

上海吉祥航空股份有限公司关爱旅客运输说明

(2023年9月版)

一、关爱旅客的定义

本文所称关爱旅客，是指由于身体和精神状况需要给予特殊照料，或在一定条件下才能承运的旅客。如：轮椅旅客、担架旅客、双目失明旅客、聋哑旅客、孕产妇旅客、无成人陪伴儿童旅客等本文中涉及的关爱旅客及其他可能需要关爱服务的旅客。

二、关爱旅客乘机注意事项

(一) 飞机高空航行，气压及氧气密度逐渐降低，极易诱发或加重一些疾病，尤其是患有呼吸系统、心脏、脑血管疾病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影响。

在此，我们建议：请您在计划旅行前，应针对自身的身体状况咨询主治医生是否适宜乘机，并如实向我司告知自身健康状况，提供乘机前48小时内国家二级及以上医院（境外含诊所、医疗中心及医院等）出具的适宜乘机的医疗证明，经我司同意后，方可购票及乘机。

(二) 为向关爱旅客更好的提供服务，乘机时，请您前往我司的人工值机柜台办理相关服务。

三、关爱旅客数量限制

为满足中国民用航空局对飞行运行安全的要求，我们在不

同的机型上对于关爱旅客的载运数量均有不同的载运标准。在无法满足航空安全及旅客自身安全的情况下，如我司不能为您提供关爱旅客服务运输时，我们会了解确认您的服务需求，并尽力为您提供相关协助。

旅客类型	人数限制
婴儿旅客	A320系列机型：12人； B787-9机型：20人。
无成人陪伴儿童	A320系列机型：5人 B787-9机型：8人
没有陪伴人员，但在应急撤离时需要他人协助的残疾人旅客	A320CEO、A320NEO、A321CEO机型人数限制为4人； A321NEO ACF以及B787机型人数限制为6人。
无人陪伴的WCHC轮椅旅客	A320系列机型：2人； B787-9机型：4人。
担架旅客	A320系列机型：1人； B787-9机型：1人。

四、关爱旅客类型及服务

（一）婴儿旅客

由于新生婴儿抵抗力弱，呼吸功能不完善，飞机起飞、降落时因气压变化大容易对其造成伤害。出于对旅客安全的考虑，我们不承运出生不足 14 天的婴儿和出生不足 90 天的早产婴儿。

每名成人旅客最多只能携带两名婴儿旅客，携带婴儿旅客超过一名时，超过的人数须按儿童票价购票，吉祥航空提供座



位。携带两名婴儿旅客，须于航班起飞前24小时，向95520客服中心提交申请。

（二）婴儿摇篮

1、每个航班客舱婴儿摇篮配置数量：

（1）A320 系列机型客舱婴儿摇篮配置数量：2 个，公务舱不提供婴儿摇篮。

（2）B787-9 机型客舱婴儿摇篮配置数量：4 个，公务舱、经济舱各提供 2 个婴儿摇篮。

2、订票时您可通过直属售票处或致电我司客服热线95520预订婴儿摇篮。

3、婴儿摇篮的尺寸及最大载重量

（1）我们要特别提醒您，申请婴儿摇篮的婴儿身长不得超过 75 厘米，体重不得超过11 公斤。

（2）飞机起飞后客舱乘务员与同行成人旅客一起栓挂婴儿摇篮，并检查确认婴儿摇篮是否安装妥当；飞机落地前 30 分钟婴儿摇篮将被收起。

（三）孕产妇

1、怀孕不足32 周（含）的孕妇，除医生诊断不宜乘机外，我司按照普通旅客接受运输。

2、怀孕超过32 周不足35 周的孕妇乘机，请您在购票及乘机时向我们提供乘机前48小时内国家二级及以上医院（境外含诊所、医疗中心及医院等）出具的适宜乘机的医疗证明。

