩带的枪支、子弹不需交机组保管。

12.2.3 对于来访外宾警卫对象及其随身警卫人员携带的枪支、子弹，应事先向我国外交部申请批准，并持本人持枪证明和我国省级以上公安机关出具的携枪乘机介绍信。在乘坐本公司国内民航班机或国际民航班机出境时，外方警卫人员执行警卫任务持枪乘机，由中方警卫人员陪同时，双方武器均枪弹分离，随身隐蔽携带；无中方警卫人员陪同时，由公安部警卫局或总政保卫部警卫局提前（国际航班提前48小时以上）将警卫任务及拟登机武器、弹药情况通报中国民用航空局公安局值班室，由民航公安局通报相关航空公司和机场，登机前枪弹分离，并交由航班机组封存保管。机组不得公开警卫人员携枪登机信息和警卫对象身份。飞行途中遇有紧急情况时，由机组负责处置，警卫人员应服从机长决定，必要时予以支持协助。

12.2.4 枪支、弹药作为托运行李运输时，其外包装必须为不透明且牢固的容器，应贴有专用标签以便识别。同时，自交运起，地面保障人员需全程严密监控，直至警卫人员交接提取。

12.2.5 警卫对象所乘班机不得运输易燃、易爆、放射、腐蚀性等危险、违禁物品，不得押解犯罪嫌疑人，相关安检部门对装机货物应采取更加严格的安检措施。同机乘机及其手提、托运行李必须进行严格安全检查，一旦发现可疑物品，一律开包检查。

12.2.6 参与保障人员应进行保密教育，严格执行保密规定，遵守保密纪律。

(此页有意空白)

打印/下载不受控

1313 轮椅旅客

- 1 **目的**

为明确公司轮椅旅客运输标准, 规范航空运输服务的运行和管理。
- 2 **引用文件**
 - 2.1 西部航空旅客、行李运输总条件
 - 2.2 地面服务手册
- 3 **管理单位**

市场营销部收益管理中心
- 4 **适用范围**

适用于需要使用轮椅的旅客, 包含残疾人旅客和普通旅客。
- 5 **定义及分类**
 - 5.1 **定义**

轮椅旅客指在旅行过程中需要使用轮椅的旅客。
 - 5.2 **分类**
 - 5.2.1 有自理能力轮椅旅客 (WHEELCHAIR—R FOR RAMP)
 - 5.2.1.1 用以通过停机坪时使用, 即旅客能够自己上下飞机, 并能够在客舱内走到自己的座位上(此类旅客运输不受限制)。
 - 5.2.1.2 服务代码: WCHR。
 - 5.2.2 半自理能力轮椅旅客 (WHEELCHAIR—S FOR STEP)
 - 5.2.2.1 用以上下客梯时使用, 即旅客不能自己上下飞机, 但在客舱内可以走到自己的座位上(此类旅客运输不受限制)。
 - 5.2.2.2 服务代码: WCHS。
 - 5.2.3 无自理能力轮椅旅客 (WHEELCHAIR—C FOR CABIN SEAT)
 - 5.2.3.1 用以到达或离开客舱座位时使用, 即旅客不能自己行动, 需要别人帮助才能进到自己的座位上(此类旅客运输受到严格限制)。
 - 5.2.3.2 服务代码: WCHC。
 - 5.2.4 机上窄型轮椅
 - 5.2.4.1 经适航许可的机上专用窄型轮椅, 供无行走能力的旅客在飞机客舱内使用(此类旅客运输受到严格限制)。
 - 5.2.4.2 服务代码: WCOB。
 - 5.2.4.3 若旅客已提前申请机上窄型轮椅服务, 售票单位将在订座系统中备注 WCOB 代码, 地面保障单位应按照“WCHC 旅客”标准进行保障。
- 6 **运输条件**
 - 6.1 **申请时限**
 - 6.1.1 WCHR 和 WCHS 无申请时限。

- 6.1.2 WCHC 和 WCOB 必须在航班离站48小时前提出乘机需求。
- 6.2 运输文件
- 6.2.1 WCHR 和 WCHS 提出运输申请时填写西部航空《特殊旅客乘机服务需求单 A 类》。
- 6.2.2 WCHC 和 WCOB 提出运输申请时填写西部航空《特殊旅客乘机服务需求单 C 类》。
- 6.3 运输数量
- 6.3.1 WCHR 和 WCHS 无运输数量限制。
- 6.3.2 WCHC 运输数量与残疾人旅客运输数量合并计算，并且优先保障残疾人旅客，具体运输数量限制如下：

| 机型 | 座位数量 | 运输数量 |
|------|---------|------|
| A319 | 144 | ≤4 |
| A320 | 180/186 | ≤4 |
| A321 | 192 | ≤4 |
| A321 | 230 | ≤6 |

备注：由于西部航空A321机型正在进行客舱构型改造，具体WCHC运输数量以后续最新文件通知为准。

- 6.3.3 WCOB 按照公司机上窄型轮椅配备数量及 WCHC 运输数量进行限制。
- 6.4 运输限制
- 6.4.1 轮椅旅客如需联程运输，应取得有关承运人的同意后方可接收运输。
- 6.4.2 若无法确定旅客的病情是否危及自身或影响其他旅客时，地面保障单位可以要求旅客提供适宜乘机的《医疗诊断证明书》。
- 6.4.3 若经判断认为运输旅客存在风险或可能存在风险时，地面保障单位可以要求旅客签署《西部航空旅客运输申明书》。
- 6.4.4 基于空中紧急撤离安全原因，完全无法移动的轮椅旅客单独旅行时，原则上需要有陪同人员随行，但不得以轮椅旅客无陪伴人员而拒绝运输。
- 6.4.5 担架旅客和 WCHC、WCOB 旅客不能在同一航班承运。
- 6.4.6 西部航空对于无人陪伴 WCHC 暂不办理中转联程服务。
- 7 轮椅运输
- 7.1 办理时限

