# 第一节：问询模块

### 第一章 值机业务

#### 1.2、值机时间

##### 1.2.1 人工值机时间：

**国内值机时间**：值机柜台是全开放式，所有旅客可以在航班起飞前3小时开始办理值机手续，起飞前40分钟停止办理。

**国际航班值机：**柜台是分不同的航空公司开放，200坐以下的飞机起飞前2小时开始办理值机手续，200以上提前3小时开始办理值机手续，提前40分钟结束办理，亚航国际航班提前一小时截止办理登机牌。

##### 1.2.2 自助值机时间

1、不论航班是否正常，自助值机柜台办理值机手续的时间均为航班原计划起飞前的两小时开始办理，起飞前的五十分钟截止办理。

2、自助值机柜台只能刷二代身份证办理登机手续，若用其他有效证件购票，须手动输入相应有效证件的号码。自助值机终端无法办理有绑定婴儿旅客的其他旅客的登机牌。

3、南航自助值机只要是过了零点就能办理当天的航班，没有起飞时间的限制，但存在部分航班无法自助打印的情况。

**特殊情况：**

1.国内航班早班飞机一般是从5：30开始办理值机，自助值机终端也是5：30开始才能使用。

c. 旅客在机场登机牌遗失，在该航班规定值机时间内可以在机场相应开放的柜台进行补打登机牌，不限在国内值机主任柜台。如果旅客的登机牌为航空公司官网通过网上值机打印，也是同样规定。

d.旅客如果订当天的票，有可能出现值机时无机票信息的情况。出现这种情况的原因一般是因为订票信息没有及时从黑屏传送到值机系统的白屏。遇到这种情况，在确认黑屏中机票信息正常之后，可以提供票号给旅客，让值机人员从黑屏导入，或者建议旅客到值机主任柜台办理。

e.若旅客来电反映自助值机机器没有登机牌了可联系客运更换登机牌。

##### 1.2.3 微信值机时间及办理流程

关注“CSA96777”微信公众平台→点击值机功能→确认行程信息→选择座位办理值机→本人在一证通关专属安检通道出示二代身份证→安全检查→登机口候机。

“**微信值机**” 开放时间与航空公司网上值机时间相同，若旅客反映官网已经可以值机了，但是我们微信不行。微信值机数据会在晚上8点更新，可建议旅客晚上8点以后再试。若还是不行可能是航司并未开放该航班权限。

**应对话术：**

XX先生/女士，非常抱歉，我们微信值机的数据均取自航司若显示无法办理可能是航司没有开放该航班权限，建议您先行至航司官网办理，我这边会记录相关信息后反应至后台工作人员进行核实，给您带来不便非常抱歉。

#### 1.3 国内乘机有效证件

有效乘机身份证件的种类包括：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；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。

#### 1.4 取消或修改值机

* 旅客网上值机选座后需要修改已选座位可乘机当日至人工值机柜台更改或联系原办理点进行修改。
* 若旅客想取消行程但已经办理值机且有行李托运，需要联系原值机柜台或主任值机柜台取消值机并取出行李，并与值机工作人员先行确认已托运行李将会从超大超限行李口还是行李转盘处提取。
* 如果旅客要求取消值机，一般情况下旅客值机在哪办理就在哪取消。若旅客人在机场可提供乘机人身份证原件和登机牌到机场开放的值机柜台取消值机，若旅客已经离开机场，可告知旅客正常情况下24小时候会自动取消登机状态，若超过24小时仍未取消可记录旅客姓名证件号码以及航班信息由坐席员联系值机取消。

#### 1.5、行李运输

##### 1.5.1 国内行李托运标准

长沙机场出发航班除春秋航空，西部,九元航空外，一般国内航班行李标准（春秋、西部、九元航空的航班，随身携带的行李标准都为7公斤内尺寸不超20\*30\*40CM，托运行李尺寸不得超过40CM×60CM×100 CM，免费托运行李额根据旅客购买客票种类进行区分）：

另：

a.头等舱旅客每人可以随身携带两件物品登机，每件不超过5KG,公务舱或经济舱旅客每人只能随身携带一件物品,重量不超过5KG；

逾重行李费：以每千克按逾重行李票填开当日所适用的经济舱票价的1.5%计算，以人民币元为单位，尾数四舍五入。

b. 超大超限行李尺寸标准，宽\*高不能超过1m\*1m，长度只要可以放上传送带即可。是否需要收费建议咨询航司，由航司工作人员现场收取。不建议告知旅客有超大超限行李通道。超大超限的安检上下班的时间是随航班走。

c. 逾重行李费现场只能开收据，如旅客要发票可联系航空公司或在柜台提出要求，柜台会去财务开具，需要几天时间再给旅客邮寄，邮费到付, 国内收逾重行李收费柜台电话89981788（非南航）。

d.海航飞伦敦的国际航班逾重行李费由国内逾重行李柜台代收，一般国际航班的逾重行李费由代办现场收取.

##### 1.5.2 国际行李托运一般要求

**（待确认）**美国、加拿大航线的旅客托运行李是计件收费，经济舱旅客每人可免费托运2件，每件不超23KG，公务舱旅客每人可免费托运2件，每件不超过32KG；

* 大韩航空公司的托运行李全部计件收费，公务舱每人2件，每件不超23KG,经济舱每人1件，每件不超23kg；
* 国际航班其他航线免费行李额与国内航班相同，免费托运20KG，不限件数；
* 国际航班的行李逾重各航空公司的收费不同，请以航空公司要求和现场操作为准
* 从长沙机场出发的国际航班，只要旅客已经向航司成功申请了行李加重，在办理值机的时候就可以享受已经加重后的托运行李额。
* 如果旅客购买长沙到上海转飞国际的机票，国内和国际段均为东航航班但是非联程航班，无法申请国内段行李额加重。
* 南航国际地区航线免费托运行李额

##### 1.5.3 逾重行李收费标准

逾重行李费发票是由航空公司提供的，旅客只能在现场开收据，手写加盖章，可以报销，一旦丢失不能补办。如果客人反映无法报销，需要客人联系航空公司客服，由航空公司开报销凭据并邮寄，邮费到付。另外C岛前台交逾重行李费的柜台可以为旅客提供打印和复印服务，A4黑白打印、复印1元，收发传真2元、彩印10元。上班时间05:30-23:00，联系电话：89981788（不对外提供）。

海航飞伦敦的国际航班逾重行李费由国内逾重行李柜台代收，一般国际航班的逾重行李费由代办现场收取

##### 1.5.4 小件寄存收费标准

小件寄存地址:T1航站楼位于到达层4号门旁边，T2航站楼位于到达层8号门旁边。

T1/T2自助行李寄存箱子尺寸:大箱可放24-32寸行李箱，中箱可放20-24寸行李箱，小箱可放18-20寸行李箱，

计费规则：小箱：15元/12小时/次，中箱：20元/12小时/次，大箱30元/12小时/次。

* 行李寄存服务时间：每天上午7：00-22:00（21:30后不再接受寄存服务），24小时客服电话4009316168
* 注意：行李寄存现场无人值班，需要旅客现场按铃呼叫安检工作人员前来开门。

##### 1.5.5 托运行李赔偿限额（国内）

* 旅客的托运行李全部或部分损坏、遗失，赔偿金额每公斤不超过RMB100元。如行李的价值每公斤低于RMB100元时，按实际价值赔偿。
* 如果旅客已办理行李声明价值，赔偿以声明价值为限。
* 发生损失、需要赔偿行李的件数和重量以值机系统中记录的件数和重量为准；无法确定重量时，

每位旅客的丢失行李最多按该旅客享受的免费行李额赔偿。

##### 1.5.6 直航城市全价票及逾重行李费

注：1.因黑屏里查询不到9C的机票价格，如果旅客乘坐9C航班，要咨询全价票及逾重行李额，请让旅客直接联系航司。

2.机票价格备注为暂无的，均是没有开通航线或是没有直达的航班的。

3、部分特价航空公司行李收费标准以航司规定为准：春秋、九元、西部、祥鹏等。

##### 1.5.7 行李包装要求

托运行李必须包装完善、锁扣完好、捆扎牢固，能承受一定的压力，能够在正常的操作条件下安全装卸和运输；旅行箱、旅行袋和手提包等必须加锁；两件以上的包件，不能捆为一件；行李上不能附插其他物品；竹篮、网兜、草绳、草袋等不能作为行李的外包装物；行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码；行李包装内不能用锯末、谷壳、草屑等作衬垫物。

##### 1.5.8 免除责任行李范围

* 易碎易损坏行李物品；
* 包装不符合要求的行李；
* 小动物、鲜活、易腐物品或夹带有易腐物品的行李；
* 旅客交运行李过晚；
* 行李有破损和残迹；
* 超过重量和体积限制的超重或超大行李；
* 无锁或锁已失效；
* 登机口拉下的超过规定限制的非托运行李。

##### 1.5.8 行李查询

* 旅客托运行李内部分物品丢失：目的地为长沙的航班，旅客未出机场隔离区可以建议旅客跟行李查询室联系，离开机场建议旅客联系公安机关报案处理；长沙始发的航班建议旅客联系到达机场。
* 旅客托运行李未随机到达，若是落地长沙的航班可记录行李单号及航班号至行李查询处查询。
* 旅客行李破损未离开机场前可直接联系行李查询处进行理赔，理赔标准以航司为准。

#### 1.6 特殊旅客服务

##### 1.6.1 重要旅客运输规定

关于重要旅客乘坐民航班机运输服务工作的规定

民航总局发〔1994〕22号

　　重要旅客是航空运输保证的重点，认真做好重要旅客的运输服务工作是民航运输部门的一项重要任务。为了做好这项工作，特作如下规定：

* 第一条重要旅客的范围

　　一、省、部级(含副职)以上的负责人；

　　二、军队在职正军职少将以上的负责人；

　　三、公使、大使级外交使节；

　　四、由各部、委以上单位或我驻外使、领馆提出要求按重要旅客接待的客人。

* 第二条高度重视重要旅客运输服务工作

　　一、对重要旅客，值班领导要亲自迎送；对国务委员、副总理以上的重要旅客，各单位主要领导要亲自迎送。

　　二、航空公司，省局、航站要设立要客服务部门(含兼管部门)，并将该部门的职责、电话号码等通知当地党、政、军等有关部门。

1. 要客服务部门要选派有经验、表现好、责任心强的人员参加。

* 第三条优先保证重要旅客的机票、座位

　　一、重要旅客定座、购票，应予优先保证。

　　二、接受重要旅客定座时，应请经办人详细填写《旅客定座单》，了解清楚要客的职务、级别和需要提供的特殊服务。

　　三、重要旅客需预定联程、回程座位时，接受定座单位应及时向联程、回程站拍发定座电报，并在OSI项中注明VIP字样、职务(级别)和特殊服务的要求。

　　四、联程、回程站接到重要旅客定座电报后，应保证座位并及时拍发答复电报。

　　五、凡有重要旅客定座、购票的航班，不应随意取消或变更。如有变更，应尽早通知重要旅客的购票单位，并做出妥善安排。

六、重要旅客取消旅行或改变乘机日期、航班时，原接受定座单位或部门应及时拍发变更电报，并通知各有关部门。

　　七、在国务委员、副总理以上重要旅客乘坐的航班上，严禁押送犯人、精神病患者乘坐。售票处和值机部门要严格把关，并通知货运部门，严禁在该航班上装载危险物品。

* 第四条做好重要旅客的信息传递

　　一、重要旅客购票后，售票单位应及时(最迟在航班飞行前一天下午4时前)将重要旅客的姓名、职务、级别、随员人数、乘坐航班、日期、到达站、特殊服务等情况，通知始发站、中途站和到达站及重要旅客乘坐飞机所属公司的要客服务部门(部门代号为VP)。

　　二、始发站的要客服务部门应在重要旅客乘坐航班飞行前一天编制次日航班的重要旅客名单表，并于航班飞行前一日分别送给管理局、公司、机场或省局、航站、分公司的领导和各有关业务部门。临时收到的要客信息要及时补充通知。

　　三、始发站的值机部门在航班起飞后，应即拍发要客VIP电报，通知各有关中途站和到达站的要客服务部门，要客服务部门再通知驻机场各有关单位领导和各有关业务部门。要客电报应包括：航班、日期、飞机号码、要客姓名、职务、人数、行李件数和舱位等内容。

　　四、航班不正常时，始发站商务调度部门，应及时将航班延误情况发电告各有关经停站和到达站要客服务部门，要客服务部门应及时报告有关领导、部门和接待单位。

　　五、各单位要对有关人员加强保密教育，对保密的重要旅客乘机动态，尽量缩小知密范围。

* 第五条优先为重要旅客办理乘机、到达手续

　　一、值机部门应优先为重要旅客办理乘机、行李交运、联运等手续。在未设头等舱的航班上，应尽可能地将较舒适的座位提供给重要旅客。

　　二、重要旅客的行李要贴挂“重要旅客(VIP)”标志牌。装卸时，要逐件核对，防止错运、丢失或损坏。始发站和经停站在装卸行李、货物时，要将贴挂“重要旅客(VIP)”标志牌的行李放置在靠近舱门口的位置，以便到达站优先卸机和交付。