3、怀孕超过35 周(含)以上的，以及预产期临近但无法确定正确日期，但已知为多胎分娩或预计有分娩并发症的孕妇旅

客，为保障您的乘机安全，我们不予承运。

4、孕妇及产后不满 7 天（含）的产妇，为保障您的乘机安全，我们不予承运。

5、由于飞行会引起高空缺氧，为了充分保障孕、产妇旅客的安全与健康，如选择乘机，应如实向我司说明情况，若因未如实说明情况而出现的意外，我司不承担责任。

（四）无成人陪伴儿童

1、无成人陪伴儿童定义

（1）年龄满 5 周岁但不满 12 周岁的儿童，乘坐飞机时无成人（年满 18 周岁且有民事行为能力的人）陪伴同行的儿童。

（2）儿童与成人一起旅行时，所乘坐的飞机物理舱位不同，视为无成人陪伴儿童。

（3）无成人陪伴儿童只需购买儿童机票，无需另外收费。

2、申请无成人陪伴儿童服务

（1）旅客应在航班起飞前 12 小时致电我司客服热线 95520，申请无成人陪伴儿童服务。我司对每个航班上无成人陪伴儿童数量有明确限制，为了确保旅行的顺利，请务必提前 12 小时以上提出申请。

（2）无成人陪伴儿童乘机当日，须出具儿童及其父母或监护人的有效身份证件（如：身份证、护照、户口簿等）。并提供接送机人的姓名、有效身份证件、地址及联系电话等信息。

(3) 无成人陪伴儿童应由父母或监护人陪送到上机地点。航班到达目的地后，我司将有地面工作人员迎接，并在确认接机人信息无误后，与接机人办理交接手续。

(4) 部分国家为入境儿童签发需陪同儿童签证（例如：C - VISIT-CHILD ACCOMPANIED），说明签证要求必须由指定成人陪同儿童入境，儿童不能独自入境。如果您的孩子需要持此类签证乘机，我们将不能为您办理无成人陪伴儿童服务。

(五) 患病旅客

1、为确保患病旅客的出行安全，请您在乘机时向我们提供48小时内国家二级及以上医院（境外含诊所、医疗中心及医院等）出具的适宜乘机的医疗证明。

2、患有以下疾病的旅客，除为了挽救生命，经吉祥航空进行特别安排外，吉祥航空有权拒绝运输：

(1) 各种传染病的急性发作期或传染期；

(2) 处于发病状态的精神病患者，可能对其他旅客或自身人身、财产造成危害，或危及航空安全；

(3) 严重贫血，血色素低于标准的50%，或红细胞低于 $(2.5-3) \times 10^{12}/L$ ；

(4) 三周内发生过心肌梗塞且无并发症、六周内发生过心肌梗塞且有并发症或严重的充血性心力衰竭；

(5) 严重的高血压伴有并发症；

(6) 颅内高压，有脑血管意外危险者；

(7) 经治疗仍难以控制的癫痫、严重哮喘、肺炎和支气管扩张、急性肺水肿等；

(8) 十天内做过胃肠道手术或二十天内做过胸腔手术的；

(9) 近2周内患有自发性气胸的病人或做过人工气胸、气脑造影者；

(10) 空洞型肺结核、肺气胸；

(11) 胃溃疡出血或咳血未超过3周；

(12) 肠梗阻及有可能发生坎顿性疝气者；

(13) 严重的中耳炎和副鼻窦炎影响咽鼓管通气功能者，中耳炎手术未愈者；

(14) 需进行手术的四肢开放性损伤，但未手术也未实施包扎的；

(15) 未实施包扎的皮外伤手术缝合；

(16) 经公司评估不适宜乘机的高风险骨折患者；

(17) 旅客办理乘机手续、登机过程中，身体出现严重出血、持续呕吐、持续呻吟、呼吸困难、突然摔倒不起等明显不适宜乘机的症状；

(18) 各种原因所致生命体征不稳定者或患有其他医学上认为不适宜乘机的疾病者。

3、关于申请患病旅客运输服务的具体规定请致电我司客服热线95520，获取更详细的资讯。

(六) 无成人陪伴双目失明、无成人陪伴聋哑旅客

无成人陪伴双目失明旅客、无成人陪伴聋哑旅客单独乘机，须符合下列条件：

1、应于航班起飞前12 小时致电我司客户服务中心 95520

提出申请，在符合吉祥航空运输规定并得到我们确认回复后，我们会为您妥善安排。

2、旅客应由家属或其照料人陪送到上机地点；航班到达目的地后，我们将有地面工作人员迎接，并在确认接机人信息无误后，与接机人办理交接手续。

3、有成人陪伴的双目失明旅客乘机接收与运输条件同一般旅客。

4、关于申请无成人陪伴双目失明旅客运输服务的具体规定，请致电我司客户服务中心95520获取更详细的资讯。

（七）老年旅客

吉祥航空目前对老年旅客乘机没有特殊要求，只要老年旅客身体状况良好，适宜乘机即可。但乘机当天，现场的工作人员为了航空安全考虑会根据老人身体状况判断其是否适宜乘机。

对于患有冠心病、高血压、糖尿病、心脑血管病、哮喘等病症及其它不适于乘机的老年旅客，请您在乘机时向我们提供适宜乘机的医疗证明，并前往我们的人工值机柜台，办理相关手续。