- 7.1.1 轮椅旅客应在航班离站前90分钟办理乘机手续，并将电池驱动轮椅托运。
- 7.1.2 若轮椅旅客在规定时间内到达机场，地面保障单位应做出合理的努力帮助轮椅旅客成行，但以不延误航班为前提。
- 7.2 运输规定**
- 7.2.1 轮椅旅客可以使用所有类型的轮椅，包括但不限于普通轮椅、电动轮椅、手动轮椅、助行器。
- 7.2.2 轮椅旅客携带的轮椅免费托运，不计入免费行李额度，并由地面保障单位在交运的轮椅上拴挂优先行李标识。
- 7.2.3 地面保障单位检查发现轮椅有破损情况时，应拴挂免除责任行李标识，并要求旅客签字确认。其它情况下，不得要求旅客签署免责文件或相关声明，放弃其对轮椅损坏或丢失进行索赔的权利，收运时已损坏的除外。
- 7.2.4 由于缺少存储空间，无法在客舱中存放轮椅和其它移动辅助工具时，必须优先将轮椅和其它移动辅助工具放在货舱中。
- 7.2.5 如果轮椅旅客的电池驱动轮椅在运输过程中发生丢失、损坏，不受目前该条航线国际公约所列明赔偿责任限制，赔偿费用参照电池驱动轮椅设备的原始价格赔偿。
- 7.2.6 登机口办理轮椅托运手续时，轮椅上应拴挂或粘贴“舱门口交付行李”标识，提示目的地地面保障单位在飞机舱门口将旅客托运的轮椅交付旅客。
- 7.2.7 飞机上有10人（含）以上轮椅旅客团队时，旅客携带的轮椅应在值机柜台办理交运，并在目的地行李提取处领取托运的轮椅。
- 7.2.8 对于必须将电池驱动轮椅拆卸存放的情况，旅客需在到达机场之前填写《轮椅拆卸和重组说明书》(详见附件)，并在办理乘机手续时交付给值机人员，由值机人员将《轮椅拆卸和重组说明书》传递给负责电池驱动轮椅拆卸的工作人员，以便指导轮椅拆卸作业；拆卸作业完成后，应将《轮椅拆卸和重组说明书》和拆卸的零部件放置在一起。
- 7.2.9 不得要求旅客将自带电动轮椅电池的电排空或抽干，拒绝承运已损坏或漏液电池的电动轮椅。
- 8 售票服务**
- 8.1 (WCHR、WCHS) 轮椅旅客购票无限制，出票后通过邮件将使用轮椅运输的旅客 (WCHR、WCHS) 通报至客户服务席。
- 8.2 (WCHC、WCOB) 轮椅旅客购票只能由西部航空直属售票处、境外办事处及GSA、境内外特别授权的航班始发地售票处办理，或向西部航空呼叫中心95373提出申请，不允许任何其

- 他代理办理西部航空担架旅客。售票处须向客户服务席等保障部门请示，根据答复决定是否出票。
- 8.3 若旅客自行携带轮椅，应将客舱内可能无法存放轮椅时需办理托运的信息告知旅客。
- 8.4 若旅客携带电动轮椅，应协助旅客填写《轮椅拆卸和重组说明书》，在乘机当天携带递交给办理乘机手续的工作人员。
- 8.5 旅客或其委托人在售票处提出乘机申请，（WCHR、WCHS）轮椅旅客在售票处填写《特殊旅客服务需求单》A类，（WCHC、WCOB）轮椅旅客在售票处填写《特殊旅客服务需求单》C类。如在西部航空呼叫中心95373申请办理，呼叫中心应根据《特殊旅客服务需求单》A类、C类详细记录旅客需求，邮件发送客户服务席，抄送西部航空重庆机场直属售票柜台，并电话确认相关单位已收到邮件，后续答复旅客及售票工作由西部航空重庆机场直属柜台负责跟进。
- 8.6 （WCHC、WCOB）轮椅旅客应在航班离站48小时之前的时间内购买客票，航班离站前48小时尚不能确定能否接受承运的轮椅旅客，可约定时间购票。
- 8.7 售票员为轮椅旅客填开客票时，应检验旅客的乘机证件及其他必需文件资料是否齐全、有效。
- 8.8 客票填开后，售票员撕下《特殊旅客服务需求单》A、C类一份留存，其余附在客票的各有关联上，并告知旅客家属或其监护人《特殊旅客服务需求单》A、C类及《诊断证明书》是病患旅客乘机必备的运输凭据。
- 8.9 售票员需在轮椅旅客姓名后面标注特殊旅客标识，同时在PNR中用SSR格式备注特殊服务需求及联系方式，其它各项的打印规定同普通客票。

A 附录

A1 特殊旅客服务需求单 (A类)

特殊旅客服务需求单 A类 (正面)



为方便旅客旅行,西部航空有限责任公司特制订此申请表,申请表中列明航空公司为特殊旅客提供的简单服务项目。该服务项目包括轮椅服务、引导服务、客舱特殊餐食服务等,不需要旅客提供适宜乘机的医疗诊断证明。

当您电话订票或在售票处买票时,请参照此表背面内容,提出您的需求。根据您的需求信息,西部航空有限责任公司将提前做出妥善安排,为您提供周到服务。如果您想了解更多细节,请联系西部航空 95373 或距您最近的西部航空售票处。

特殊服务内容描述如下,仅供参考,具体见背面。

引导服务:西部航空有限责任公司可为您提供引导服务,帮助您办理乘机手续,托运行李,协助您通过安全检查,进入候机厅休息,引导您至登机口登机。飞机到达后,服务人员引导您下机,协助您提取托运行李,护送您至候机楼出口。适用于年长旅客、残疾人旅客、孕妇、有语言残疾旅客等需要西部航空提供引导服务的旅客。

轮椅服务:如果您需要轮椅服务,请在购票时提出。在机场值机柜台,服务人员会要求您将轮椅办理托运,西部航空可为您提供特殊轮椅服务。如果您打算使用自己的轮椅到达登机门,在购票时,应告知西部航空。因为飞机客舱内没有可供轮椅存放在空间,您自己的轮椅应在登机门办理托运,放入货舱。适用于行动不便的年长旅客、障碍旅客、病患旅客等需要提供轮椅服务的旅客。

特殊餐食:如果您因为身体原因,飞机餐食上需要特殊照顾。您可以选择特殊餐食,如低热量餐食、无糖餐食等。在不同的季节,在不同的航线上,西部航空可提供不同的特殊餐食。您可以在购票时咨询西部航空 95373 或距您最近的西部航空售票处,了解最新推出的特殊餐食品种,并进行预定。