1. 重要旅客到达目的站后，应先向重要旅客交付交运行李。

* 第六条做好重要旅客的地面接待服务工作

　　一、要客服务部门接到有重要旅客的通知后，应事先准备好贵宾休息室，并备妥供应物品。

　　二、要客服务部门应派专人协助重要旅客办理乘机手续和提取行李。

　　三、服务员必须掌握航班信息，及时将航班起飞时间通知重要旅客，并负责引导重要旅客上飞机。

　　四、航班延误时，应首先安排好重要旅客的休息和食宿。

　　五、贵宾休息室的服务人员要按规定着装，举止大方，热情有礼貌，主动、周到地做好服务工作。

* 第七条做好重要旅客的机上服务工作

　　一、乘务组应事先掌握重要旅客身份和是否有特殊服务的要求，并根据掌握的情况研究具体服务方案。

　　二、乘务员要热情引导重要旅客入座并为其保管好衣帽等物品。

　　三、配餐部门应根据重要旅客特殊服务的要求，配备餐食和供应品，要保证食品新鲜、美味、可口。

　　四、乘务员要根据每位重要旅客的情况，主动、热情、周到地做好机上服务工作。

　　五、乘务员要加强客舱巡视，及时满足重要旅客的服务要求。

六、乘务员应引导重要旅客先下飞机，并热情送行。

##### 1.6.2 无成人陪伴儿童运输规定

无成人陪伴儿童：是指年龄五周岁（含）至十二周岁（不含）的无成人陪伴的、单独乘机的儿童。五周岁以下的无成人陪伴儿童原则上不予接受；

无陪儿童服务一般需要旅客购买无陪儿童机票且向相应航司申请无陪儿童服务。没有任何证件的无陪儿童买机票与航空公司营业部联系，如果买到UM票。可以办理无陪。旅客可凭无陪申请单到机场联系84797373办理相关手续；如果是南航航班，可以到A岛问询柜台咨询工作人，或者咨询84799333。

送机的无陪儿童家长一般要求留在机场，直到飞机起飞才可以离开。若小孩已过安检，或者已经登机，航班延误时间较长还未起飞，家长担心小孩状况的情况下，可以让家长拨打84797373咨询。如果是南航航班，可以到A岛问询柜台咨询工作人，或者咨询84799333。

为无成人陪伴儿童办理乘机手续，座位安排应根据以下原则：安排在便于指定的随机服务员或乘务员照料的适当位置；靠近机上厨房，最好是过道座位；若有可能，与其他旅客分开座位；若座位满座，应安排与女乘客一起的座位；不得安排在紧急出口的座位。

国航5-18岁的未成年人都可以申请无陪服务，5-12岁免费，12-18岁的如果需要无陪服务，需收取200元每人每次的服务费。

厦航无陪服务长沙受理点：

1.市内售票处（长沙市芙蓉中路二段136号）TEL:85168268/85565777

2.厦航机场售票柜台（长沙黄花国际机场T2航站楼国内出发厅1号和2号门之间）

##### 1.6.3孕妇运输规定

孕妇旅客：是指已经怀孕但在预产期前4周乘坐飞机的准妈妈。

怀孕8个月（32周）或不足8个月的孕妇，除医生诊断不适宜乘机外，可按一般旅客运输；孕妇乘机时需要携带诊断证明，内容包括孕妇姓名、年龄、孕期、健康状况等说明；如果旅客表示医院不愿开具证明的，建议旅客与航空公司联系，航空公司同意旅客乘坐即可；

怀孕8个月（32周）以上的孕妇建议使用其他交通工具，航空公司会拒绝承运。

安检门和检查设备都是符合国家安全标准的，旅客可以放心接受检查；它通过感应寄生电流及均化磁场的数字信号处理方式获得很高的分辨，但发射磁场厚度很低，对心脏起搏器佩带者、孕妇、体弱者、磁性媒质（U盘、信用卡等）和其他电子装置均无害，广大旅客通过安全门时尽可放心接受检查；如果孕妇旅客仍然担心安检仪器的辐射，可以现场申请手动检查。

##### 1.6.4轮椅旅客运输规定

轮椅旅客：是指身体适宜乘机，行动不便，需要轮椅代步的旅客。

需要轮椅服务的旅客建议提前向航空公司申请。在办理手续时需要出具医疗部门出具的适宜乘机“诊断证明书”和“特殊旅客乘机申请书”；旅客自带轮椅需要办理行李托运手续，轮椅的重量一般不计入旅客的免费行李额内；旅客在隔离区内必须使用机场提供的轮椅。

将轮椅旅客安排在靠近客舱服务员的座位附近或靠近舱门口的座位，但不能将其安排在紧急出口处旁的座位。 安排轮椅旅客提前上机，与客舱服务员交接有关事项；

在飞行过程中如果旅客临时因病需要多占座位时，如当时有空余座位，应予照顾，不另补票；

轮椅旅客一般提前上机，安排在靠近客舱服务员的座位附近或靠近舱门口的座位，但不能将其安排在紧急出口处旁的座位。

##### 1.6.5担架旅客运输规定

**担架旅客**：是指病残旅客在旅行中不能使用飞机上的座椅，只能躺卧在担架上的旅客。

担架旅客必须在定座时提出申请，经承运人批准后方可出票，因为承运人可能根据机型、航线等因素对每个航班、每个航段承运担架旅客的人数等不同的规定；担架旅客的票价以安放担架需占用的座位数计算(一般为6-9个座位)；担架旅客只能在经济舱进行载运；担架旅客至少需要有一名医护人员或成人旅客的陪同；一般安排担架旅客先上飞机，将陪同人员安排在拆卸座位邻近的位置上。

在机场办理手续时，旅客需要提供医疗部门在规定时限内出具的适宜乘机“诊断证明书”“特殊旅客乘机申请书”；担架旅客如果需要使用地面设备（如救护车、升降机等），该费用由旅客自行承担。

##### 1.6.6病残旅客运输规定

**病残旅客**：是指由于在精神或身体上有缺陷（或病态）而无自理能力，或其行动需要他人照料的旅客。如果是一名年事甚高的旅客，即使该旅客没有疾病，也作为该类旅客处理，给予特殊服务。

病残旅客申请定座时，应根据承运人的规定出示有关医生或医院的诊断证明，填写必要的“特殊旅客申请书”，并在规定的时限内出票；

为病残旅客办理乘机手续时，应验收诊断证明、乘机申请书等有关文件，并注意观察病残旅客的身体状况，如出现病情恶化等不适宜乘机的情况，应根据当时实际，拒绝承运；航班起飞后，向有关航站发送“旅客服务报（PSM）”。运输病残旅客所需的地面设备的费用，如救护车、升降机，应由旅客自行负

##### 1.6.7老年旅客运输规定

**老年旅客**：是指年迈体弱，虽然身体并未患病但在航空旅行中需要他人帮助的老年人。

老年旅客乘机首先要确认老人身体健康状况是否适应乘机，身体健康的老人有人陪同即可，建议带上医生诊断证明。如果老人身体健康状况欠佳或者无人陪同，建议旅客提前向航司申请，经航司同意后机场才能提供相应的服务。

目前各个航空公司（除国航、深航、厦航、河北航、山东航、西藏航外）针对70岁以上的老人乘机可以申请办理无陪老人服务（长沙始发海航航班不可办理无陪老人服务。但是如果旅客在现场柜台申请，年龄在70岁以上，工作人员确实觉得老人身体没有问题，情况比较特殊，柜台会酌情考虑。不建议告知旅客。）但根据各航空公司规定，部分航空公司会要求老年旅客签署“航空运输免责单”；如有其他特殊情况或要求，旅客可以直接与航空公司联系。

##### 1.6.8盲人旅客运输规定

**盲人旅客**：是指双目失明，单独旅行，需要承运人提供特殊服务的旅客。

盲人旅客应按照病残旅客有关规定办理；盲人旅客单独旅行，需要承运人提供特殊服务，必须在定座时提出申请，经承运人同意后方可购票乘机。

##### 1.6.9 人体捐献器官转运人员

人体捐献器官转运绿色通道是指人体器官获取组织（以下简称OPO）获取人体捐献器官后，为缩短器官运输时间，在保障安全的前提下采取的快速、有序的人体捐献器官转运措施。

民航部门负责保障运送人体捐献器官的人员优先安检、快速登机、协调承运人体捐献器官的航班班次，遇拥堵或流量控制时优先放行。

OPO工作人员在明确获取人体捐献器官时间后，根据实际需要，航空运输时应当将航班班次通过航空公司客服电话直接向其通报。通关时，OPO工作人员应当携带移植中心器官接受确认书，人体捐献器官运输箱应当在箱外显著位置张贴人体器官运输专用标志。检察人员认为有必要的，可拨打国家卫生计生委人体捐献器官转运绿色通道24小时应急电话查验相关信息，并留存移植中心器官接受确认书副本。人体捐献器官运输箱应当接受X射线行李安全仪器设备的检查，无疑点的可不再进行开箱检查。器官运输箱内含有航空部门禁止或限制携带物品的，应当事先取得航空公司、铁路部门的同意；含有保存人体捐献器官所必须的业态物品的，不受液态物品航空运输条件的限制，但均应满足存储和运输安全要求。

**应急流程：**

OPO工作人员预计不能及时到达机场，应当主动通过航空公司客服电话向其说明情况，由航空公司启动应急预案。在飞机起飞前到达机场的，由航空公司协调开通人体捐献器官绿色通道，快速办理登机手续、优先通过安检登机。在飞机起飞后到达机场的，由航空公司负责协调安排改签临近航班。航班延误时，除天气因素等不可抗力外，由航空公司协调承运人体捐献器官的航班优先起飞，尽量缩短人体捐献器官运输时间。遇航班满员，在捐献器官保存期限内无其他适宜航班，经协调OPO人员仍无法乘机的，经航空公司同意，可委托机组人员携带转运器官，必要时可通过航空货运运输，航空公司不承担人体捐献器官保管责任。

##### 1.6.10其他特殊旅客运输规定

**以下七类旅客不宜乘坐飞机：**

1.出生14天以内的婴儿；

2.妊娠32周以上的孕妇；

3.心肌炎与心肌梗塞病后一个月以内，脑血管意外病后两周内和恶性高血压患者；

4.严重肺病（结核空洞、肺功能不全的肺心病）、气胸、先天性肺囊肿；

5.机型鼻窦炎和中耳炎，固定下颌手术者；

6.重症贫血者；

7、精神病有攻击行为者，无医护人员陪伴的癫痫病患者。

\*具体事项请在购票时与航空公司联系，并咨询专业医生意见，以确保能够顺利出行。

* 高血压、冠心病等按规定是不适宜乘机的。根据病况来看,轻微的可以登机（经航空公司同意，方能承运）。严重的话需要市级以上的医院开具适宜乘机证明；
* 身体装有假肢或因手术原因体内有金属的旅客，建议咨询医生的专业意见，如果医生诊断适宜乘机即可凭相关手术证明乘机。不方便拿到手术证明的旅客也可以申请在现场进行检查。其他原因不方便现场进行检查的，可以向现场安检的工作人员申请到单独的小房间里进行检查。
* 取保候审人员一般是不能离开居住地的。建议旅客咨询相关公安机关，如果公安机关确认可以，机场不会做限制。
* 如果旅客向个人或公司借款后未偿还，法院向其颁布了限高令（限制高消费），则不可以乘坐飞机。
* 小孩出生满了14天，身体健康就可以乘机。

### 第二章 候机业务

#### 2.1 航延处理机制新规

（2017年1月1日开始实施，仅供参考，实际操作以现场为准）

天气等原因导致延误，旅客食宿费用自理：《规定》指出，从2017年1月1日起，由于天气、突发事件、空中交通管制、安检等非承运人原因，造成航班在始发地延误或取消，承运人应协助旅客安排食宿，费用由旅客自理。

自身原因导致延误，旅客食宿由航空公司负责：《规定》指出，航空公司自身原因，包括机务维护、航班调配、机组等造成航班在始发地延误或取消，航空公司应当向旅客提供餐食或住宿等服务。

航班在经停地延误或取消，无论何种原因，航空公司均应负责向经停旅客提供餐食或住宿服务。

什么情况下算作航班延误？

　　 “航班延误”，是指航班实际到港轮挡时间，晚于计划到港时间超过15分钟的情况；“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。

《规定》不仅明确了超过“15分钟”就算是延误，还明确了什么是“离港”，什么算是“到港”，飞机在机场滑行也算时间。

将乘客弄进机舱“干等”，算“机上延误”

　　航班飞机关舱门后至起飞前，或者降落后至开舱门前，旅客在航空器内等待，超过机场规定的地面滑行时间，就算是“机上延误”。

购票时应告知旅客出港延误，及取消后是否补偿？

　　航空公司应当明确航班出港延误及取消后，是否对航班延误进行补偿；若给予补偿，应当明确补偿条件、标准和方式等，并在购票环节中明确告知旅客。

30分钟内必须通报，延误和取消情况

　　发生延误后，航空公司要在30分钟内告知旅客航班延误或者取消信息。发生机上延误时，要每30分钟向机上旅客通报动态信息，机上延误超过2小时（含）的，应当为机上旅客提供饮用水和食品。超过3小时的，要在安全允许的情况下，安排旅客下飞机等待。

如何获知航班延误具体原因？

　　以往，无论是天气状况、空中交通管制，还是机场和航空公司方面的原因，面对航班延误或取消，旅客听到的往往是航空公司或者机场单方面给出的理由，至于是不是和实际情况相符合，旅客通常也无从知晓。

　　而《规定》实施后，由不同原因导致的航班延误，承担责任的主体将大不相同，这让航班延误或取消的原因成为旅客能否得到赔偿的关键因素。那么，作为旅客，我们该如何获知自己乘坐的航班延误的具体原因呢？

　　不要着急，这一点民航局显然也考虑到了：

　　民航局近日制定并印发的《航班延误取消原因确认工作程序》明确，从明年1月1日起，旅客可以向民航局提出申请，确认航班延误、取消的原因。

　　这意味着，对于航班延误或取消的原因，旅客将有据可查，而不再是只听取航空公司或机场的一面之词。

如何申请？

　　旅客可通过中国民用航空局消费者事务中心网站向民航局申请确认所乘航班的延误或取消原因。

确认网址：www.caacca.org.cn

咨询电话：010-64287798

注意：咨询电话人工接听时间为工作日上午8：00点至12：00，下1：30至16：30。

　　旅客提出航班延误、取消原因的确认申请需满足以下条件：

　　(一)由旅客本人或其授权人提出，授权人须出具旅客本人授权证明；

　　(二)提供旅客定座或乘机凭证(包括电子凭证)；

　　(三)有准确的航班号、航班日期、始发地和目的地；

　　(四)申请确认的航班应当是国内承运人航班，以及港澳台地区承运人、外国承运人航班始发点或者经停点在中国境内(不含港澳台)机场的航班；

　　(五)提供有效联系方式；

　　(六)自客票载明乘机日期之日起一年之内提出。

　　民航局表示，旅客应当在中国民用航空局消费者事务中心网站www.caacca.org.cn在线自行填写《航班延误、取消原因确认申请单》。民航局消费者事务中心应当在收到申请之日起3个工作日内进行审核并处理。

