# 盲人/聋哑旅客服务须知

盲人聋哑旅客服务办理须知

一、服务对象：

1. 盲人旅客

双目有缺陷、失明的旅客。（不包括眼睛有疾病的旅客）

2. 聋哑旅客

因双耳听力缺陷而不能说话的旅客。（不包括耳朵有疾病或听力弱的旅客）

3. 听觉障碍旅客

感测或理解声音能力完全或部分降低的旅客。（深度的听觉障碍称为聋人旅客）

二、无障碍服务及协助

1. 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。

行动不便的旅客可安排在任何符合资格的座位上，如有要求，可安排在方便其行动的一侧座位上。

2· 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。

三、接收与运输条件

1. 有成人陪同的盲人/聋哑旅客乘机，运输条件按旅客运输一般规定执行，人数不受限制。
2. 无成人陪同盲人/聋哑旅客单独乘机，须符合下列条件：
3. 办理定座和购票手续时提出特殊服务申请，经公司同意后方可运输。
4. 有自理能力。

四、携带服务犬进客舱的盲人/聋哑旅客/残疾旅客

1. 如果您乘机时需要携带服务犬进入客舱（每名旅客只能携带一条服务犬），请您在购票前提出申请，申请时间最迟不应晚于航班离站时间前24小时。
2. 旅客携带服务犬进入客舱的，需提供有效动物体检健康证明《动物检疫合格证》、有效的工作证明（《动物训练合格证明书》或《动物工作证》或《动物身份证》）。
3. 旅客携带的服务犬，连同其容器和食物，可以免费运输而不计算在免费行李额内。
4. 带进客舱的服务犬，应在登机前为其戴上口罩并系上牵引绳索，并不得占用座位和让其任意跑动。
5. 残疾旅客应负责服务犬在客舱内的排泄，并不得影响机上的卫生问题。

五、申请方式：

由旅客本人或其代办人前往中国联航直属售票处或拨打400-102-6666提出盲人/聋哑/听觉障碍旅客运输申请。

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。