特殊旅客服务需求单 A类 (背面)

| | | | | | | | |
|---|------|---|--|---|--|-----|--|
| 使用轮椅旅客 (WCHS/WCHR)、听力/语言/视力残疾旅客 (有人陪伴且有服务需求的旅客)、年长旅客 (一般服务需求)、特殊餐饮需求旅客、_____。 | | | | | | | |
| 尊敬的旅客朋友: 非常感谢您乘坐西部航空有限责任公司航班,为了给您提供更好的服务,请您详细填写以下内容,在您需要选择的服务项目“□”内打“√” | | | | | | | |
| A | 个人信息 | 姓名 | | 性别 | | 年龄 | |
| | | 航班日期 | | 航班号 | | 电话 | |
| | | 始发站 | | 经停站 | | 目的站 | |
| | | 证件种类 | | 证件号码 | | | |
| | | 地址 | | | | | |
| B | 身体状况 | 如果您是听力/视力残疾旅客,是否携带导盲犬或助听犬? 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> | | | | | |
| C | 轮椅服务 | (1)在机场是否需要轮椅服务? 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 能上下台阶,但进行长距离移动时需要轮椅帮助 (WCHR)。 <input type="checkbox"/> 不能上下台阶,但在客舱中能自己行动 (WCHS)。 | | | | |
| | | (2)是否携带自有轮椅旅行? 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 手动轮椅 <input type="checkbox"/> 机械轴环式 (WCMP) | <input type="checkbox"/> 在值机柜台进行托运。 <input type="checkbox"/> 希望使用自有轮椅到达登机门,在登机门办理托运。 <input type="checkbox"/> 飞机到达后,希望飞机舱门口提取托运轮椅。 <input type="checkbox"/> 飞机到达后,希望在托运行李提取处提取 | | | |

| | | | |
|--|------|---|--|
| | | | 托运轮椅。 * 目前客舱内无法放置旅客自有轮椅, 敬请谅解。 |
| | | <input type="checkbox"/> 电动轮椅 | <input type="checkbox"/> 携带可溢出液体电池驱动轮椅 (WCBW)。 <input type="checkbox"/> 携带密封式无溢出电池驱动轮椅 (WCBD)。 <input type="checkbox"/> 飞机到达后, 希望飞机舱门口提取托运轮椅。 <input type="checkbox"/> 飞机到达后, 希望在行李转盘处提取托运轮椅。 *电动轮椅装入货舱所需时间较长, 因此请您于普通旅客办理乘机手续截止前 2 小时到值机柜台进行轮椅托运。 |
| | | (3) 您是否需要客舱轮椅服务? 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> *目前西部航空可以在 A319、A320 和 A321 机型上提供。 | |
| D | 引导服务 | (1) 始发地是否需要引导您到达登机口? 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> | |
| | | (2) 中转地是否需要引导您到达中转航班登机区? 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 如选择“是”, 请告知您中转航班号_____起飞时间_____。 | |
| | | (3) 目的地是否需要引导您至到达厅出口? 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> | |
| E | 其他 | (1) 需要特殊餐食? 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> (特殊餐食类型: _____) 特殊餐食准备受时间限制, 请在航班起飞 48 小时前提出申请。48 小时以内的申请, 请联系工作人员, 确认是否可以提供此服务。 | |
| | | (2) 需要特殊座位? 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> (靠近过道座位 <input type="checkbox"/> , 靠近窗口座位 <input type="checkbox"/>) 其他 _____。 | |
| | | (3) 是否为残疾人团体? 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> : | |
| F | 随行 | 姓名: _____。 电话: _____。 | |
| 我, 即为签字者, 保证以上内容真实、有效。 | | | |
| 旅客 (监护人) 签字: _____ 日期: _____。 | | | |
| 西部航空经办机构: _____ 售票处或地面服务单位 _____; | | | |
| 经办人签字: _____ 日期: _____。 | | | |
| 此单一式四联, 无碳式复写, 第一联为销售单位联, 第二联为值机单位联, 第三联为乘务联—目的站联, 第四联为旅客联。相关单位留存一年。 | | | |

Special Passenger Service Demand Sheet (Type A)

This application form has been designed to provide better services to passengers. It enumerates free service items available to special passengers including wheelchair services, guidance services, special meal services. Medical information sheet certifying the passenger's flight-worthiness is not required.

When booking ticket via phone or buying ticket at the ticket counter, passengers should fill out the back of this form where appropriate so that CHINAWESTAIR can make appropriate arrangement in advance based on the information provided to ensure thoughtful services. For more information, please contact CHINAWESTAIR at 95373 or visit the nearest ticket office.

Special services are described below for reference only, see back for detailed information.

Guidance services

CHINAWESTAIR can provide guidance services to passengers, including assisting passengers to go through check-in procedure, baggage check-in procedure and security check procedure, guiding passengers to the terminal to rest, guiding passengers to the boarding gate, guiding passengers out of the aircraft upon arrival, assisting passengers to retrieve checked baggage, and escorting passengers to the terminal exit. Apply to elder passengers, passengers with disability, passengers having difficulty in communicating (including foreign passengers) and those who need guidance service.

Wheelchair services

Passengers who require wheelchair services should apply at the time of ticket-buying. Service personnel at the airport's check-in counter will require passengers to go through wheelchair check-in procedure. CHINAWESTAIR may provide special wheelchair services to passengers by placing the wheelchair beside the passenger's seat. If any

passenger intends to use his/her own wheelchair up till the boarding gate, s/he should notify CHINAWESTAIR at the time of ticket-buying. As there is no space to store wheelchairs in the cabin, passengers who intend to use their own wheelchairs need to go through baggage check-in procedure at the boarding gate and have their wheelchairs stored in the cargo cabin.. Apply to mobility-restricted older passengers, passengers with disability and other passengers physically or mentally impaired needing wheelchair service.

Special Meals

Passengers requiring special meals during the flight due to physical conditions are offered with different choices such as low-calorie meal, sugarless meal, etc. CHINAWESTAIR's special meals may vary with different seasons and different routes. Passengers may contact CHINAWESTAIR at 95373 or visit the nearest ticket office for latest information on newly-launched special meals and make reservation at the time of ticket-buying.