　　申请满足规定条件的，应当转民航局运行监控中心处理，并告知旅客。申请不满足规定条件的，应当在《航班延误、取消原因确认申请单》上注明理由，并告知旅客不予受理的原因。

涉及经济赔偿怎么办？

　　航班延误后发生在航空公司和乘客之间最主要的矛盾之一是经济补偿问题，不少旅客并不清楚补偿的额度。对此，《规定》明确指出：

　　航空公司应制定并对社会公布航班延误经济补偿方案， 方案中应明确是否对航班延误进行补偿、 补偿的范围、条件、标准等内容。

　　航班延误时，承运人应严格执行经济补偿方案。

　　航空公司应制定并对社会公布机坪长时间延误应急预案，预案内容应包括机坪延误时的信息告知、餐饮服务提供时间、下机的条件及限制。

　　航空公司、机场管理机构、地面服务代理人应在收到旅客投诉起7日内，向旅客作出具有实质性内容的回复。投诉记录至少保留2年。

8、携带贵重物品及残疾旅客，不用在公开场所安检

　　乘坐飞机前的安检环节可能曾给很多旅客带来过困扰，尤其是在旅客身体有残疾或者携带贵重物品的情况下。因为通常情况下，安检场所是公开场所，这就意味着旅客的个人隐私可能无法得道妥善的保护。

而《规定》指出，2017年1月1日起，如有旅客携带贵重物品、旅客植入心脏起搏器或身患残疾等情况，旅客本人可要求在非公开场所进行安检。此时，将由两名以上与旅客同性别的安检员对旅客进行安检。

#### 2.2航班延误常见问题

* 航班延误分为临时延误以及计划性延误，临时延误的航班一般由机械故障、流量控制、天气原因等不可控因素引起，航班变动信息由机场临时通知，建议旅客按原计划时间到机场办理乘机手续，旅客在现场可通过关注机场广播以及航显屏了解航班最新动态。计划性延误一般由航司原因引起，如销售政策，航线调整等，航司会提前发布延误信息，旅客可按照航司更新后的信息办理乘机手续。
* 航班延误赔偿以及酒店安排机场地面只负责协调由航司统一安排，旅客咨询相关事宜可联系航延小组了解航班具体安排。
* 航班延误后第二天有补班的情况，以下规定是区分第二天针对前一天哪个航班的补班：第二天补班的航班号最后一位数是英文字母，英文字母对应不同的数字就是前一天延误的航班号的最后一位数
* 航班延误不论什么原因，目前大部分航司都支持免费退改签，若旅客行程紧急，可建议旅客前往航司相应柜台改签，退票需要联系原售票处，目前大部分航司都支持网上下载航班延误证明。
* 旅客值机后航班延误需要取消行程办理退票，若旅客还在机场可到原值机柜台退回登机牌，再联系原售票处办理退票，若已经离开机场，可不退回登机牌，旅客客票状态会在飞机起飞后自动变回未使用，建议旅客次日再联系售票处办理退票，若旅客客票状态一直未值机状态不能退票，客服人员可记录旅客客票信息再联系值机取消。

#### 2.6 候机相关知识点

1、航班起飞前40分钟开始登机，航班起飞前15分钟停止登机，开始登机时机场中央大广播会自动播放登机广播，主要是催促已经办理值机手续但还未过安检的旅客尽快过安检，开始登机后登机口也会有相应区域广播，主要是航班动态、登机口变更以及催促旅客登机广播，该广播覆盖范围有限，若旅客离开登机口则有可能听不到。若旅客来电质疑没有听到广播通知，中央大广播记录可联系广播室查询，登机口区域广播可联系候机查询，但广播录音均不可对外。

2、旅客质疑登机口无工作人员，可告知旅客候机工作人员工作地点并不固定，可能目前还在其他登机口办理旅客登机服务，等旅客的航班快到登机时间工作人员会提前过来。若已经到登机时间还无工作人员可联系候机室确认。

3、旅客来电反映将物品遗失在飞机上，若是刚刚下机，可联系候机寻找。

### 第三章 安检业务

#### 3.2 证件类

##### 3.2.1有效乘机证件

　 有效乘机身份证件的种类包括：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；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。

**电子身份证生成以及使用步骤：**

1、关注“湖南公安服务平台”微信公众号

2、首次登录请先填写个人准确信息进行注册

3、实人视频认证

4、【个人中心】，点击【电子证照】→ 【电子身份证】

5、办理值机手续时，出示该电子身份证给值机员目测即可

6、过安检时，点击下方的“电子证照登机”→“我的扫描二维码”，把手机对准闸口扫描二维码，正脸平视验证摄像头即可。

注意事项：

1、目前，只实现了湖南省内公民的电子身份证在长沙黄花国际机场过安检，其他省份的会陆续开放。

2、安检时扫描二维码注意有效时限，过期请刷新

3、目前机场开通的电子身份证使用安检通道，仅为T1的1号安检通道与T2的6号与15号安检通道

##### 3.2.2证件过期、证件剪角

（1）根据《安检工作手册》第一百一十二条 乘坐国内航班的旅客有效乘机身份证件过期的，不予放行。

（2）证件剪角视为无效证件

##### 3.2.3用身份证买票持护照过检，或者用护照买票持身份证过检

根据《民用航空安全检查规则》第三十一条用身份证买票持护照过检，原则上不予放行，可请旅客前往机场派出所开具临时乘机证明。

用护照买票持身份证过检，旅客可以提供护照复印件或护照照片，与旅客的身份证一起进行比对核实后放行。

##### 3.2.4 《安检工作手册》 第一百一十九条对国内航班旅客验证检查中遇有下列情形的，不予放行

（1）使用有效乘机身份证件复印件的；

（2）港澳居民使用香港、澳门特别行政区护照或香港、澳门特别行政区政府签发的身份证件的；

（3）台胞使用台湾当局签发的身份证件的；

（4）使用边防检查部门出具的暂扣护照证明的；

（5）使用退伍证的；

（6）使用公安机关出具的要素不全的身份证明的。

##### 3.2.5 临时乘机证明

黄花机场机公安办理临时乘机证明的位置：T2航站楼安检16号通道边设有办理柜台

旅客由于特殊原因无法提供有效证件，可通过以下方式办理临时乘机证明。

a.需要办理临时登机证明的旅客，可到T2航站楼始发层16号号安检口附近公安执勤点办理。

b.异地机场开具的，有标注有效期的临时乘机证明，在有效期内可以在长沙机场直接使用。

c.部分地区停止开具户籍证明，改开常住人口基本信息，同样为A4纸打印，有统一格式，内容有照片、户籍信息、户籍公章，效力等同于户籍证明。

d. 证件只认可扫描件、复印件以及传真件，用手机拍照下来的或是拍照下来后打印出来的不认可，拍照之后打印出来的能够证明身份的证件，可以在公安执勤点换取临时乘机证明。

e.临时登机证明可以提前来机场办理，在证明上标明有效期即可，在有效期以内都可以使用。

f.没有公章的常住人口信息和一个有公章的接警证明（有各类信息没有照片）可以换到临时登机证明。

g.如果儿童未上户，公安在系统中查询不到其户籍信息，凭出生证明等证件也无法开具临时乘机证明。12周岁以下儿童乘机可以凭户口本，出生证明原件或者复印件。

h.12岁以下儿童或婴儿无法提供任何纸质证明，家人也不清楚孩子的任何证件号码，如果已经上户且为湖南省内户口，机场公安办可以根据父母的信息调取孩子的信息，如查实真实有效，可以开具临时登机证明。

i. 符合办理《临时身份证明》的旅客（现役军人除外）须提供户口本或驾驶证、社保卡、暂住证（居住证）、工作证、介绍信，或过期的身份证、护照、《临时身份证明》等任一项身份证明材料（原件或复印件）及两张本人近期1存证件照片。

j. 无法提供上述身份证明材料的，有其他能够证明其身份的书面材料，申请人应如实提供本人姓名、身份证件号、户籍所在地、家庭住址、同户籍亲属人员情况等相关信息，

k.现役军人申请《临时身份证明》，应当提供所在单位保卫或政府部门出具的介绍信原件，经机场公安机关查验无误后签发《临时身份证明》

l.根据湖南物价局规定，收取30元办证服务费。

m.《临时身份证明》仅限于中华人民共和国国籍（不含港澳台）旅客乘坐国内民航飞机时作为有效乘机证明使用，不得作为其他用途。

n.临时乘机证明不能代办，必须本人办理。长沙机场办理临时乘机证明有效期最短为7天，最长为15天，一次性乘机。办理时间一般为5-10分钟/人，具体要看现场操作及排队情况。

o. 《临时身份证明》式样统一，在全国民用航空运输机场（不含港澳台）通用、有效。

##### 3.2.6 国际及港澳台证件有关事项

* 台湾居民往来大陆通行证过期后不能使用，海关不能办证明，要联系对台办，长沙的对台办电话为88667410。
* 护照有效期不足六个月，一般无法办到签证，不能出境。
* 如果旅客是长沙到香港的航班，持L签可以自由行出发。
* 台湾居民的大陆配偶（台湾新娘）要去台湾，在办理值机时必须出具返程的行程单
* 外籍人的护照被出入境管理局扣住，可凭出入境管理局开具的回执单乘机，回执单包含照片、个人信息、出入境管理局的公章。如无照片与公章，可凭回执单原件与护照复印件乘机。
* 台湾居民来往大陆通行证俗台胞证，港澳居民来往内地通行证俗称回乡证。
* 如果旅客使用护照购买了国内转国际的联程机票，可以建议旅客请原售票点在国内段备注身份证号码；如无法备注可以使用护照复印件和身份证从长沙机场乘机前往转机地。
* 国际团队领队带领团队出境，团队的领队必须要有领队证并提供团队旅客名单方可出境。
* 护照丢失乘机要求：1、中国人丢失护照到当地公安局补办护照。2、外国人或者港澳同胞乘坐国内航班：丢失护照，到出入境管理局办理遗失证明。3、外国人乘坐国际航班：方式一：去大使馆补办护照；方式二：去当地出入境管理局咨询是否可以办理外国人出入境通行证。4、港澳台同胞乘坐地区航班：到当地出入境管理局办理证件。
* 台胞证等相关证件，若签注过期了，只要证件是有效期内，不影响乘坐国内航班。
* 港台儿童乘坐国内航班：

0-2周岁香港或台湾婴儿，可凭任何证明其身份的证明（例如：出生证明、疫苗证明等）乘坐国内航班。

2-12岁香港儿童，如无回乡证，可使用香港身份证、护照，或者回港证（此证是香港颁发的）乘坐国内航班。

2-12岁台湾儿童乘坐国内航班，只能凭有效台胞证。

12岁以上必须使用回乡证。

* 从香港转机第三国的旅客，需要有有效护照和第三国有效签证可以在香港停留7天；如第三国为落地签，旅客凭有效护照和来回程的行程单也可乘机。
* 台湾人在长沙丢失台胞证，需要到长沙市公安局出入境接待大厅补办《一次性台胞证》。需要准备的文件有：1、台湾身份证原件；2、临时住宿登记表；3、登报遗失声明；4、派出所报失证明；5、本人遗失声明；6、照片三张。
* 外国人用护照购买国内航段的机票，护照名字按中国人的习惯姓在前名在后，买票时名在前姓在后，例如：护照是ZHOU MARK，订票时用的MARK ZHOU，安检值机都没影响，不会影响乘机。
* 港澳台同胞从长沙出境至其他国家，长沙边检只检查台胞证或者回乡证上的签注是否在有效期之内。关于是否可以入境其他国家，由旅客自行承担相关责任。
* 外籍旅客凭由出入境管理局开具的“外国人申办签证事项“回执单（上面必须要有本人照片），可以直接乘坐国内航班。
* 台湾落地签办理时间是跟港澳台航班走，台湾同胞如果从地区航线或国际航线到达长沙需办理落地签，可告知旅客拨打值班手机13755000637提前申请办理。
* 如果团队旅客所办签证全部为个人签证，出境时无须提供团队旅客名单。
* 如果香港旅客想从长沙出港到台湾，无论成人还是小孩都不可以用香港护照，必须用回乡卡（港澳居民来往内地通行证）才能从长沙出境。
* 外籍旅客从长沙出港乘坐国内航班，购票姓名只能使用中文或英文，安检不认可其他文字。
* 外国人护照过期无法乘坐国际航班，必须到护照国驻华大使馆办理相关手续。出入境管理局开立证明无效。
* 旅客持有效境外签证及护照则可以从长沙出港，并不要求签证颁发国与旅客目的地一致。至于是否可以入境目的国，由旅客自行承担。
* 1月28日开始，包括泰国在内的37个国家对中国实行有条件落地签，对中国公民持普通护照赴上述国家（地区），出入境边防检查机关查验有效护照和定妥座位的联程客票（直飞航班查验登机牌）无误后放行。须提醒旅客，落地签并非免签，请旅客出发前了解目的国落地签办理相关政策，做好相关准备。
* 泰国办理个人落地签需要具备以下条件：1、护照有效期在6个月以上，且有空白页。2、两张2寸白底照片。3、来回程或者联程的行程单（信息仅供参考，政策随时可能变化，具体请旅客自行了解）
* 去台湾必须出具往返程机票。如回程不直接回长沙，也要出具离开台湾去其他地方的行程单·
* 美国国籍的6岁儿童可用旅游证复印件或传真件乘坐长沙出港航班。机场公安方面：外籍旅客不能开具临时乘机证明（因为中国公安户籍系统中查询不到户籍记录）
* 香港居民使用的回乡证的证件号码为 H + 10位数字。
* 台胞证过期，让旅客携带过期的证件和新台胞证领取的回执单，在有效期内可以乘坐国内的航班。
* 已注销大陆户籍，准备落户台湾，大陆公安开具了户籍注销证明，台湾方面出具了入台证，不可凭借以上两个证件乘坐前往台湾的航班，户籍注销证明边检不认可，入台证大陆这边是不承认的，让旅客联系出入境解决。
* 旅客用台胞证拼音购买机票，登机牌只能是大陆版本拼英，请旅客在办值机的时候与值机说清楚情况请值机在登机牌上盖章，否则安检会阻拦。

