

# 业务通告

山航股份营销委市场销售部

山航股营销销售业务（2022）GD005 号

---

## 关于调整儿童旅客运输保障 有关标准和程序的提醒

各代理人、网络平台：

为进一步明确公司儿童旅客运输业务的相关保障流程，完善相关服务保障流程，针对公司在保障儿童旅客过程中存在的问题，决定对儿童旅客运输业务的相关标准进行调整。具体内容如下：

### 一、有成人陪伴儿童运输数量标准进一步细化

具体为每名成年旅客可携带：

- 1、一名婴儿和两名 **8 周岁（不含）以下** 儿童（原要求一名婴儿和两名儿童，重点关注）；
- 2、或三名 **8 周岁（不含）以下** 儿童（原要求三名儿童，重点关注）；
- 3、或两名婴儿；
- 4、8 周岁（含）以上的有成人陪伴儿童不做数量限制。

注释：

1、每名成人旅客最多只可携带三名 8 周岁（不含）以下儿童，包括：“一名婴儿+两名 8 周岁（不含）以下儿童”或“三名 8 周岁（不含）以下儿童”，或“两名婴儿”；

2、每名成人旅客可携带的 8 周岁（含）以上儿童数量不做限制。

## 二、增加儿童团队旅客的信息传递的工作要求

当成人旅客一次办理超过 20 人（含）的儿童团队旅客客票预订时，客票销售代理人须在订票手续办理完毕后，及时将儿童团队的姓名、航班号、航班日期、旅客数量、接送人联系方式、服务要求等信息告知当地山东航空营业部，由当地山东航空营业部完成后续流转流程。

注释：

1、此处儿童为有陪儿童，且不论儿童年龄是否满 8 岁；

2、团队旅客是指客票处于同一 PNR 编码内。

## 三、无陪儿童销售仍由山东航空直属售票处或客服中心申请办理

根据《山东航空境内渠道管理规定（20220515 版）》中 8.1.2 规定，渠道可按航空公司规定销售有成人陪伴儿童客票，禁止销售无成人陪伴儿童客票。无成人陪伴儿童客票需要至少在航班起飞 24 小时前向航空公司直属售票处或客服中心申请办理。

特此通告。

营销委员会市场销售部

2022年9月27日

抄送：各营业部。

---

(共3页)