Special Passenger Service Demand Sheet (Type A-Back)

| Special Passenger Service Demand Sheet (Type A) | | | | | |
|---|----------------------|---|--|--|--|
| Wheelchair passengers (WCHS/WCHR), hearing/speaking/visually impaired passengers (accompanied passengers with service needs), Elderly passenger with General service needs, Passengers with special catering needs, | | | | | |
| Dear passengers: Thanks for choosing CHINAWESTAIR's flights. Please fill out this form in details by ticking items in <input type="checkbox"/> so that we can provide better services to you. | | | | | |
| A | Personal information | Name | Sex | Age | |
| | | Flight date | Flight No. | Tel | |
| | | Starting Airport | Stop-over airport | Destination | |
| | | Type of certificate | Number of certificate | | |
| | | Address | | | |
| B | Physical condition | For passengers with sight or hearing challenged, whether escorted by a seeing eye dog or hearing aid dog? No <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> | | | |
| C | Wheelchair services | (1) Wheelchair service needed in the airport? No <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Able to go up and down stairs, but need wheelchair for long-distance movement (WCHR) <input type="checkbox"/> Unable to go up and down stairs, but able to move unassisted in the cabin (WCHS) | | |
| | | (2) Availability of passenger's own wheelchair? No <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Manual wheelchair <input type="checkbox"/> Mechanical axle wheelchair (WCMP) | <input type="checkbox"/> Complete wheelchair check-in at the check-in counter <input type="checkbox"/> Prefer to use my own wheelchair to the boarding gate and complete wheelchair check-in at the boarding gate <input type="checkbox"/> Prefer to retrieve the checked wheelchair at the cabin door upon arrival <input type="checkbox"/> Prefer to retrieve the checked wheelchair at the baggage claim area upon arrival. * We regret to inform you currently there is no space in the cabin to store the passenger's own wheelchair. | |

| | | | |
|--|-------------------------------------|---|--|
| | | | <input type="checkbox"/> Travelling with a wheelchair driven by spill-able battery (WCBW) <input type="checkbox"/> Travelling with a wheelchair driven by sealed non-spill-able battery (WCBD) <input type="checkbox"/> Prefer to retrieve the checked wheelchair at the cabin door upon arrival <input type="checkbox"/> Prefer to retrieve the checked wheelchair at the baggage claim area upon arrival. * It takes a relatively long time to load the electric wheelchair in the cargo cabin, so please complete wheelchair check-in at the check-in counter 20 minutes before the departure time. |
| | | <input type="checkbox"/> Electric wheelchair | |
| | | (3) DO you need on-board wheelchair service ? No <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> *west airlines can provide you with on-board wheelchair services in A319 & A320 & A321 aircraft cabin . | |
| D | Guidance services | (1) Guiding service till the boarding gate required at the departure airport? No <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> (2) Guiding service till the boarding area required at the transit airport? No <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> If yes, please indicate transit flight number _____ and departure time _____. (3) Guiding service to the arrival hall exit upon arrival required? No <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> | |
| E | SPECIAL IN-FLIGHT ARRANGEMENTS NEED | (1) Special meal required? No <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> If "yes" please ask the staff for special meal menu and specify which kind of special meal is needed *As special meal requires prior preparation, please submit application to our staff 48 hours before flight departure for confirmation. | |
| | | (3) Bassinet required? No <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> Seats No.: _____ (4) Child seat required? No <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> Seats No.: _____ | |
| F | Retinue | Name: _____ Telephone: _____ | |
| I, the undersigned, hereby guarantee the above information is authentic and valid. Signature of passenger (guardian) _____ Date _____ | | | |
| CHINAWESTAIR's department handling the application: _____ Ticket office or ground service department; Handled by: _____ Date _____ | | | |
| Note: This form is in triplicate: the first sheet is for issuing, kept by issuing unit; the second sheet is for flight, kept by check-in department of airport of departure; the third sheet is for cabin department--arriving, kept by the service department of airport of destination.; the fourth sheet is for the passenger. | | | |

A2 无成人陪伴乘机申请书 (特殊旅客服务需求单 B 类)

无成人陪伴乘机申请书



Unaccompanied Traveler Application forms

| | | | |
|---|--|--|--|
| 乘机人信息 Minor' s information: 姓名 Name: _____ 年龄 Age: _____ 性别 Sex: _____ 母语 Languages spoken: _____ 住址 Permanent address: _____ 电话号码: Telephone no.: _____ 其他联系方式: Other contacts : _____ | | | |
| 航班详细资料 Flight details Information 航班号 Flight no. _____ 日期 date _____ 自 from _____ 至 to _____ 航班号 Flight n□. _____ 日期 date _____ 自 from _____ 至 to _____ | | | |
| 始发站旅客送机人员信息 Person (relatives of passengers) seeing off on departure | | | |

| | | |
|--|---------------------|-------------|
| 姓名 Name: | 电☐号码 Telephone no.: | 地址 Address: |
| 经停/衔接站接送人员信息 Person (relatives of passengers) meeting and seeing off at stopover point | | |
| 姓名 Name: | 电话号码 Telephone no.: | 地址 Address: |
| 目的站接机人员信息 Person (relatives of passengers) meeting on arrival | | |
| 姓名 Name: | 电话号码 Telephone no.: | 地址 Address: |
| 目的站旅客接机人员 (旅客亲属) 签字 Signature for release of minor from airlines' custody | | |

监护人申明 Declaration of parent guardian

1. 我确定我已经安排妥当以上所提及的事务, 未成年在始发站、经停/衔接站和目的站由我所确定的人员接送。接送人将保证留在机场, 直至飞机起飞以后, 以及按照航班时刻表所列的航班到达时间以前抵达目的站机场。I confirm that I have arranged for the above mentioned minor to be accompanied to the airport on departure and to be met at stopover point and on arrival by the persons named. These persons will remain at the airport until the flight has departed and/or be available at the airport at the scheduled time of arrival of the flight.

2. 如果在经停/衔接站和目的站无人接应和陪护, 我授权承运人可以采取任何必要的措施, 以确保旅客安全, 包括将旅客运输返回始发站, 我同意支付承运人在采取这些措施时所产生的费用。Should the passenger not be met at stopover point or designation, I authorize the carrier(s) to take whatever action they consider necessary to ensure the passenger's safe custody including return of the passenger to the airport of original departure, and I agree to and reimburse the carrier(s) for the costs and expenses incurred by them in taking such action.

3. 我保证无陪人员已具备相关国家法律要求的所有旅行文件 (护照、签证、健康证明等)。I certify that the passenger is in possession of all travel documents (passport, visa, health certificate, etc.) required by applicable laws.

4. 我作为申请书所列旅客的亲属签字同意, 并证明所提供的情况正确无误。I the undersigned relative of the above mentioned passenger agree to and minor named above and certify that the information provided is accurate.