#### 3.3 行李类

##### 3.3.1 安检产检物品携带规定

1. 酒精饮料仅限托运行李携带，候机楼隔离区或机上购买的免税品除外，条件是未出候机楼隔离区、有购物凭证、免税品专有密封包装完好无损。托运的酒精饮料的数量应符合以下规定：

a.酒精的体积百分含量小于或等于24%的，不受限制；

b.酒精的体积百分含量在24%-70%（含70%）范围内的，每人交运净数量不超过5L，且每个容器不超过5L;

c.酒精的体积百分含量大于70%，旅客和机组不应作为行李(指手提行李和托运行李的统称）携带。

2.油的携带：原厂原包装符合包装要求下可以办理行李托运，暂无数量限制，建议少带。食用油无论是否原厂原包装均不可货运。有特殊用途的散装的食用油，如参展、科研等，如果能够出具权威的成分证明或生产许可证，征得承运人同意，经检查确认其安全性之后可以进行托运。

3.蜂蜜的携带：原厂原包装1000ML内可以托运，也可以货运，非原包装不可以携带也不可以货运。

4.整片的面膜不算在液体范围内，携带无数量限制。

5. 香水、牙膏、洗发水、沐浴露建议办理托运。指甲油是易燃物品不能带上飞机和托运；

6. 花露水（属含酒精的液态物品）只能作托运行李携带。（所有液体如果其成分含有酒精或者易燃均属于危险品，不能随身携带也不能托运）云南白药、蛇油精、双飞人等药品中酒精的体积百分含量都超70%，所以此类药品不能作行李携带。活络油只能作托运行李携带，风油精可以随身携带。

7.超过1000毫升的冷冻母乳，只要包装完好，不会有液体溢出，可以进行托运，但是到现场需要通过安全检查才能放行。

8.现金的携带：国内航班没有限制；关于出入境现金携带。入境：人民币20000元，外币只要申报没有限制。出境：人民币20000元，外币5000美金。关于携带旅行支票出入境，一般无金额限制。

9.充电型暖手宝，填充物为液体的不可以携带与托运；固体暖手饼不可以随身携带，如果旅客要求办理托运，须到现场经过安全检测后，确定非易燃易爆物品才可以办理。

10.电动的剃须刀可以带上飞机，手动的需要托运；

11. 鞋油禁止随身携带，若有易燃标识也不能托运；

12.强光手电筒可以随身携带，带有电击功能的不行；

13.洗洁精只能托运，1000毫升之内。84消毒液不能作行李携带。

14. 关于电蚊片与电蚊器运输规定：电蚊片和液态的药水都不能携带和托运，但是使用的电器可以携带和托运，电蚊拍可限量（每人一个）作手提行李携带，无防启动装置的电蚊拍不能作托运行李携带。

15.少量的樟脑丸（家用的量），可以随身携带上飞机。量较大时必须托运。

16.打印机必须托运，如果含有墨粉，工作人员将开包检查，确认后则可托运

17. 手绘颜料和喷状颜料属液态物品范畴，一律禁止作手提行李携带，可作托运行李携带；

18. 通过电阻丝发热的电导火形式发热的打火机（俗名：点烟器），也不能作行李携带，任何形式的打火机都不能作行李携带。

19. 钢铁材质的卷尺（属工具类别）不可作手提行李携带。

20.木炭不可以随身携带及托运。

21.固体蜡烛少量可以随身携带也可托运。非自用的大量固体蜡烛建议走货运。

22.除异味的竹炭包装完好后可以托运，不可随身携带。

23. 旧材料的乒乓球材质含赛璐珞（硝化纤维塑料），属易燃物品，燃烧的时候释放大量刺激性有毒气体，不可以作行李携带。新材料的乒乓球是以绿色环保的醋酸纤维素为材料的，不自燃，可以作行李携带（国际乒联要求新材料乒乓球一律采用“40+”的标注方法）

24.一般小玩具里的小磁铁或者保温杯里的磁铁可以随身携带。但是对于磁铁一般不建议旅客携带，因为无法预知磁量的大小，只有现场通过机器判定，磁量大则无法通过安检。

25.乐器不超过一米可以随身携带（国内国际航班均可）；

26.国内航班可携带不超过随身行李重量的水果(榴莲除外)上飞机，国际航班不允许携带水果登机；如果旅客需要托运榴莲，需要向相关航空公司确认，机场这边安检一般没有问题。

27.香烟的携带：10条以内（含10条）可以带上飞机，超过10条需要办理行李托运，超过50条需要出具烟草准运证；国内航班烟叶和烟丝可以进行携带或者托运，国际航班经检验检疫无问题则可放行，对方是否能够入境建议咨询入境国。

28.豆腐乳、辣椒酱、家常菜等物品建议旅客包装完好后办理行李托运。

29. 用保温杯装好的口味虾只要包装完好没有液体（汤汁）可以带上飞机；

30.腊鱼腊肉需没有异味，不会污染客舱可以带上飞机（5公斤），超过重量包装完好可以办理行李托运

31. 鸡蛋长沙机场暂可以作手提行李携带上飞机。

32. 婴儿的奶粉少量（一到两次食用的量）经机场安检部门检查确认后可以作手提行李携带，建议作托运行李携带。

33. 龟苓膏属液态物品范畴（胶泥状物品），不可以手提行李携带但可作托运行李携带，数量比较多，建议托运。

34. 冷冻食品海鲜类的不能托运，建议走货运（建议询问公共航空运输企业相关标准）；

35. 国内航班粘稠状的麦芽糖属液态物品范畴，不能作手提行李携带,1000ML之内可以办理行李托运，固体的麦芽糖可以行李携带。

36. 药品的携带规定：干的中药国内航班可以随身携带，中药药粉建议托运，如果需要随身携带需经过安检检测，液态中药需要托运。如因患病等特殊原因需要随身携带液态药品，经开瓶检查确认无疑后，可予携带。熬好的中药限带1000ML以内可以托运，需要医院证明；

37.像维生素E类的胶囊，里面是含液体的也可以随身携带上飞机的，也可以办理托运。

38. 小型医用水银体温计在包装完好的情况下可以托运一支，但不能随身携带；水银气压计或水银温度计在包装完好的情况下，每人限带一支，且仅作手提行李携带，但必须获得经营人批准。

39.胰岛素或类似于胰岛素的药品，若用干冰包裹，其包装符合航空公司规定，少量的可以但是要经过安检检查才放行；

40.联程航班需要带胰岛素，旅客可以携带两次使用的量，备齐病历本和登机牌，现场与安检沟通即可。

如国内航班托运狂犬疫苗等物品需要使用冰袋，少量的普通冰袋装在保温杯内不会溢出可以办理托运。

41.疫苗的携带：疫苗要用干冰包裹，须在医院开具疫苗干冰证明，干冰可以用透气袋子装好，限带1KG以内，旅客需要自己携带保温杯，机上不予保存；

42.血液一般要求托运，建议带上医院证明，方便安检检查。如果一定要带上飞机，必须要有市级或以上的医院的证明，需要证明血液来源的合法性和血液的无传染性。

43.医院活体器官携带需要有市级以上医院出具的医院证明；能证明其携带物品无毒无害，不具备传染物质，并能详细说明其物品的名称与用途；

44.医用或食用胎盘，用干冰（限1公斤）包装完好，可以携带或托运。

45.注射器、液态注射药品以及需要冰袋保护的固态药品需要托运, 最好带上药品成分说明。

46.氯化钠液体一般不允许携带，如果一定要带，必须办理托运。旅客可提前到现场，安检会用仪器进行检查。如果旅客提供医院相关证明（盖公章），可免开瓶检查

47.手术器材可以办理托运；

48。氧气瓶、氧气袋/包的运输规定：

49.氧气瓶：旅客须购票时提前向航司提出申请，经同意后，无论其材质、尺寸，重量如何只要是空气瓶，都可以办理行李托运但不可以随身携带。 50.氧气袋/包：普通旅客不允许随身携带和办理托运。病重旅客须购票时向航司申请，经航司同意后可以随身携带

51.旅客拐杖的材质需要通过安全检查才能带上飞机，金属拐杖必须托运，但是航司有权拒绝旅客乘机，可建议旅客在购票同时咨询航空公司；

52.宠物的托运：购票乘机时提出并提供动物检疫证明，经承运人同意后方可托运；办理值机时要提供动物检疫证明，装宠物的笼子必须符合包装规定；小动物及其容器的重量应按逾重行李费的标准收取；

宠物托运流程，小宠物狗托运时，旅客在航空公司办好相关申请手续后，可以提前到机场值机柜台办理托运手续，大型狗需要走货物托运，如无法判断宠物的大小，建议旅客提前与航空公司联系，或提前到机场咨询现场工作人员；

长沙机场的宠物托运可以运输宠物猫，具体要求需要咨询航空公司，部分航司不予运输。

如果旅客需要办理宠物托运（跟航班走）必须要有由正规的检验检疫单位开具的动物检疫证明与消毒证明（一般宠物医院开具的无效），旅客如果有湖南省宠物免疫证也是无法办理宠物托运的。建议旅客先要咨询好办证点是否是正规单位，最后就是购票同时向航司确认，乘坐的航班是否是有氧舱，航司是否同意办理宠物托运。

开具动物检验检疫证明的地址为长沙市岳麓区咸嘉湖路 62号，需携带动物及动物疫苗卡办理，咨询电话88905389（周一至周五8:00-17:30），动物疫苗卡为宠物医院开具，联系方式：88806456。

一人限带一只小狗或者小猫入境，需要办理托运，且必须有出境国的动物检疫证明和接种证明。

在承运人允许的情况下，机场对国内航班小动物托运的数量不做限制，但包装箱必须符合航空公司要求，且每只小动物需单独包装。

旅客如需携带导盲犬上飞机，首先应向航司申请，经航司同意，证件齐全，在有效期内可以从长沙通过。在外地正规防疫部门开立的动物检验检疫证明，如在有效期内也可以在长沙使用。

国内航班，未孵化的虫卵，绝对不允许带入客舱，也不建议托运，最好先咨询承运人征得同意之后走货运。如果是标本，也建议打包好了之后托运，但也要经过安检现场检测后才可放行。

国内和国际航班托运动物的尿液和粪便规定：国内段不可以携带，托运需要有相关证明，必须经航司同意，尿液按液体的规定，包装完好，无污染客舱方可托运。国际段如果有相关证明长沙机场可以托运出境，入境建议咨询入境国相关规定。

53.警员执行任务携带枪支：具有《持枪证》及相关部门开的证件；报航空公司申请，并报机场公安和机场安检部同意。

54.手铐不可以随身带上飞机，如果需要托运，须事先与机场公安（84799109）取得联系及备案，具体托运事宜由公安与安检进行接洽。

55.关于窃听器，公安局，检查院，法院的工作人员和记者如有正当用途，可以携带，需提供身份证明（公安局工作证，警官证之类）。普通旅客不能随身携带或者托运窃听器。如有携带，会移交到派出所。

用来戒毒的美沙酮药水（包括其他神经类药品）属于违禁药品，如一定要携带，请旅客先与机场公安联系，公安确认其合法性之后，由机场公安联系安检放行。

56.电烙铁携带标准：符合尺寸可以托运

57.飞机模型的发动机，如果可以通过现场安全监测，不含汽油等其他危险物质，体积不超可以办理托运。

58.电焊机只要未超过托运行李规格，可以托运。

59.枪状的电钻不超过托运行李的尺寸可以托运。

60.在托运行李大小及重量范围内的小型切割机，不含锂电池，把刀片拆卸后，包装完好，可以进行托运。

无法判断的器材或是装置一般要求托运，体积不能超过40\*60\*100cm，但托运器材的材质能否通过安全检查，建议旅客咨询安检部门；

61.锄头、斧头等生产工具，刀刃超过6cm的工具用刀及生活用刀（管制刀具除外），在托运行李体积范围内均可以办理托运。

62.电机马达不可以随身携带，在尺寸范围内的可以托运。

63.有色金属“锡”通过安检确认后可以带上飞机；

64.染皮具的化工染料有毒，即使有工厂的证明和权威的无毒检查报告，也不能携带及托运。

明矾只可托运。

65.半成品的树脂（半固体）不能随身携带，也无法办理托运和货运，建议旅客采取其他方式运输。成品的树脂（眼镜片、模型等）可以托运也可以随身携带。

66.水泥属于有毒物质，不能随身携带和托运，添加到水泥里的减水剂不可携带也不可办理托运。

67.苏打粉如果是原厂原包装，建议托运，现场会检查。散装的不行。如果是苏打水，液体状，托运携带均不可以。

68.化肥的运输规定：化肥属于违禁品，既不能随身携带也不可以托运。

69.工业润滑油不能随身携带，可以托运，限带一公斤以内，必须原厂原包装。工业润滑油纸不可以托运和携带。

粉末状的制氧剂肯定不能随身携带，如果包装完好，保证其不会遇到水分释放氧气的情况下，可以办理托运。

70.用于矿石加工的松节油，是易燃液体，不能进行托运和携带。

71.气溶胶不可以携带与托运。

72.汽车美容所用到的蜡，少量的可以进行托运，不可以随身携带。

73.烟花的样品和宣传纸都不能携带和办理托运。

74.桐油属于易燃液体，不能随身携带和托运。

75.微波炉，电磁炉可以办理行李托运，需要签署免责行李牌；

76.电热毯、烤火炉尺寸符合随身携带和托运的标准，均可随身携带和托运。

77.燃气灶的托运标准：尺寸不超可以托运，如果超过尺寸需与航司联系，超出公斤数收逾重行李费，燃气灶中如有电池必须取出，按照锂电池规定携带。

78.光碟和录象带的携带：国内航班只要符合法律要求即可，国际航班需要经过海关检查；

79.小型DVD可以带上飞机；

80.小型折叠电视尺寸符合随身携带和托运的标准，均可随身携带和托运。

81.电脑主机和显示屏必须托运、电视机（小型）可以托运，超过托运行李的部分收取逾重费；

1米长的灯管不可以带上飞机；

82.便携式电子装置的备用电池必须单个做好保护以防止短路（放入原零售包装或以其他方式将电极绝缘，如在暴露的电极上贴胶带，或将每个电池放入单独的塑料袋或保护盒中），并且仅能在手提行李中携带。经航空公司批准的100-160Wh的备用电池只能携带两个。

