**轮椅旅客服务须知**

一、服务对象：

如果您在乘坐航班时需要使用轮椅，可向中国联航提出相应的服务申请。为确保我们提供的服务能切合您的需要，我们的工作人员将向您了解：您能否在没有任何帮助下自行走动，您可行走的距离，以及您能否在没有任何帮助的时候上下楼梯。

二、申请航线范围：

您可以申请由中国联航实际承运航班的轮椅旅客服务，如您有任何疑问，可咨询我们的客户服务热线400-102-6666。

三、无障碍服务及协助

 机场协助

· 登离机协助

我们的工作人员会协助您登机、下机。

· 旅客座位安排

对于您提出的任何座位安排请求，我们都会尽量予以满足。提前为您提供您所购舱等的座位是我们的责任。我们将在以下情况中给予您额外的关照：

与陪同人员同行的旅客，可安排相邻座位。

· 机上协助

我们的飞机乘务员都具备很高的服务素质，能确保您安全舒适地旅行。他们能协助您存放或取回随身行李、介绍餐盘上的食物及打开包装等。

不过，飞机乘务员不帮助旅客用餐、整理个人卫生或使用卫生间。他们不能对您进行抬高或移动，也不能提供注射等医务服务。如果您需要这类护理，请与能在飞行中为您提供此类护理的人员同行。

如您有任何疑问，可咨询我们的客户服务热线400-102-6666。

1. 数量限制

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类型 | 机型 | 人数 |
| 波音 | B737-800 | 4 |
| B737-700 |

1. 申请时限

如您通过拨打客户服务热线（4001026666）提出申请，请您最迟于航班计划起飞前4小时（含）前提出；对临时申请轮椅的旅客，我们将视现场保障能力提供此项服务。

如您需要提供下列设备或服务时，请您在不晚于航班计划起飞前48小时前提出：

·托运电动轮椅

·需要登离机协助的轮椅旅客

请您于出发当日提前至少2小时到达机场办理乘机手续。由于机型及机场资源的限制，我们将在24小时内答复是否能提供您申请的服务或设备。

六、托运电动轮椅的要求

如果您需要托运电动轮椅，为了您和其他旅客的安全，请您务必注意以下事项：

1. 如您携带电动轮椅，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。

2. 请您留意以下包装要求：

电动轮椅在托运时，其包装应该符合下列要求：

（a） 带有防漏型电池的轮椅，需确保电池不发生短路且安全地安装在轮椅上；如电池可以拆分，必须拆下电池，放入坚固的硬质包装内运载，作为交运行李存放在货舱内。

（b） 装有溢漏型电池的轮椅：须卸下电池放入坚固的硬质包装，包装应该具有防漏功能，确保电池不发生短路，并且周围用合适的吸附材料填满，以吸收任何泄漏液体。

（c） 装有锂离子电池的轮椅：

旅客必须卸下电池，并将电池携带入客舱；每块电池额定瓦时数不得超过300Wh；如果轮椅上配备的电池是2块，则每块电池额定瓦时数不得超过160Wh；每位旅客最多可携带一个额定瓦时数不超过300 Wh的备用电池，或两个额定瓦时数各不超过160 Wh的备用电池。

对于电动轮椅托运的更多信息，请与当地机场或客户服务热线400-102-6666联系。

七、申请方式：

请您本人或委托代办人前往中国联航直属售票处、或拨打400-102-6666或访问官网/APP/M网站提出运输申请，填写[《特殊旅客乘机申请书》](http://www.ceair.com/upload/2015/6/86tslkcjsqs.xls)（一式两份）。

对于通过官网/APP/M网站申请服务的旅客，由旅客本人或其代办人在线填写[《特殊旅客乘机申请书》](http://www.ceair.com/upload/2015/6/86tslkcjsqs.xls)，并提交服务预订申请。中国联航将根据航班起飞日期确认申请，并与申请人联系（每日09：00-19:00）。请您在提交申请后保持联系电话畅通，我们会尽快与您联络。如果您在提交申请后4小时（不含上述非工作时间）仍然没有接到中国联航工作人员的确认电话或短信，可能是由于网络原因或系统延迟造成提交失败，请您尝试再次提交申请或直接拨打400-102-6666。

※温馨提示：您在网站上填写[《特殊旅客乘机申请书》](http://www.ceair.com/upload/2015/6/86tslkcjsqs.xls)后，中国联航即已收到您的申请，但不表示该服务已经申请成功。您申请的航班可能会因承运数量限额、可利用座位数量不足或机场保障能力等原因而不能满足您的需求，我们会联系您，为您提供其他航班或日期选择。您的申请是否成功以我们的最终回复为准。申请成功后请您打印[《特殊旅客乘机申请书》](http://www.ceair.com/upload/2015/6/86tslkcjsqs.xls)（一式两份），作为享受此项服务的唯一凭证。为确保信息准确、有效传递，请您务必按照规定打印，并最迟于航班预计起飞时间前120分钟到达航班始发地机场办理乘机登记手续。

1. 特别提示：

1.因飞机客舱内无法放置轮椅，您自行携带的轮椅需要办理托运，您在候机和登机过程中使用中国联航为您提供的轮椅，您的轮椅我们将为您免费运输，不计入免费行李额。

2. 如您无法自行上下楼梯，我们将征询您的意见后提供登离机协助。

**样表下载：《特殊旅客乘机申请书》**