签名 Signature: 地址 Address: 电话 Telephone no.: 日期 Date:

此单一式三联, 无碳式复写, 第一联为销售单位联, 第二联为值机单位联, 第三联为乘务联—目的站联。相关单位留存一年。

This form is in triplicate: the first sheet is for issuing, kept by issuing unit; the second sheet is for flight, kept by check-in department of airport of departure; the third sheet is for cabin department—arriving, kept by the service department of airport of destination.

航空公司/代理公司陪护工作人员签字栏

| 单位 | 售票处工作人员 | 始发站特殊旅客服务人员 | 空中乘务员 | 目的站地面服务人员 |
|-------------|---------|-------------|-------|-----------|
| 签字栏 (姓名/日期) | | | | |

A3 特殊旅客服务需求单 (C类)



特殊旅客服务需求单 C类 (正面)

航空运输作为病患旅客运输最为快捷方便的方式, 在旅程的舒适和平稳上有着相当的优越性。但是, 病患旅客的身体状况有可能因长时间的航空飞行、海拔高原及客舱环境而恶化。有鉴于此, 并非每位病患旅客都适宜乘机旅行。

民航客机在通常状况下是以每小时 900 公里 (560 英里/小时) 近音速的速度在 9, 000-12, 000 米 (30, 000-40, 000 英尺) 的高空中飞行。在大气压强与地面落差极大的高空环境中, 飞机客舱内只能在航行时进行机械增压。航行过程中, 飞机客舱内气压维持在等同于 1, 500-2, 100 米 (5, 000-7, 000 英尺) 高度山顶的气压水平。但是, 客舱气压在起飞和降落的 15-30 分钟间起伏极大。

——**飞机客舱内的气压**: 当气压降低时, 人体内的气体膨胀, 在飞行途中, 人体内积聚的气体压力无法释放,

将挤压旅客身体受伤部位及身体器官,甚至会引起疼痛和/或呼吸困难。

氧气密度: 高空中氧气密度逐渐降低,患有呼吸系统、心脏、脑血管疾病以及重度贫血的旅客会因此而导致病情恶化。处于临产期的孕妇及出生不久的婴儿亦会受到不良影响。

鉴于以上原因,有下述①-⑤项之一的旅客适用此《特殊旅客服务需求单(C类)》,并在订票时须提交《诊断证明书》。此《诊断证明书》将作为航空公司判断病患旅客适航性的依据,并据此决定旅客是否适宜乘机。

- ① 在飞行过程中需要使用医用氧气。
- ② 西部航空有合理理由认为旅客在飞行过程中没有额外的医疗协助无法安全地完成航空旅行。
- ③ 32周(含)-36周(不含)的孕妇旅客。
- ④ 使用担架或保育箱的旅客。
- ⑤ 部分病患旅客。

《医疗诊断证明书》在航班离站前10天内填开,由县、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和医疗单位盖章方为有效。《医疗诊断证明书》格式版本不限,但必须包含“XX日前适宜乘机”字样。境外需要有政府部门认可具备行医资格的医生填写,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。

对于有以上①-⑤项之一的旅客,请您在订票和旅行之前务必告知西部航空,以便西部航空进行充分的准备,为您提供周到的服务。如果您刻意隐瞒病情或告知西部航空信息不充分,由此造成的后果,西部航空不承担责任。

以下病残旅客原则上需要提供陪护人员,但不得以旅客无陪伴人员而拒绝运输:(1)完全无法移动的肢体残疾旅客单独旅行;(2)精神残疾旅客单独旅行;(3)担架旅客(必须有陪伴人员)。陪伴人员应有能力在旅行过程中照料残疾人旅客,并在紧急情况下协助其撤离。

特别提示:请填写下一页的“特殊服务需求单”然后请通读“旅客声明”并在填写表格后署上您的姓名。

特殊旅客服务需求单C类(背面)

| | | | | | | | |
|---|-------------|--|--|---|--|-----|--|
| 担架旅客、使用轮椅旅客(WCHC)、孕妇旅客(32周≤孕周<36周)、年长旅客(特殊服务需求)、患病或肢体病伤的旅客、需要机上医疗氧气的旅客。 | | | | | | | |
| 尊敬的旅客朋友: 非常感谢您选乘西部航空有限责任公司航班,为了给您提供更好的服务,请您详细填写以下内容,在您需要的服务项目“ <input type="checkbox"/> ”内打“√” | | | | | | | |
| A | 个人信息 | 姓名 | | 性别 | | 年龄 | |
| | | 航班日期 | | 航班号 | | 电话 | |
| | | 始发站 | | 经停站 | | 到达站 | |
| | | 证件种类 | | 证件号码 | | | |
| | | 地址 | | | | | |
| B | 轮椅服务 | (1)在机场是否需要轮椅服务? 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 完全无法行动,在客舱座位就座或离开时同样需要帮助(WCHC) | | | | |
| | | (2)是否携带自有轮椅旅行? 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 手动轮椅 <input type="checkbox"/> 机械轴环式(WCMP) | <input type="checkbox"/> 在值机柜台进行托运; <input type="checkbox"/> 希望使用自有轮椅到达登机门,在登机门办理托运; <input type="checkbox"/> 飞机到达后,希望飞机舱门口提取托运轮椅; <input type="checkbox"/> 飞机到达后,希望在托运行李提取处提取托运轮椅; *目前客舱无法放置旅客自有轮椅,敬请谅解。 | | | |
| | | <input type="checkbox"/> 电动轮椅 | <input type="checkbox"/> 携带可溢出液体电池驱动轮椅(WCBW); <input type="checkbox"/> 携带密封式无溢出电池驱动轮椅(WCBD); <input type="checkbox"/> 飞机到达后,希望飞机舱门口提取托运轮椅; <input type="checkbox"/> 飞机到达后,希望在行李转盘处提取托 | | | | |