83.充电宝（移动电源）只可以随身携带上飞机；带上飞机的设备内的锂电池或者备用电池必须符合以下锂含量和额定能量限制：

84. 锂金属或锂合金电池的锂含量不超过2g，锂离子电池的额定能量不超过160Wh;对于额定能量在100Wh-160Wh的大型锂离子电池，必须经航空公司批准后才能带上飞机；超过160Wh的锂电池严禁在航空器上携带

最终锂电池的携带规定

① 大于100瓦特小时小于160瓦特小时的可以携带2块。

② 大于等于12伏小于等于100瓦特小时的可以托运也可以携带2块（建议旅客随身携带）。

③ 安装在设备上的锂电池其容量小于160瓦特小时的可以托运也可以携带（建议旅客随身携带）。

④ 手机电池一般在3~10瓦特小时；单反相机10~20瓦特小时；20~40瓦特小时；笔记本30~100瓦特小时。

⑤ 禁止运输超过160瓦特小时的电池。

⑥ 电池背面的3.7伏指的是电压，1700mah 是指容量（毫安）。

⑦ 容量/1000=安培。

⑧ 安培\*电压=瓦特小时。

只要电池容量不超过摄像机电池的容量，一般移动电源（充电宝）的容量属于安全范围。移动电源（充电宝）只能随身携带不能托运，携带数量是在两块以内。

如何计算瓦特小时：先询问旅客锂电池背面的毫安数据，如20000ahm,再询问电压，如5V，则20000毫安/1000\*5伏=100瓦特小时。

关于旅客行李中充电宝航空运输的安全警示：

锂电池移动电源，俗称“充电宝”（Charge Pal），是指主要功能用于给手机等电子设备提供外部电源的锂电池装置。根据现行有效国际民航组织《危险物品安全航空运输技术细则》（Doc9284 AN/905）关于锂电池的定义，结合锂电池的特性和危险性，旅客携带的锂电池移动电源，应当视为”锂离子或锂聚合物电池“，所以充电宝应当按照锂电池规定进行航空运输。旅客携带充电宝登机，应依据现行有效《技术细则》第8部分关于旅客携带备用锂电池乘机的相关规定执行，严禁将充电宝作为行李托运，旅客不得在飞行过程中使用充电宝给电子设备充电。充电宝的额定容量值不得超过100Wh（瓦特小时）。超过100Wh但不超过160Wh的，经航空公司批准后可以装在交运行李或手提行李中的设备上，超过160Wh的锂电池严禁携带。

市场上充电宝有多种容量，超大容量锂电池能否上飞机如下表所示：

目前市场上主要品类多功能性充电宝，基本都配置一个或多个标准的USB输出口，同时具备多种功能，如LED照明、MP3、MP4、电子打火机、GPS、移动WIFI等；具备多种外观，如布偶、玩具、竹质、瓷质等，但只要其内含锂电池，具备给其他电子设备充电的功能，都应将其视为备用锂电池，并遵守民航局关于锂电池航空运输的相关规定。

85.易燃易爆、危险物品、腐蚀性液体等不允许带上飞机；

86.机场安检站可根据旅客需要提供塑料密封袋，可用于电池绝缘和护肤品、化妆品的包装。

87.小型摩托车不可以办理行李托运建议办理货运；

88.假子弹造的飞机、汽车模型不能办理行李托运，也不能随身携带

89.菊花石、小体积的铜像、唐三彩可以直接带上飞机，不能超过手提行李尺寸20\*40\*55CM，重量5公斤以内；

90.各类照片、湘绣等相框如需随身携带需要安检部门及航空公司同意；

陶瓷属于易碎物品，在体积范围内可以随身携带，不超过手提行李重量及体积，如果旅客要求托运，需要签署免责行李牌；

91.有色金属喷绘牌匾在没有没超过规定尺寸和重量的情况下可以携带和托运。

92.南航针对高尔夫球具托运的规定：携带高尔夫球具占托运行李15公斤，如果有超出15公斤的，超过的部分按6公斤的逾重行李计算费用。其他航空公司有关高尔夫球具的规定建议旅客询问航空公司

黄金、银制品、矿物宝石等贵重物品可以随身携带，在随身携带物品的重量以内不需要收取费用，需要向安检部门提供由银行或是金器行开具的证明，表明其来源合法性以及标注具体重量。

93.国内航班不超过行李尺寸的植物可以带上飞机，也可以进行托运，有根茎或者土壤的也可以。

国内航班树苗生长液只要是安全的均可办理行李托运，没有量的限制，但是超过免费行李额部分要收取逾重行李费用。

94.油漆、强力胶、荧光棒、含有液体的夜光杯不能办理行李托运，也不能随身携带。

95.国内，梅花鹿的鹿角可以通过安检，国内安检对于旅客是否走私一般不管理，但是国际会过边检以及海关就会受一定的管制

96.小汽车的轮胎如果在排空气体的前提下，经航空公司事前同意，可以办理行李托运，但是无论是否排空气体都不可以随身携带。

97.对讲机的机身可以随身携带或者办理托运， 若是含有锂电池，锂电池的运输必须符合锂电池运输的相关规定。对讲机不超过10台可以随身携带或托运，但是超过10台则建议货运。

98.经安检核实，旅客携带手机，随身携带只能带自用的量（1到2个），托运必须把电池取下来，电池随身携带参照电池的携带规定。货运现不接受手机空运，建议旅客走地面运输途径。

99.麦克风没有装电池的或直接插电的可以带上飞机，如果有电池的取下电池的就按锂电池的规定（小于等于100瓦特）；

100.国内、国际尸体不可以托运，可办理货运运输，运输前需提前申请。由于运输规定繁杂，建议旅客直接联系货运站。

##### 3.3.2 民航旅客禁止随身携带和托运物品目录

**一、枪支等武器（包括主要零部件）**

能够发射弹药（包括弹丸及其他物品）并造成人身严重伤害的装置或者可能被误认为是此类装置的物品，主要包括:

1. 军用枪、公务枪，如手枪、步枪、冲锋枪、机枪、防暴枪；
2. 民用枪，如气枪、猎枪、射击运动枪、麻醉注射枪；
3. 其他枪支，如道具枪、发令枪、钢珠枪、境外枪支以及各类非法制

造的枪支；

1. 上述物品的仿真品。

**二、爆炸或者燃烧物质和装置**

能够造成人身严重伤害或者危及航空器安全的爆炸或燃烧装置（物质）或者可能被误认为是此类装置（物质）的物品，主要包括：

1. 弹药，如炸弹、手榴弹、照明弹、燃烧弹、烟幕弹、信号弹、催泪弹、毒气弹、子弹（铅弹、空包弹、教练弹）；
2. 爆破器材，如炸药、雷管、引信、起爆管、导火索、导爆索、爆破剂；
3. 烟火制品，如烟花爆竹、烟饼、黄烟、礼花弹；
4. 上述物品的仿真品。

**三、管制器具**

能够造成人身伤害或者对航空安全和运输秩序构成较大危害的管制器具，主要包括：

1. 管制刀具，如匕首（带有刀柄、刀格和血槽，刀尖角度小于60度的单刃、双刃或多刃尖刀)、三棱刮刀（具有三个刀刃的机械加工用刀具）、带有自锁装置的弹簧刀或跳刀（刀身展开或弹出后，可被刀柄内的弹簧或卡锁固定自锁的折叠刀具）、其他相类似的单刃双刃三棱尖刀（刀尖角度小于60度刀身长度超过150毫米的各类单刃、双刃、多刃刀具）以及其他刀尖角度大于60度刀身长度超过220毫米的各类单刃、双刃、多刃刀具；
2. 军警械具，如警棍、警用电击器、军用或警用的匕首、手铐、拇指铐、脚镣、催泪喷射器；
3. 其他属于国家规定的管制器具，如弩。

**四、危险物品**

能够造成人身伤害或者对航空安全和运输秩序构成较大危害的危险物品，主要包括：

1. 压缩气体和液化气体，如氢气、甲烷、乙烷、丁烷、天然气、乙烯、丙烯、乙炔（溶于介质的）、一氧化碳、液化石油气、氟利昂、氧气、二氧化碳、水煤气、打火机燃料及打火机用液化气体；
2. 自燃物品，如黄磷、白磷、硝化纤维（含胶片）、油纸及其制品；
3. 遇湿易燃物品，如金属钾、钠、锂、碳化钙（电石）、镁铝粉；
4. 易燃液体，如汽油、煤油、柴油、笨、乙醇（酒精）、丙酮、乙醚、油漆、稀料、松香油及含易燃溶剂制品；
5. 易燃固体，如红磷、闪光粉、固体酒精、赛璐珞、发泡剂；
6. 氧化剂和有机过氧化物，如高锰酸钾、氯酸钾、过氧化钠、过氧化钾、过氧化铅、过醋酸、双氧水；
7. 毒害品，如氰化物、砒霜、剧毒农药等剧毒化学品；
8. 腐蚀性物品，如硫酸、盐酸、硝酸、氢氧化钠、氢氧化钾、汞（水银）；
9. 放射性物品，如放射性同位素。

**五、其他物品**

其他能够造成人身伤害或者对航空安全和运输秩序构成较大危害的物品，主要包括：

1. 传染病病原体，如乙肝病毒、炭疽杆菌、结核杆菌、艾滋病病毒；
2. 火种（包括各类点火装置），如打火机、火柴、点烟器、镁棒（打火石）；
3. 额定能量超过160WH的充电宝、锂电池（电动轮椅使用的锂电池另有规定）；
4. 酒精体积百分含量大于70%的酒精饮料；
5. 强磁化物、有强烈刺激性气味或者容易引起旅客恐慌情绪的物品以及不能判明性质可能具有危险性的物品。

**六、国家法律、行政法规、规章规定的其他禁止运输的物品。**

##### 3.3.3 民航旅客限制随身携带或托运物品目录

**ー、禁止随身携带但可以作为行李托运的物品**

（一）锐器

该类物品带有锋利边缘或者锐利尖端，有金属或其他材料制成的、强度足以造成人身严重伤害的器械，主要包括：

1.日用刀具（刀刃长度大于6厘米），如菜刀、水果刀、剪刀、美工刀、裁纸刀；

2.专业刀具（刀刃长度不限），如手术刀、屠宰刀、雕刻刀、刨刀、铣刀；

3.用作武术文艺表演的刀、矛、剑、戟等。

（二）钝器

该类物品不带有锋利边缘或者锐利尖端，由金属或其他材料制成的、强度足以造成人身严重伤害的器械，主要包括：

棍棒（含伸缩棍、双节棍）、球棒、桌球杆、板球球拍、曲棍球杆、高尔夫球杆、登山杖、滑雪杖、指节铜套（手钉）；

（三）其他

其他能够造成人身伤害或者对航空安全和运输秩序构成较大危害的物品，主要包括；

1.工具，如钻机（含钻头）、凿、锥、锯、螺栓枪、射钉枪、螺丝刀、撬棍、锤子、钳、焊枪、扳手、斧头、短柄小斧（太平斧）、游标卡尺、冰镐、碎冰锥；

2.其他物品，如飞镖、弹弓、弓、箭、蜂鸣自卫器以及不在国家规定管制范围内的电击器、梅斯气体、催泪瓦斯、胡椒辣椒喷剂、酸性喷雾剂、驱除动物喷剂等。

**二、随身携带或者作为行李托运有限定条件的物品**

（一）随身携带有限定条件但可以作为行李托运的物品

1.旅客乘坐国际、地区航班时，液态物品应当盛放在单体容器容积不超过100mL的容器内随身携带，与此同时盛放液态物品的容器应置于最大容积不超过1L、可重新封口的透明塑料袋中，每名旅客每次仅允许携带一个透明塑料袋，超出部分应作为行李托运；

2.旅客乘坐国内航班时，液态物品禁止随身携带（航空旅行途中自用的化妆品、牙膏及剃须膏除外）。航空旅行途中自用的化妆品必须同时满足三个条件（每种限带一件、盛放在单体容器容积不超过100mL的容器内、接受开瓶检查）方可随身携带，牙膏及剃须膏每种限带一件且不得超过100g（mL）。旅客在同一机场控制区内由国际、地区航班转乘国内航班时，其随身携带入境的免税液态物品必须同时满足三个条件（出示购物凭证、置于已封口且完好无损的透明塑料袋中、经安全检查确认）方可随身携带，如果在转乘国内航班过程中离开机场控制区则必须将随身携带入境的免税液态物品作为行李托运；

3.婴儿航空旅行途中必需的液态乳制品、糖尿病或者其他疾病患者航空旅行途中必需的液态药品，经安全检查确认后方可随身携带；

4.旅客在机场控制区、航空器内购买或者取得的液态物品在离开机场控制区之前可以随身携带。

（二）禁止随身携带但作为行李托运有限定条件的物品

酒精饮料禁止随身携带，作为行李托运时有以下限定条件：

1.标识全面清晰且置于零售包装内，每个容器容积不得超过5L；

2.酒精的体积百分含量小于或等于24%时，托运数量不受限制；

3.酒精的体积百分含量大于24%、小于或等于70%时，每位旅客托运数量不超过5L。

（三）禁止作为行李托运且随身携带有限定条件的物品

充电宝、锂电池禁止作为行李托运，随身携带时有以下限定条件（电动轮椅使用的锂电池另有规定）：

1.标识全面清晰，额定能量小于或等于100Wh；

2.当额定能量大于100Wh、小于或等于160Wh时必须经航空公司批准且每人限带两块。

1. **国家法律、行政法规、规章规定的其他限制运输的物品。**

#### 3.4 安检其他相关边缘业务

##### 3.3.1安检寄存服务

旅客在安检口旅客要求邮寄的物品，现在统一由失物招领统一管理，旅客领取物品可直接联系失物招领处。

* 一般安检的工作人员会直接拿快递单让旅客填写（底单一般旅客会带走），如果当时没有让旅客填写快递单，安检工作人员会将快递单填写好之后将相关信息发送给旅客。一般会在次日安排邮寄。安检给旅客邮寄物品使用的快递一律都是邮政，联系机场邮政电话88754060
* 移动充电宝属于潜在危险物品，如果旅客携带了不符合规定的充电宝或其他易燃易爆危险品而无法携带，安检无法寄存。
* 旅客帮乘机人代取寄存在安检的物品，如果旅客没有乘机人的身份证，寄存单遗失。如果旅客可以提供乘机人乘机日期，航班号码，物品名称和数量，及旅客的身份证，安检工作人员可以找到该物品，旅客可以领取到该寄存物品