此外，我司对于年龄超过 65 周岁单独乘机且需要协助的老年旅客，可免费提供“无陪老人”服务，您可以致电我司客户服务中心95520，也可通过吉祥航空官网、吉祥航空APP、官方微信等渠道，或者前往我司值机柜台申请相关服务。

（八）轮椅服务

1、我司可申请的轮椅服务分为三类：

(1) 地面轮椅服务：为能够自行上下飞机，在客舱内能自己走向座位处，仅在航站楼、停机坪与飞机之间需要协助的旅客提供的轮椅服务。

(2) 登机轮椅服务：为不能自行上下飞机，但在客舱内能自己走向座位处的旅客提供的轮椅服务。

(3) 机上轮椅服务：为完全无行走能力，须他人协助才能进入客舱座位的旅客提供的轮椅服务。

2、如何申请轮椅服务？

(1) 申请登机轮椅服务、机上轮椅服务的旅客，请您于航班起飞前 48 小时致电我司客户服务中心 95520，提出服务申请。

(2) 关于申请轮椅运输服务的具体规定请致电我司客服热线95520, 获取更详细的资讯。

3、如您携带电动轮椅，需在乘机当天提前2小时到达机场与我们的工作人员联系办理托运手续。

(九) 担架服务

我司按有限条件接受担架旅客：

1、旅客及其陪护人员至少应于航班起飞前48 小时致电我司客服热线95520提出申请，在符合吉祥航空运输规定并得到我们确认回复后，我们会为您妥善安排。

2、仅限接收旅客办理经济舱担架运输手续。

(十) 机上用氧服务

您可以使用自备的经目的地国家批准或FAA 认证的便携式氧气浓缩器（POC），或向我司申请机上用氧服务（需要公司

提供用氧设备）。

1、自带便携式氧气浓缩器旅客服务

（1）便携式氧气浓缩器（以下简称POC）：

POC 是通过分子筛技术分离空气中的氧气，向使用者提供氧气的设备。

吉祥航空仅接受通过美国FAA 认证的POC 设备名录。FAA 针对特定厂商的部分产品进行了电子设备干扰测试和授权，在这些POC 产品上进行了标注，提供了认证清单，并以红色字体表明下列声明的标签：

本便携式供氧设备的制造商已确定本设备符合FAA 所有适用的关于机上载运和使用便携式供氧设备的接受标准。）

您也可登陆以下网址查询最新认证发布的 POC 品牌型号：

https://www.faa.gov/about/initiatives/cabin_safety/portable_oxygen/

（2）计划在机上持续使用POC 的旅客，请您提供航班计划起飞前 10 日内签发的适宜乘机的医疗证明，适宜乘机的医疗证明须包含旅客机上需使用POC 设备、注册医生签字。

（3）您需提供用于整个航程使用的全部电池可持续供电的时间长度，并自行确认所带电池能否满足整个航程+3 小时时间的需要。

（4）请您最迟于截止办理乘机登记手续前至少 60 分钟到达航班始发地机场办理乘机登记手续。

（5）您所携带登机的电池容量、数量及包装必须遵循公

司锂电池运输的相关规定。

（6）关于使用便携式氧气浓缩器装置的具体规定，您可致电我司客户服务中心95520， 获取更详细的资讯。

2、需要公司提供用氧设备

（1）旅客需要在飞行中使用医用氧气装置的，于航班起飞前 48 小时致电我司客服热线95520提出申请。

（2）用氧服务属于有偿服务，费用不计入客票价格。

（3）申请机上用氧服务的旅客，请您在购票及乘机时向我们提供48小时内国家二级及以上医院（境外含诊所、医疗中心及医院等）出具的适宜乘机的医疗证明。适宜乘机的医疗证明须包含“飞行过程每小时所需的最大氧气量和最大氧气流量、提供此证明的注册医生签名”相关内容。