| | | |
|---|------|---|
| | | 运轮椅; * 电动轮椅装入货舱所需时间较长, 因此请您于普通旅客办理乘机手续截止前 2 小时到值机柜台进行轮椅托运。 |
| | | (3)您是否需要客舱轮椅服务? 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> **目前西部航空可以在 A319、A320 和 A321 机型上提供。 |
| C | 引导服务 | (1)西部航空在始发地服务人员引导您到达登机口。 |
| | | (2)如您乘坐中转航班, 西部航空地面服务人员将引导您到达中转航班登机区。如请告知您中转航班号 _____ 起飞时间 _____。 |
| | | (3)目的地西部航空地面服务人员迎接您, 协助您领取托运行李, 引导您至到达厅出口。 |
| D | 担架 | 是否需要机上担架? (需要陪护人员和医疗诊断证明书) 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> |
| E | 氧气设备 | 是否需要使用机上专用医疗氧气设备? 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 注: 根据中国民航 CCAR121.574 条的规定, 不允许旅客私自携带氧气袋乘机, 必要时可使用机上专用医疗氧气设备。但目前西部航空飞机上没有配备专用医疗氧气设备。如您需要使用机上氧气瓶, 应在定座购票时事先提出申请, 须经西部航空同意并预先做出安排。 |
| F | 救护车 | 西部航空目前没有救护车服务, 请旅客自行联系准备救护车, 请告知以下信息 (1)到达出发地机场。提供救护车的公司名称: _____, 联系电话: _____。 (2)离开目的地机场。提供救护车的公司名称 _____, 联系电话: _____。 |
| G | 陪伴人员 | (1)姓名 _____ 年龄 _____ 性别 _____ <input type="checkbox"/> 医生 <input type="checkbox"/> 护士 <input type="checkbox"/> 其他 (_____) |
| | | (2)姓名 _____ 年龄 _____ 性别 _____ <input type="checkbox"/> 医生 <input type="checkbox"/> 护士 <input type="checkbox"/> 其他 (_____) |
| | | (3)姓名 _____ 年龄 _____ 性别 _____ <input type="checkbox"/> 医生 <input type="checkbox"/> 护士 <input type="checkbox"/> 其他 (_____) |
| H | 其他 | |
| 旅客声明: 我, 即为签字者, 保证以上内容真实、有效。 旅客(监护人)签字: _____ 日期: _____。 | | |
| 西部航空经办机构: _____ 售票处, 售票处经办人签字: _____ 日期: _____。 | | |
| 始发站地面服务单位: _____, 经办人签字: _____ 日期: _____。 | | |
| 备注: 此单一式四联, 无碳式复写, 第一联为销售单位联, 第二联为值机单位联, 第三联为乘务联——目的站联, 第四联为旅客联。相关单位留存一年。 | | |

Special Passenger Service Demand Sheet (Type C) (front)

Air transportation is the fastest and most convenient way of transportation for sick passengers and provides unparalleled comfort. However, the physical condition of sick passengers may deteriorate due to long-hour air traveling, altitude and cabin environment. Therefore, not all sick passengers are worthy of air travel.

Civil aircrafts normally travel at a near-sonic speed of 900 km/hour (560 feet/hour) at a height of 9,000-12,000 meters (30,000-40,000 feet). At the high altitude whose air pressure has a huge difference from ground air pressure, the flight cabin shall be engine-driven supercharged at the time of flying only. During the flying process, the air pressure in the flight cabin shall remain at an air pressure level equivalent to that at a peak 1,500 - 2,100 meters (5,000 - 7,000 feet) high. However, the air pressure of the cabin fluctuates greatly during 15 - 30 minutes of takeoff and landing.

The air pressure in the flight cabin: When air pressure falls, the gas inside the human body will expand. During the flying journey, the gas pressure accumulated in the human body cannot be released so that the injured part and body organs of passengers will be extruded and even pain and/or respiratory difficulty will be caused.

Oxygen density: gradually decreased oxygen density with the increased height may cause the physical condition of passengers suffering from respiratory disease, heart disease, cerebrovascular disease or severe anemia to deteriorate. Pregnant passengers during the parturient period and newly-born infants will also be negatively affected.

Given the above reasons, passengers that fall under any of the following five categories must fill out the Special Passenger Service Demand Sheet (Type C) and provide Medical Information Sheet at the time of booking. Medical Information Sheet will serve as the basis for the airline company to judge whether the sick passenger is worthy of air travel.

- ① Medical oxygen is required during the flight.
- ② West Air has reasonable grounds to believe that passengers cannot complete air travel safely without additional medical assistance during the flight.
- ③ 32 weeks (inclusive)-36 weeks (exclusive) pregnant passengers.
- ④ Passengers who require to use stretcher or incubator during the flight.
- ⑤ Some sick passengers

A valid Medical Information Sheet is to be issued 10 days before the flight departure and must bear the doctor's signature and seal of the medical organization at or above the county level, municipal level or equivalent level (e.g. national-level class-1 and grade-A hospital). There is no restriction on the format and edition of the Medical Information Sheet as long as it bears "worthy of air travel". CHINAWESTAIR's sample may also be used.

Passengers who fall under any of the above five categories must notify CHINAWESTAIR in advance at the time of ticket-booking to ensure thorough preparation and thoughtful services. CHINAWESTAIR is not liable for any consequences arising from passengers' intentional concealment of disease or provision of incomplete information.

In principle, the following sick and disabled passengers need to provide an escort, but the carriage shall not be refused because the passenger is unaccompanied: (1) Physically disabled passengers who cannot move at all travel alone; (2) Mental disabled passengers travel alone; (3) Stretcher passengers (must have an accompanying person). Accompanying personnel should be able to take care of disabled passengers during the journey and assist them in their evacuation in emergency situations.

Attention: please fill out the back of this form where appropriate, and then read the Passenger Declaration and sign your name after completion.

Special Passenger Service Demand Sheet (Type C) (back)

Passengers on stretcher, passengers on wheelchair (WCHC), pregnant passengers (32 weeks ≤ pregnancy < 36 weeks), Elderly passenger with special service needs, sick passengers or passengers suffering from disease-induced bodily injury, passengers requiring medical oxygen on board the aircraft, _____.