旅客在安检处落下的东西会在当天移交失物招领处。

### 第四章 贵宾厅业务

##### 4.1 贵宾厅服务内容

* + - * 乐翔贵宾厅服务项目；

国内国际客票销售、临时候补票；

提供贵宾专用休息室、专用安检通道；

专人接送机，代办出港值机手续；

进港行李提取手续（超重行李费用自理）；

提供茶水、饮料、水果、点心、互联网服务；

提供进出港航班信息；

为远机位登机客人专用贵宾车。

* + - * 关于贵宾厅的现金服务的旅客，每个厅收费标准不同，若有需求可直接联系乐翔分公司营销部。隔离区外的送机服务只送到安检口，不送到登机口。
      * 政务贵宾厅为预约服务，对口单位集团接待办。
      * 商务贵宾厅停车场主要针对商务贵宾旅客车辆临时停放，不能过夜。停放免费，但是必须要提前预约。政务贵宾厅停车场不对外开放，主要是省委领导等领导使用，停放免费。
      * 除了海航的A舱和南航外的其他航空公司的折扣头等舱都可以享受地面贵宾厅服务。
      * 除了民生银行的卡以外，其他需要在乐翔贵宾厅办理贵宾服务的均无需预约。
      * 机场南航贵宾厅内只提供南航航班信息广播，如旅客乘坐除南航以外的航班，持南航贵宾卡在贵宾厅休息，将会听不到航班信息，请提醒旅客。
      * 长沙机场出港海航航班的折扣头等舱不享受地面贵宾服务，机上可以享受同等服务；其他航空公司的折扣与正价头等舱均享受同等的机上和地面贵宾服务。
      * 要客服务：携带中科院院士证及其它可以证明VIP身份证件的旅客，可直接到B39柜台出示相关证件可享受要客服务，专人引领使用VIP专用安检通道，引领至隔离区内靠近登机口的贵宾室休息候机。

##### 4.2 乐翔贵宾厅位置布局

**南航**有两个贵宾厅:1.头等舱休息室，1-7号安检口右边; 2.金银卡旅客休息室，31号登机口旁边。建议旅客到A岛问讯处咨询

**国内**

**商务贵宾厅 3个**

隔离区外：

1号贵宾厅，候机楼外连廊（此贵宾厅业务需要通过接待科预约）

2号贵宾厅，候机楼外连廊为冠名厅企业和协议单位客户使用

3号贵宾厅,A岛以北（到达层1号门旁的手扶梯上楼可见）

网络预约休息厅V4，D值机岛旁（上梯梯可见）

6号贵宾厅V6，T1航站楼2号门南侧

**头等舱贵宾厅 5个**

隔离区内：

T1-1号头等舱休息室，进安检后往左约100米；

T1-2号头等舱休息室，进安检后往右约100米；

T1-3号头等舱休息室，位于15号登机口旁；

5号、6号商务休息室，位于老18、19号登机口附近；

7号、8号、9号头等舱休息室，位于隔离区候机厅A岛附近；

10号14号由于品质提升，暂时未开放。15号头等舱休息室，位于47-50号登机口旁边；

**国际**

有三个国际贵宾厅，都在国际出发过安检后的左侧

要根据旅客的登机口，然后选择就近的贵宾休息室，建议旅客找到现场贵宾厅工作人员指引相应位置

##### 4.3 航空公司常旅客相关要求

**凭常旅客卡可进入头等舱休息室及免费行李额度：**

ZH 凤凰知音金卡、白金卡，星空联盟金卡/白金卡/都可携带一名随行，免费行李40KG，银卡客户只能享受40KG免费行李；

FM 东方万里行白金卡/金卡：可携带 1人. 东方万里行银卡：限本人金鹤金卡本人；

MF 白鹭黑钻卡：可携带2人 白金卡：可携带1人 金卡：限本人使用 老版白鹭银卡见卡接待：限本人使用（使用截止日期2018.12.31），免费行李40KG;

HU 金鹏白金可带二人进入、金卡可带一人进入、银卡限本人使用；新金鹿卡

CA 凤凰知音终生白金卡、金卡、白金卡，星空联盟金卡/白金卡/都可携带一名随行，终生白金卡、白金卡免费行李30KG;

MU 东方万里行白金卡/金卡：可携带 1人. 东方万里行银卡：限本人金鹤金卡本人；

##### 4.4乐翔会员贵宾卡

* （非头等舱、非金银卡）客户可通过支付现金的方式获取贵宾服务，包括南航旅客，也可承接国际航班的贵宾服务；

### 第五章 汽运业务

#### 5.1 机场大巴

##### 5.1.1 机场大巴时刻表

机场始发的机场大巴从T2始发，经停T1，行驶时间约5分钟；市内大巴到达机场后皆先停靠T2，最后开至T1。

**长沙黄花国际机场巴士时刻表**

**注：1、遇恶劣天气、车辆故障、交通事故、交通拥堵和道路临时管制等特殊情况，发车班次及时间或作临时调整，恕难及时通知，详情请咨询各站点或机场巴士咨询电话：0731-84798076。**

**2、黄花机场可购买龙骧集团省内长途汽车票：自2017年1月1日起，旅客可在黄花机场到达层机场巴士售票柜台购买龙骧集团各大汽车站的长途汽车票，（包括汽车东站、汽车南站、汽车西站、黎托汽车站、长株潭汽车站、浏阳汽车站）。欢迎有需要的旅客前来咨询购买。详情请咨询0731-84798076。**

**3、按照《中华人员共和国反恐怖主义法》、《道路旅客运输及客运站管理规定》的相关规定，机场巴士机场始发长途班次（浏阳、株洲、湘潭、常德、益阳、萍乡）自2017年9月24日起实行实名制管理，包括实名制售票和实名检票两个环节。请您主动出示有效身份证件，感谢您的配合！**

##### 5.1.2 巴士售票点

机场：T1、T2航站楼一楼到达层内，其他各起点站均有售票点

长沙市内：山水酒店（原民航大酒店，距长沙火车站150米）、汽车南站、武广南（到达层出口）、汽车西站.

长沙市外：株洲、湘潭、益阳、常德、萍乡

##### 5.1.3 站点介绍

* 1、机场巴士站：位于长沙黄花国际机场T2航站楼到达层，在到达厅大内设有售票、咨询柜台和专用候车室，在到达大厅外设有15个班线发车站台。
* 2、长沙火车站（民航大酒店）：位于长沙市芙蓉区五一东路，紧邻长沙火车站、长株潭汽车站。机场巴士停靠民航大酒店院内。
* 3、高桥南大门：位于长沙市雨花区长沙大道，紧邻东二环、万家丽路。机场巴士临时停靠南大门口左侧。
* 4、汽车南站：原汽车南站已搬至新的过度站，新的具体地点：中意路与万芙路交汇处东北角，也可跟旅客描述为万芙路 湘中物流旁。站内机场巴士统一在大厅窗口买票，乘车在负一楼，原联系方式已停用，统一告知0731-84798076。
* 5、火车南站：位于长沙市雨花区花侯路，为京港客专、沪昆客专高铁客运枢纽。
* 6、汽车西站：位于长沙市岳麓区西二环一段，主要发运往湘西方向的客运班线。机场巴士设在短途发车区54号站台。
* 7、星沙：位于长沙市东北侧，是长沙县城区和国家级经济技术开发区，紧邻芙蓉区、开福区。机场巴士临时停靠开元西路湘府金龙大酒店。
* 8、广电：位于长沙市开福区三一大道上的湖南广播电视中心，紧邻湖南会展中心、世界之窗。机场巴士临时停靠广电会展中心公交站。
* 9、株洲(绿园酒店)：位于株洲市芦淞区建设南路，紧邻株洲火车站、芦淞商业市场、金融大厦，中心广场。机场巴士停靠在株洲绿园宾馆民航售票处前方。
* 10、湘潭（民航售票处）：位于湘潭市雨湖区大湖路，紧邻雨湖区政府、韶山路。机场巴士停靠在湘潭大湖路民航售票处。
* 11、湘潭嘉园酒店售票处：位于湘潭市雨湖区韶山东路，紧邻基建营、湘潭市第4中学。机场巴士停靠在湘潭嘉园大酒店前坪。
* 12、常德（民航宾馆）：位于常德市武陵区武陵大道，紧邻滨湖路、洞庭大道 。机场巴士停靠在常德民航售票处停车坪。
* 13、益阳汽车东站：位于益阳市赫山区朝阳路，紧邻益阳大道、319国道。机场巴士停靠在益阳汽车东站停车坪。
* 14、萍乡（东方宾馆）：位于江西省萍乡市安源区跃进北路，紧邻萍乡火车站、萍乡长途汽车站。机场巴士停靠在萍乡东方宾馆前坪。

##### 5.1.4 机场站台设置

1、T2航站楼

* + - * 位于T2航站楼到达层
      * 共设立12个站牌
      * 现已启用9个站牌

2、T1航站楼

* + - * 位于T1航站楼到达层
      * 共设立5个站牌

##### 5.1.5 候车室

* + - * 机场T2航站楼附一楼设有专线车候车室，购买专线车票后，当距离发车时间尚有一段时间时，将有导服员指引至专线候车室休息。
      * 机场T1航站楼到达厅设有专线车候车室，购买专线车票后，当距离发车时间尚有一段时间时，将有导服员指引至专线候车室休息。
      * 提供免费茶水、行李寄存、电视收看、杂志阅览等服务。
      * 其余各专线点均设有乘客候车室。

#### 5.2 停车场

黄花机场停车场设有两处车辆集中停放区域，分别为T1、T2航站楼停车场。（T1航站楼停车场于2018年5月16日重新启用）

##### 5.2.1 T1航站楼停车场介绍

位于T1航站楼正前方上下两块区域分别为P5停车场与P6停车场，合计停车位546个，设有一处入口，一处出口。

场内配置标准导视牌、交通地面标识、高清视频监控、全覆盖无盲区运行、每个车位设置统一区域编号。

P5位于T1航站楼正前方,设置车位260个；

P6位于T1航站楼正前方300米，设置车位254个；

大巴区位于P6西南角，设置车位28个；

无障碍停车位位于P5入口右侧和出口右侧，设置车位4个。

停车场咨询服务电话：0731-84798050

##### 5.2.3 T2航站楼停车场介绍

（T2航站楼共有4个功能性停车场）

P1停车场位于T2航站楼西北侧，车位654个，为小车临时过夜停放区；

P2停车场位于T2航站楼正前方，车位553个，为小车临时停放区；

P2南停车场位于T2航站楼西南侧，小型车车位355个；

P3停车场位于T2航站楼西南侧，大巴车车位67个；

P4停车场位于T2航站楼正前方地下人防车库，车位568个，为小车过夜停放区。

停车场咨询电话：0731-84798050

##### 停车场延伸服务

长沙黄花国际机场停车场为您提供专属车位贵宾服务。服务内容：贵宾专属停车位、广告发布、代客泊车、贵宾通道、代办值机服务。另外贵宾同时可享受合作商铺贵宾折扣等多项增值服务。为了方便车主快速通行，免去零钱烦扰，提供充值卡服务。 营销客服、车位预订电话：18890014753

备注：2018年2月14日凌晨起，实行30分钟免费停车场惠民优惠政策，超过30分钟免费时间的车辆按规定标准收费。对在4小时内两次进入停车场且第一次进入时按规定免收停车费的车辆，从第二次起不计免费时间，按规定收取停车费。

* 停车场与中银联进行合作。2015年1月1日起，凡是银行贵宾客户（持有非普通银行卡，如：白金卡、钻石卡等，卡上只能有银联标志，如有银联以外的标志的卡不能享受此服务）可享受刷1元，停车2小时或48小时的服务，P1已划出专属车位，此服务将持续一年。（旅客在停车刷卡时银行卡出现未激活的情况，有可能因为卡上有除了银联以外的标志，如：VISA，则不可使用，或直接致电95516中银联客服咨询银行卡相关问题。）
* 中国银联与停车场推出优惠活动，如果旅客银行卡上有且仅有银联标志，且为白金级别以上的卡，在P1停车场可以享受2小时或者48小时免费的优惠。入场时刷卡会显示旅客可以享受何种优惠。
* 专属车位有60个，中银联客户如享1元停车优惠特权，只能将车停放于银联专属停车区域。如车位已满就不能享受银联高端停车优惠活动。详情咨询95516中国银联客户热线。)如客户是将车停放于银联专属停车区。出场时超过时间按照P1停车场收费标准补足超时部分即可，不能协商停放在P1其他普通车位。

备注：1、旅客想要提取他人在机场停车场的车需要提供车主身份证、车辆行驶证、代理人身份证，缺一不可；

2、如遗失机场停车场的停车卡，需要赔偿工本费50元，如找到后退回停车场，可退回工本费50给旅客；

3、现停车场全部使用电子发票，如果旅客需纸质发票，可在现场岗亭索取。

##### 5.2.8 员工停车场

T2航站楼负二层员工停车场的启用，为航站楼工作的员工带来极大便利，从运行以来的实际情况看，每天夜间需进入该停车场的员工极少，基于安全考虑，现对T2航站楼负二层员工停车场开放时间进行调整：

从2014年12月20日起，每日22:30至次日05:00，T2航站楼负二层员工停车场不接受车辆进入，车辆驶出不收影响（紧急情况时可拨打长沙黄花国际机场分公司保卫部综合监察大队值班电话：13874925119、64919）

#### 5.3 汽车维修

##### 5.3.1 服务项目

各类小型轿车及大中型客车、货车维修、维护，并提供 24小时拖车救援、快修、

补胎、搭电瓶服务。

**服务热线： 84798052、13807493950**

##### 5.3.2 机场汽修厂相关介绍

机场汽修厂设在黄花机场内，在春运期间24小时承接机场周边范围内的车辆道路救援、补胎充气、更换轮胎、电瓶充电、更换电瓶等业务。24小时值班电话：13807493950。

#### 5.4 职工班车时刻表

职工班车服务电话：84797876

#### 5.5 汽运相关业务

旅游大巴车进入到达层接待旅客的事宜归汽运分公司交通服务中心管理。旅游大巴车进入到达层接待旅客的相关资质要求：

1、T2航站楼到达层

（1）申请旅游大巴车进入T2航站楼到达层接待旅游团队的人员为已与交通服务中心签订协议的旅行社和持有导游证（原件）的导游；

（2）旅游大巴车所具资质：A1驾驶证、行驶证、从业人员资格证、道路运输证及在有效期内的线路牌；

（3）凡未与交通服务中心签订协议的旅行社及未持有导游证（原件）的导游不允许报车牌放行；凡无营运资质证件或证件不全及证件未在有效期内的旅游大巴车不允许进入到达层站台上客，导游可带旅客至P3大巴停车场上车。

2、T1航站楼到达层

T1航站楼到达层不对旅游大巴车开放，车辆可停在T1停车场B区（P5大巴停车场）上客。

备注：为缓解和减小T2航站楼到达层交通安全压力，保障到达层交通组织安全、有序，自2017年6月起已停止新旅行社申请旅游大巴车进入T2航站楼到达层接待旅客的协议签订申请。

**长沙磁浮快线**

**票价：**长沙磁浮快线采用区段计价票制。磁浮高铁站—磁浮机场站：20元/人；磁浮机场站—磁浮㮾梨站10元/人；磁浮㮾梨站—磁浮高铁站10元/人。

**运营时间：**磁浮高铁站至磁浮机场站计划运营时长19分30秒，行车间隔11分40秒，磁浮高铁站、磁浮机场站停站时间为5分钟，磁浮㮾梨站停站时间40秒。运营时间-- 高铁站出发：7：00——22：00；机场站出发：7：00——22：30。磁浮到航站楼电瓶车运行时间：07:00-22:30。

**优惠政策：**

磁浮可以使公交地铁卡直接刷卡通行，操作系统跟地铁是一样的，刷卡享受9折。

1、中国人民解放军和中国人民武装警察部队因公致残的军人凭“中华人民共和国残疾军人证”、因公致残的人民警察凭“中华人民共和国伤残人民警察证”享受长沙磁浮快线票价5 折优惠。

2、承运人一般不接受儿童单独乘车（乘车通学的学生和承运人同意在旅途中监护的除外）。随同成人乘车身高1.2—1.5米的儿童，应当购买儿童票；超过1.5米时应购买全价票。每一名成人可免费携带一名身高不足1.2米的儿童，超过一名时，超过的人数应购买儿童票。儿童票可享受长沙磁浮快线票价5折优惠。

3、在普通大专院校（含国家教育主管部门批准有学历教育资格的民办大学），军事院校，中、小学和中等专业学校、技工学校就读，没有工资收入的学生、研究生，家庭居住地和学校不在同一城市时，凭附有加盖院校公章的减价优待证的学生证（小学生凭书面证明），每年可购买磁浮高铁站至磁浮机场站之间四次单程的学生票。新生凭录取通知书、毕业生凭学校书面证明可购买一次学生票。学生票可享受长沙磁浮快线票价5 折优惠。

4、持普通储值票乘车可享受票价9 折优惠。

#### 5.6 机场交通

##### 5.7.1 机场公交

**114路公交站点：**（火车站-机场 06：20-18：30 机场-火车站 06：20-19：00）

1 黄花机场 2 毛公塘 3 机场口 4 黄花工业园 5 黄龙 6 小塘安置区 7 黄花老街 8 长沙县六中 9 黄花新街 10 观山村 11 排头铺 12 排头铺西 13 丁家粮库 14 丁家岭 15 丁家村东 16 丁家村 17 螺丝塘 18 黄兴大道口 19 长沙县一中 20 市看守所 21 泉塘安置区 22 砖厂 23 泉塘 24 泉塘西 25 司法警官学校 26 农科院北门 27 红旗路口 28 马坡岭东 29 马坡岭 30 马坡岭小学 31 张公岭东 32 张公岭 33 东大门 34 汽车东站 35 东屯渡桥东 36 东屯渡桥西 37 长沙血液中心 38 陶家山 39 马王堆 40 火星镇 41 锦泰广场 42 荷花路口 43 杨家山北 44 高建市场(杨家山西) 45 人民路立交桥北 46 长沙火车

**4号线公交站点**：（星沙-机场 06：30-19：30 机场-星沙 06：30-19：30）

1. 星沙汽车站 2 楚天中苑 3 可口可乐 4 新奥燃气 5 曙光集团 6 山河智能 7 长丰集团 8 星城国际 9 东城名苑 10 方略潇邦 11 康桥长郡(长丰模具) 12 警校北门 13 丁家岭安置区 14 丁家村东 15 丁家岭 16 丁家粮库 17 排头铺西 18 排头铺 19 合心路口 20 观山村 21 地税三分局 22 黄花新街 23 长沙县六中 24 黄花老街 25 小塘安置区 26 黄龙 27 黄花工业园 28 机场口 29 大路村 30 毛公塘 31 航空物流 32 黄花机场

##### 5.7.2出租车管理

至长沙市中心参考价格：90元

至长沙市汽车西站参考价格：120元  
至长沙市汽车南站参考价格：110元

**关于出租车投诉受理流程：**

1、接到旅客对出租车事项的投诉，首先与旅客确认是投诉出租车司机还是机场站点的地面执法人员；

2、如是投诉地面执法人员，请记录工作人员工号、姓名或体貌特征及事情经过；

3、如是投诉出租车司机服务态度、甩客、拼客等不规范行为，在没发车的情况下，可受理，请记录车牌号，车辆所属公司，转至客运执法大队，如已发车，请旅客向长沙市客管处投诉，长沙市出租车投诉电话为12328

4、关于出租车司机投诉客运执法大队工作人员的问题，请直接告知出租车司机，直接拨打客运执法大队值班经理的电话13974843022，有值班领导来处理，如果出租车司机在现场，请直接到客运执法大队办公室进行说明情况

如出租车司机的行驶证在机场被扣留，须在机场执法大队缴纳罚款，可以联系 84799498 （行政班），地址在机场篮球场附近。

##### 5.7.3交通违规

交通违规处罚：黄花机场交通违法处理2013年3月1日起可在长沙就近办理

窗口服务时间：

夏季：周一至周五：8点-11点，14点-17点；

冬季：周一至周五：8点30分-11点30分，13点30分-16点30分

交通管理窗口服务电话：0731-84797411

2013年3月1日起长沙交警支队所有交通违法处罚窗口全面受理机场交警支队记录的电子警察交通违法。

### 第六章 货运业务

#### 6.1机场货站地址

机场新货站：

在T2航站楼南边；

机场高速：过机场高速收费站后右转可看到机场货运的指示牌，沿路直走再左拐即到新货站；

长永高速：过长永高速收费站后直走到最南边看到机场货运的指示拍后左拐，沿路直走再左拐即到新货站；

海航货运收发货地址目前在机场新货站，现场操作及海航货运投诉等工作由海航人员处理。

老货站：

机场高速:过机场高速收费站后左转直走，看到机场公安局再右拐，直走往右边是老货站，往左边是南航货运；

长永高速：过长永高速收费站后看到机场公安局左拐，直走往右边是老货站，往左边是南航货运。

#### 6.2货物的基本流程

* 出发货物的基本流程：

货物订舱→检查包装、称重、填写托运书→核算运费制作标签、收取运费→粘贴标签货物过检→货物出仓→货物装机

* 到达货物的基本流程：

货物卸机→交接运输文件货物入库→分拣核对单据入系统→通知收货人→查验有效身份收取相关费用→货物交付

#### 6.3 货运基本联系方式

机场24小时货物出港客服电话：0731—84797598

机场国际货运收运、提取处：0731-84797560

国际货运运营时间为周一到周日，发货08:30—20:00，提货08:30—20:00,其他时间有特殊情况可电话沟通。

海航货运值班电话18689963619。

南航货运发货时间：5点05分至21点，南航货运提货时间：8点30分至最后一趟南航航班到达之前。

南航国际发货和提货电话均为84797562 ，地址在机场新货运站旁南航国际货运的办公室。

#### 6.4货运提货规定

1.旅客本人提货需带证件：本人身份证原件，货运单号

2. 代人提货需带证件：提货人与提货单上收货人的28种有效证件原件，以及货运单号。如果提货人无法提供收货人证件原件，可以由发货人向发货机场申请修改收货人名字和资料。发货机场接到申请会将修改文件发电报到提货机场。

3. 公司代表提货，需提供公司介绍信或委托函原件，和本人有效证件原件提货。

4. 一般货物免费保管三天，超时按照0.1元/公斤/天收取。鲜活免费保管六个小时，超时是按0.5元/公斤/天。

5. 无人认领货物，货运保留1个月。 一个月之后联系发货机场，对方机场要求退回便退回，若无人认领便做无主物处理。

6. 如果收货人无身份证原件，可凭驾驶证、户籍证明原件或者民航规定的28种有效证件原件提取货物。

7. 海航货运只能提海航航班的货物，海航下属航空公司（如祥鹏航空等）在机场货运提货。海航货运因为属于海航自己管理，如果旅客投诉，可以告知旅客拨打海航货运值班手机，或者直接向海航服务热线投诉。

8. 南航航班到达一个小时后就可以开始提货，普货在工作时间提取，生鲜货物可以24小时提取，但如果时间较晚建议旅客需提前与南航货运联系。

9. 旅客从长沙机场发货后，如果将收货人的名字填写错误导致收货人在对方机场提不到货，需要发货人将发货时的回执单传真回机场货运（或者拿原件回机场），长沙机场修改收货人姓名之后发电报到对方机场，收货人才可以提到货。

#### 6.5货物收运限制

* 凡是国家法律和规定禁止运输的物品，严禁收运。
* 机场货运不运输像牛、羊这种大型的活体动物。
* 我国政府明令禁止运输的物品有：

A. 菌种类：鼠疫毒菌、霍乱毒菌、马脑脊髓炎病毒和鹦鹉病病毒等；

B. 带有传染性的物品如：旱獭及其肉、皮、内脏、脂肪以及旱獭制品等；

C. 水银、以水银填充的仪器仪表等；

D. 虎骨、犀牛角及其制成品；

E. 民航总局规定的国内航班上不承运的危险物品；

F. 化肥当中的硝酸铵、氯酸钾。

* 凡是国家法律和规定限制运输的物品，必须符合规定的手续和条件后才能收运：

A. 货物的重量、包装、包装尺寸和货物标记均应符合国货航的规定。

B.货物不致危害飞机、人员、财产的安全，不致烦扰旅客。

C.货物的储运要求不能超出国货航的储运条件。

* 当日航班结载2个半小时之前才能办理当日发货。
* 一般的不具危险性的动物才可以货运。蛇，蜥蜴之类的不接受。其中海航不接受活物运输。

#### 6.6托运人证件、货物的查验

* 收运货物应查验托运人的有效身份证件。
* 收运政府限制运输以及需经公安、工商、动植物检疫等政府有关部门许可运输的货物，托运人应提供上述部门出具的有效证明文件。
* 收运货物时应认真检查货物包装，清点货物件数，凡不符合航空运输要求的，应请托运人改进。
* 收运货物时应核对货物品名，清点货物件数。对托运的货物有疑问时，应核查运输文件并会同托运人检查货物。对不能确定品名及性质的货物应暂停收运。
* 所有托运的货物必须经过计重获取货物的毛重；经过丈量货物的包装尺寸获取货物的体积。
* 托运人不得谎报品名或者在货物内夹带限制运输或禁止运输的货物。

#### 6.7货物重量和包装尺寸限制货物

* **货物尺寸及重量要求**

1. 宽体飞机，可以根据航线机型的装载能力、货舱舱门尺寸和可装载货物长度确定可收运货物的最大尺寸和重量；
2. 散货舱装载的货物，单件重量一般不超过150kg。国际国内联程运输的货物、特殊情况下急运的货物，经领导批准，并经中转站同意，在确保人员、飞机和设备安全的前提下，装机站可以在波音757、空客320飞机上装载单件重量超过150kg，但不超过250kg的货物；
3. 货物的尺寸不得超过航线机型的货舱所允许装载的最大尺寸；
4. 货物包装的最小尺为30cm×20cm×10cm，低于此数据的货物，应请托运人加大包装；
5. 对于一般文件、信函、零星托运的新闻录像带、录音带、光碟、医用X光片等，应要求托运人使用纸箱或木箱作为货物外包装。使用其它材料作为外包装的，包装强度必须能够保证货物在运输过程中不会因积压而损坏。使用布质口袋或网袋作为外包装的，应有内包装。
6. 机场货运对于冷冻物品货运可以提供专门的泡沫纸箱包装，但是需要收费。