Dear passengers:
Thanks for choosing CHINAWESTAIR's flights. Please fill out this form in details by ticking items in so that we can provide better services to you.

| | | | | | | | |
|---|----------------------|---|--|--|--|-------------|--|
| A | Personal information | Name | | Sex | | Age | |
| | | Flight date | | Flight No. | | Tel | |
| | | Starting Airport | | Stop-over airport | | Destination | |
| | | Certificate | | Number of certificate | | | |
| | | Address | | | | | |
| B | Wheelchair service | (1) Wheelchair service needed in the airport? No <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> Completely immobile, needing assistance in sitting down or getting up in the cabin (WCHC) | | | |

| | | | | |
|---|------------------|--|--|--|
| | | (2) Availability of passenger's own wheelchair? No <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Manual wheelchair <input type="checkbox"/> Mechanical axle wheelchair (WCMP) | <input type="checkbox"/> Complete wheelchair check-in at the check-in counter <input type="checkbox"/> Prefer to use my own wheelchair to the boarding gate and complete wheelchair check-in at the boarding gate <input type="checkbox"/> Prefer to retrieve the checked wheelchair at the cabin door upon arrival <input type="checkbox"/> Prefer to retrieve the checked wheelchair at the baggage claim area upon arrival. * We regret to inform you currently there is no space in the cabin to store the passenger's own wheelchair. |
| | | | <input type="checkbox"/> Electric wheelchair | <input type="checkbox"/> Traveling with a wheelchair driven by spill-able battery (WCBW) <input type="checkbox"/> Traveling with a wheelchair driven by sealed non-spill-able battery (WCBD) <input type="checkbox"/> Prefer to retrieve the checked wheelchair at the cabin door upon arrival <input type="checkbox"/> Prefer to retrieve the checked wheelchair at the baggage claim area upon arrival. *It takes a relatively long time to load the electric wheelchair in the cargo cabin, so please complete wheelchair check-in at the check-in counter 120 minutes before the departure time. |
| | | (3) DO you need on-board wheelchair service ? No <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> *west airlines can provide you with on-board wheelchair services in A319 & A320&A321 aircraft cabin . | | |
| C | Guiding service | (1) CHINAWESTAIR's staff at the departure airport will guide the passenger to the boarding gate (2) For passengers taking connecting flight, CHINAWESTAIR's ground service personnel will guide the passenger to the right boarding area. Please inform the passenger of the connecting flight number ___ and departure time ___. (3) CHINAWESTAIR's ground service personnel of the destination airport will receive passengers upon arrival, assist passengers to retrieve checked baggage and guide passengers to the departure hall exit. | | |
| D | Stretcher | Stretcher required? (escort and medical information sheet required) No <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> | | |
| E | Oxygen equipment | Specialized on-board oxygen equipment required? No <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> Note: according to Section 121.574 of CCAR, passengers are not allowed to carry oxygen bag on board without approval, passengers who need oxygen bag may use the specialized on-board oxygen equipment. But currently CHINAWESTAIR's aircrafts are not equipped with specialized medical oxygen equipment. Passengers who need to use oxygen cylinder on board the aircraft must apply in advance at the time of ticket-booking for CHINAWESTAIR's approval and prior arrangement. | | |
| F | Ambulance | At present CHINAWESTAIR does not provide ambulance service, passengers should arrange ambulance on their own and provide the following information: (1) Arrival at the departure airport. Provide name of the departure airport _____ Telephone: _____ (2) Departure from the destination airport. Provide name of the ambulance company _____ Telephone: _____ | | |

| | | |
|---|--------|--|
| G | Escort | Passengers who can not take care of their own needs unassisted must be accompanied by an escort (to assist in meal, arrival, bathroom use, etc.) or escort of criminal suspect. (1) Name: _____ Age: _____ Gender: _____ <input type="checkbox"/> Doctor <input type="checkbox"/> Nurse <input type="checkbox"/> Other (_____) (1) Name: _____ Age: _____ Gender: _____ <input type="checkbox"/> Doctor <input type="checkbox"/> Nurse <input type="checkbox"/> Other (_____) (1) Name: _____ Age: _____ Gender: _____ <input type="checkbox"/> Doctor <input type="checkbox"/> Nurse <input type="checkbox"/> Other (_____) |
| H | Remark | |
| Passenger's Declaration: I, the undersigned, hereby guarantee the above information is authentic and valid. Signature of passenger (guardian): _____ date: _____ | | |
| CHINAWESTAIR's department handling the application _____ ticket office Handled by ticket office staff member: _____ Date _____ _____ ground service department of the departure airport, handled by: _____ Date: _____ | | |
| Note: This form is in triplicate: the first sheet is for issuing, kept by issuing unit; the second sheet is for flight, kept by check-in department of airport of departure; the third sheet is for cabin department--arriving, kept by the service department of airport of destination.; the fourth sheet is for the passenger. | | |

A4 旅客运输申请书



旅客运输申请书 Passenger Transportation Declaration

本人 _____, 所持证件名称及号码为 _____, 机票号码为 _____。我于 _____ 年 _____ 月 _____ 日乘坐西部航空公司 _____ 航班由 _____ 出发 (经停 _____) 前往 _____, 座位号 _____。

I _____, possess passports / ID card numbers held are _____, Ticket number is _____, I take flight of West Air on Date _____ Month _____ Year _____ from _____ to _____, Seat No. is _____.

本人特此声明 I especially to declare:

1. 西部航空公司及其代理人已提醒我注意, 有下列情况之一者, 造成的任何后果, 西部航空及其代理人不承担任何责任。West Air and the agent have already called my attention。In any of the following circumstances, West Air and its agents are not liable for any consequences:

(1) 旅行及有关证件 Travel and relevant certificates:

A. 没有前往国的有效证件。No effective certificate of the destination country.

B. 没有有效的回程或者续程机票。No effective backward or continue ticket.

C. 没有过境国家所需的所有文件。No required files of the transit country.

D. 旅行证件过期或者不符合旅行要求。travel document without period of validity and accord with the traveling requirement .

E. 没有携带本次旅行所需的足够资金。No carry enough fund for traveling.

F. 转机时间不符合最短转机时间的要求。time of making a connection do not accord with the demands for shortest time of making a connection .

(2) 旅客自身的健康状况 Passenger's own health status:

A. 患病或者由于自身健康状况不稳定, 且未能出示县、市级或者相当于这一级 (如国家二甲级) 以上医院开具的可乘机证明。The ill or because one's own health status is unstable, and failed to produce a proof of the opportunity of the hospital issued by the county, municipal level or equivalent to this level (such as the national second class).

B. 怀孕期在 36 周 (不含) 以内超过 32 周 (含) 的孕妇乘机, 未能出示县、市级或者相当于这一级 (如国家二甲级) 以上医院开具的可乘机证明。(西部航空有权拒绝怀孕期在 36 周 (含) 以上的孕妇乘机。) Pregnancy within 36 weeks (not including) more than 32 weeks pregnant women (including), failed to produce the county, municipal or equivalent to this level (such as the national second class a) the above hospital open can seize the opportunity to prove.

C. 怀孕期在 32 周 (不含) 以下的孕妇乘机, 未能出示孕检证明 (孕检证明包含能证明与其身份一致的孕检证明原件或复印件、孕检证明照片、能查看孕期的病历原件或复印件、病历照片)。Pregnant women who are under the age of 32 weeks (excluding) failed to produce a pregnancy test certificate _____

2. 孕妇旅客须填写: 西部航空已告知怀孕期在 36 周以内超过 32 周的孕妇乘机, 必须出示县、市级或者相当于这一级(如国家二甲级)以上医院开具的可乘机证明。本人孕期为____周, 情况属实。More than 32 weeks pregnant woman takes a plane within 36 weeks in period of pregnancy, must show a proof of the opportunity of the hospital issued by the county, municipal level or equivalent to this level (such as the national second class). I promise the actual number of weeks is ____weeks.

3. 其他情况 _____

Others _____

4. 西部航空已告知我, 在旅行开始之前, 上述非正规情况必须加以纠正。And tell, before beginning in travel, informal situation described above must be corrected.

5. 免责声明:

(1) 本人自愿承诺以上情况属实, 我在考虑所有后果之后, 仍然决定按预定计划乘坐上述航班旅行。西部航空公司及其代理人对我已尽到全部提醒的义务, 我的此次旅行在自身的健康状况、旅行证件或者其他必备文件方面若发生问题, 与西部航空公司及其代理人无关。我同意承担一切后果, 并保证不因此而向西部航空公司及其代理人提出法律诉讼和任何赔偿, 并且愿意赔偿航空公司因本人持有非正规旅客证件旅行或者其他上述情况而遭受的一切损失。I especially to declare that the statement above is truth. I still decide to take flight according to the scheduled plan after considering all consequences. West Air and their agent own to do all obligations to remind to me, if the problem takes place in one's own health status, travel document or other indispensable files in my travel once here, have nothing to do with airline and agent of Hainan. I agree to bear all consequences, guarantee not to put forward the legal lawsuit and any compensation to airline and agent of West Air because of this, and would like to compensate for all losses that the airline suffers because of holding the informal passenger's certificate travelling or other situations described above in person.

(2) 西部航空公司已对以上所有条款内容特别提示, 如有违反, 造成的任何后果, 本人愿意承担一切责任。Western airlines has given special hints on all of the above terms, and I am willing to take all responsibility for any consequence of any violation.

请用正楷字手写以上第 5-(2) 条条款内容, 不得漏写或缩写, 务必保持与上述条款完全一致。Be sure to write in block letters by hand and keep them consistent with the above.

在见证下, 本人于____年____月____日签署此文件。

Get off witness it is here, I sign this file on Date____Month____Year_____.

旅客联系地址及联系方式 Passenger's and Contact: _____

旅客或其监护人签名 Signature of Passenger /Guardian: _____

地面服务经办人签名 Signature of Ground Service Handler: _____

航空公司代表签名 Signature of West Air Representative: _____

说明:

1. 用途: 用于特殊旅客自身状况不稳定或者自身原因乘机条件不充分, 旅客认识到存在的风险, 坚持成行下填写; 或用于怀孕不足 32 周、但乘机时未能提供孕检证明的孕妇(孕检证明包含能证明与其身份一致的孕检证明原件或复印件、孕检证明照片、能查看孕期的病历原件或复印件、病历照片), 在认识到存在的风险, 坚持成行下填写。或者需要旅客证实其旅行及有关证件或者其他情况符合始发地、经停地、目的地所在国家的法律及其他有关规定时填写。Purpose: This form should be filled by the special passenger who apply the special care, whose healthiness condition is not steady or fall short of transport qualification. Or This form should be filled by the pregnant passenger who no more than 32weeks, and the passagers who need to confirm his travel and related documents or other circumstances in accordance with the laws and other relevant provisions of the country of origin, place of destination and destination.

2. 填写人和填写要求: 由旅客或其监护人填写, 航空公司代表(西部航空基地地面服务值班人员, 或者西

部航空驻场代表, 或者机长) 及地面服务经办人员 (值机人员, 或者特殊旅客服务人员, 或者登机口控制人员) 签字确认。内容要详细、完整、属实, 不能有漏项, 字迹工整、页面清洁, 不能随意涂改, 其中孕妇旅客孕周声明条款务必由旅客或其监护人自愿用正楷字手写。

Filling requirement: Filled in by the passenger or his guardian, cosigned for confirmation with the representative of airline company (Ground Service Watch of West Air Base, Resident Representative of West Air Base, or Captain) and Ground Service Handler (check-in staff, special passenger service staff. or boarding gate control) witness. Detailed, intact, true and without skip for contents to fill, writing carefully and neatly, keep page cleaned and not altered at will. Besides the part of declaration for pregnant weeks requires writing by hand.

3. 保管要求: 由签字人员所在部门专人负责保管, 定点存放, 保存期 1 年。Keep requirement: Kept by special messenger, preserved by fixed position, one year of shelf life.

4. 本申请书一式三联, 第一联为航空公司代表联; 第二联为始发站地面服务联; 第三联为旅客联。This form is in triplicate: the first sheet is for airlines representative; the second sheet is for ground service department of airport of departure; the third sheet is for passenger.

A5 轮椅拆卸和重组说明书

轮椅拆卸和重组说明书 Wheelchair Description Form



尊敬的旅客

感谢您选乘西部航空航班, 为方便您旅行, 请您在到达机场之前填写此表, 请尽可能提供有关详细信息, 在每次乘机需要托运轮椅时, 请向乘机手续工作人员提供此表复印件。谢谢!

Dear passengers:

Thanks for flying with West airlines, for your convenient, Please complete this form prior to your arrival at the airport. Please provide as much detailed information as possible. Present a copy of this form each time you check in for a flight where it is necessary to check your wheelchair for stowage.

| | |
|---|--------------------|
| 姓名 Name: | 电话号码 Phone number: |
| Motorized: <input type="checkbox"/> Wet Cell Battery (remove from chair) <input type="checkbox"/> Dry Cell Battery (do not remove) 电动轮椅: <input type="checkbox"/> 湿电池 (从轮椅上卸下) <input type="checkbox"/> 干电池 (不要把电池从轮椅上卸下) Manual: <input type="checkbox"/> Foldable/Collapsible <input type="checkbox"/> Not Foldable/Collapsible 手动轮椅: <input type="checkbox"/> 可折叠 <input type="checkbox"/> 不可折叠 | |
| Wheelchair Disassembly Instructions 轮椅拆卸说明 | |
| Wheelchair Assembly Instructions 轮椅组装说明 | |