* **货物包装**

1. 托运人应根据货物性质和航空运输要求采取合适的包装方法和包装材料包装货物。货物包装应坚固、完好，在运输过程中能防止内物受损、漏出或散失；防止因码放、磨擦、震荡或因气压、气温变化而引起货物损坏或变质；防止伤害操作人员或污损飞机、地面设备及其它物品。
2. 包装除应适合货物的性质、状态和重量外，还要便于搬运、装卸和码放；包外表面不能有突出的钉、钩、刺等；包装要整洁、干燥、没有异味和油渍。
3. 不同种类的特种货物的包装必须符合货物特性和安全要求。
4. 使用木屑、纸屑作为衬垫材料货物，包装必须严密，衬垫物不能泄露。
5. 除纸袋包装的文件、资料类货物外，所有的货物包装外都应使用符合规定的包装带捆扎。捆扎货物的包装带必须能够承受本件货物的全部重量，保证货物在运输过程中不会散开。
6. 严禁使用稻草制品、动物产品或泥土制品作为包装及捆扎材料。严禁使用草袋包装或用草绳捆扎货物。
7. 应当使用包装带捆扎货物, 所用的包装带应能承受本件货物的全部重量，保证提起货物时不致断开。
8. 由多个包装件组成的集成包装件，必须保证在运输过程中各个单独的包装件不会分离。
9. 如果货物的包装不符合规定，应要求托运人改进或重新包装。
10. 海鲜办理货物托运，需要有专门的海鲜包装，一般是白色泡沫箱，为了避免货物的腐损，箱内需要放置冰块保鲜。整体称重计费

#### 6.8 货物计重

* 货物重量分为毛重、净重、体积重量、计费重量：

1. 毛重：是指货物及其包装的重量。
2. 净重：是指除去包装的货物重量。
3. 体积重量：是指按货物体积折算的重量。
4. 计费重量：是指据以计收货物运费的重量。

* 货物的重量由承运人确定。
* 货物毛重通过称重确定，计量单位为kg (千克)。1kg以下的尾数四舍五入。
* **货物托运书**

正确货单号为三位航空公司代码号+八位货单号，共11位。正确格式为：XXX-XXXXXXXX

一般规定

1. 托运人托运货物应填写货物托运书（以下简称 托运书），并对所填写的关于货物的各项说明和声明的真实性与准确性负责。
2. 托运书用钢笔或圆珠笔书写，也可使用打字机、电脑打印，或盖戳印代替书写。托运书须使用中文填写，字迹清楚，内容齐全，不能潦草，不得使用非国家规定的简化字。
3. 一份托运书只能有一个托运人。
4. 一份托运书只能有一个收货人，收货人只能是一个单位或一个人的名称。当收货人栏内同时出现单位和个人的名称时，人名为具体收货人。
5. 属于下列情况之一者，应分别填写托运书：

运输条件不同的货物；

性质相互抵触的货物；

目的站不同的货物；

收货人不同的货物。

1. 托运人托运私人物品，应随附装箱清单。

* **货物声明价值**

1. 当托运人托运的货物毛重每千克价值超过20元人民币时，可以办理货物声明价值。办理声明价值时，托运人需在货运单“声明价值”栏内注明声明的价值金额。不办理声明价值的货物，在货运单“声明价值”栏内画“－”表示。办理了声明价值的货物，托运人应向承运人支付声明价值附加费。
2. 每票货物的声明价值不得超过50万元人民币。
3. 每票货物的声明价值超过50万元人民币时的处理
4. 托运人分批托运，即用几份货运单托运，由此产生的费用差额由托运人承担。
5. 下列情况，须经批准后可以使用一份货运单托运。
6. 声明价值超过50万元至500万元人民币（含），由运营基地、货运部、营业部主管领导批准。
7. 声明价值超过500万元人民币（含），由公司主管领导批准。
8. 没有声明价值或货物保险价值的货物按毛重20元人民币／kg折算货物价值。
9. 货物发运前（按航班离港前2小时算，在此之前为发运前）托运人要求变更声明价值按货物退运处理，原声明价值附加费不退。货物发运后（由航班离港前2小时算起），声明价值不得变更。
10. 托运人向承运人声明其托运货物的价值时按规定向承运人支付的专项费用。
11. 声明价值附加费的计算方法为：

声明价值附加费=[声明价值- (货物毛重×30)]×0.5% 。

### 第十章 机场三关联检

#### 10.1边防

##### 10.1.1 边防检查手续办理须知

* 往台湾地区航班（AE、GE、CZ、MF）

**大陆居民**

应持有效《大陆居民往来台湾通行证》及有效前往台湾签注办理出境边检手续。大陆居民持前往台湾旅游（L）签注的，必须随团出境。原则上不允许大陆居民持中华人民共和国护照及有效第三国签证前往台湾。特殊情况下，旅客持中华人民共和国护照需经台湾转机前往第三国的，须请示我站勤务值班室，再依具体情况作出是否放行决定。

**港澳、台湾居民**

台湾居民应持有效《台湾居民来往大陆通行证》和有效签注，在签注有效期内离境。如发现《通行证》内签注过期，请提前向站勤务值班室请示。港澳居民持有效《港澳居民来往内地通行证》，办理边检手续。

**外国公民**

应持有效外国护照，在中国签证有效期内离境。如发现外国人所持护照内无中国签证，请提前请示我站勤务值班室，可能属于过境旅客。

* 前往香港地区航班（KA、UO）

**大陆居民**

应持有效《因公往来港澳地区通行证》、《往来港澳通行证》及有效前往香港或澳门签注。或持用有效中华人民共和国护照及香港进入许可。发现旅客所持《通行证》内有团体旅游（L）签注的，必须随旅游团出境。如是单个出境，请提前请示我站勤务值班室。

中转前往国外的：应持有效中华人民共和国护照及有效第三国签证。持因公类护照，前往免办证或办理落地签证国家的，应同时持有《出（国）境证明》。

中转前往台湾的：参照乘坐“前往台湾地区航班”旅客出境边检手续所持证件情况。

**香港居民**

凭有效《港澳居民来往内地通行证》办理出境边检手续。

**外国公民**

凭有效外国护照，在中国签证有效期内离境。

如发现外国人所持护照内无中国签证，请提前请示我站勤务值班室，可能属于过境旅客。

* 前往韩国方向航班（KE、OZ、ZE、CZ）

**大陆居民**

凭有效中国护照和有效韩国签证（含团签）或外国人登陆证办理边检手续。

团队旅游前往韩国的，领队护照上须有有效的团体签证（上面写有此旅游团队人数）和规范的大陆居民出境旅游团体名单表。

直飞济州岛的包机，只要领队有规范的大陆居民出境旅游团体名单表即可。

遇有青少年赴韩国修学旅行团时，无须签证，但领队应持有《领事确认书》和《修学旅游团名册》。如不确定，请提前请示我站勤务值班室。

经韩国转机的旅客凭有效中国护照和有效第三国签证办理边检手续。经韩国转机若无韩国过境签证，导致行程受阻，责任自负。如不确定，请提前请示我站勤务值班室。

**韩国公民**

凭有效韩国护照，在中国签证有效期内离境。

韩国团体旅游成员，凭有效韩国护照，在团体签证有效期内离境。

遇有韩国团队旅游团成员不能随团出境的，应持有中国公安机关签发的零次签证或边检机关加盖在其护照内的“停留章”在有效期内离境。如不确定，请提前请示我站勤务值班室。

**第三国公民**

凭有效外国护照，在中国签证有效期内离境。

* 前往新加坡方向航班（MI）

**大陆居民**

凭有效中国护照和新加坡签证，或具有签证效力的证件办理边检手续。

持因公类护照前往新加坡的大陆居民，凭有效证件和《出国（境）证明》办理边检手续。

中国旅游团队，必须持有新加坡团体签证原件。无新加坡团体签证原件的，如果其团员护照内有马来西亚签证或其他第三国签证，须事先请示我站勤务值班室。

如是转机前往第三国，凭有效中国护照和有效第三国签证办理边检手续，如若无新加坡过境签证，行程受阻，责任自负。如不确定，请提前请示我站勤务值班室。

**外国公民**

凭有效外国护照，在中国签证有效期内离境。

* 前往泰国方向航班（OX CZ）

个人赴泰国旅游,凭有效中国护照和泰国签证办理边检手续。

旅游团持大陆居民出国旅游团团表,可以仅持中国普通护照在泰国办理落地签证。

##### 10.1.2 边防相关知识

对于复杂的专业性比较强的业务问题，可以告知咨询对象直接与边防检查站联系。

现场勤务值班电话：0731-84798683，13808488683.

边检站24小时值班电话：0731-84798681，13973168681

如有紧急边检相关问题且边检办公电话无法联系，可由我处拨打边检值班手机13808488683再回复旅客。

#### 10.2海关

##### 10.2.1入境时应向海关申报物品：

1、动、植物及其产品，微生物、生物制品、人体组织 、血液制品；  
2、居民旅客在境外获取的总值超过人民币5000元（含5000元，下同）的自用物品；  
3、非居民旅客拟留在中国境内的总值超过2000元的物品；  
4、酒精饮料超过1500毫升（酒精含量１２度以上），或香烟超过４００支，或雪茄超过１００ 支，或烟丝超过５００克；  
5、人民币现钞超过２００００元，或外币现钞折合超过５０００美元；  
6、分离运输行李，货物、货样、广告品；

##### 10.2.2 其他需要向海关申报的物品

1、人民币：旅客携带人民币出入境，限额为20000元，超出限额的禁止进出境。

2、外汇：对于旅客携带外币、旅行支票，信用证等进境，数量将不受限制。但居民旅客携带超过5000美元（非居民旅客5000美元）或等值的其他外币现钞进境时，应向海关如实申报。复带出境时，海关凭本次进境申报的数额放行。若入境时未向海关申报，复带出境时，居民旅客只能携带5000美元（非居民旅客5000美元）以下或等值的其他外币现钞出境。

##### 10.2.3 禁止出入境物品 1、各种武器、仿真武器，弹药及爆炸物品； 2、伪造的货币及伪造的有价证卷；

3、对中国政治、经济、文化、道德有害的印刷品、胶卷、照片、影片、录音带、激光唱盘、计算机存储介质及其它物品；  
4、 各种烈性毒药；  
5、 鸦片、吗啡、海洛因、大麻以及其他能使人成瘾的麻醉品、精神药物；  
6、 新鲜水果、茄科熟菜、活动物（犬、猫除外）、动物产品、动植物病原体和害虫及其他有害生物、动物尸体、土壤、转基因生物材料、动植物疫情流行的国家和地区的有关动植物及其产品和其他应检物；  
7、 有碍人畜健康的、来自疫区的以及其他能传播疾病的食品、药品和其他物品。

##### 10.2.4 哪类物品出国时能不能带？

* 涉及飞机安全管制的，如饮料、水、电池及其他金属物品等，应咨询机场安检部门。涉及海关管理的，还有疑惑，机场海关旅检科电话8499887，84798686.

● 旅客出境如果需要携带光盘，无论随身携带或是托运海关都会抽查光盘内容。正版光盘数量没有限制。

● 对于携带高仿的奢侈品出境，如果只是旅客自己穿戴或使用是不做限制的，但是如果是盈利性质或者数量较多，海关根据国家保护法有责任对此进行处罚的。

● 机场海关值班电话 15873194756。遇到特殊情况可以拨打此电话，然后回电给旅客。

#### 10.3检验检疫

##### 10.3.1哪里可以了解到国际旅行保健的相关信息？

1、登录国家质检总局网站（http://www.aqsiq.gov.cn/）“卫生检疫”专栏，或者登录湖南出入境检验检疫局网站（http://www.hnciq.gov.cn/）“保健中心”专栏进行查询；

2、到湖南国际卫生旅行保健中心进行咨询。地址：长沙市雨花区砂子塘路161号，联系电话：0731-84718711、84721924；

3、通过长沙机场办事处布置在口岸现场的LED屏、电子触摸屏了解相关政策和疫情信息；

4、现场咨询长沙机场办事处健康咨询岗位工作人员。

##### 10.3.2国际旅行保健咨询的内容有哪些？

1、向国际旅行者和社团出境人员宣传国际旅行保健知识，帮助其了解前往国家和地区传染病流行情况。

2、对患有艾滋病、精神病、性病和开放性肺结核的外国人和禁止入境的动植物及其产品实施监护出境。

3、出入境人员有哪些情况其本人或其监护人应主动向检疫医师申报？

* 出入境人员有下列情况之一者，其本人或其监护人应主动向检疫医师申报：

有发热、呼吸困难、呕吐、腹泻等症状。

患有传染性疾病或者精神病。

携带微生物、人体组织、生物制品、血液及其制品、动植物及其产品等物品的出入境人员。

* 哪些情况下检验检疫工作人员需要查验“预防接种证书”（黄热病、霍乱及其他）？

前往或途径检疫传染病流行疫区的旅客；

旅客前往国家对国际旅行预防接种有要求的。

* 来自黄热病疫区，但没有“预防接种证书”怎么办？

对于无证者或无有效证件者，应到定点的国际旅行卫生保健中心予以黄热病预防接种并发给证书。

* 哪些情况下检验检疫工作人员需要查验“健康证书”？

申请出国一年以上的中国籍旅客。

* 在哪些情况下检验检疫机构实行检疫健康书面申报制度，要求出入境人员填报《出/入境人员检疫健康申明卡》？
* 下列紧急情况下，各局根据总局发布的公告，实行检疫健康书面申报制度，要求出入境人员填报《出/入境人员检疫健康申明卡》：

世界卫生组织（WHO）针对国际关注的突发公共卫生事件，发布临时或长期建议的。

境外发生重大传染病疫情和突发公共卫生事件，经总局评估属于传入高风险等级的。

境内发生重大传染病疫情和突发公共卫生事件时，可能造成国际间传播的。

* 哪些人员需要实行艾滋病和性病监测？

在国外居住三个月以上的中国籍人员（海员、劳务等重点人群）需要实施艾滋病和性病监测。

* 国内外发生重大疫情时，和平常出入境会有哪些不同？

国内外发生重大传染病疫情时，由国家质检总局发布对出入境交通工具和人员及其携带物采取临时性检验检疫强制措施的公告，来自疫区的交通工具必须在指定的地点停靠；出入境人员必须逐人如实填报《出入境检疫健康申明卡》，并由检验检疫专用通道通行；出入境人员携带物必须逐件通过X光机透视检查。

对疑似染疫人员、患有传染性疾病或精神病的人员，检疫官员将实行体温复查、医学检查等措施；对可能传播传染病的出入境人员携带物，检疫官员将采取相应的处理措施，防止疫病疫情传播。

疫情解除后，由国家质检总局发布恢复常态管理的公告。

* 什么情况下口岸检验检疫机构会对旅客开展医学排查？

如果旅客出现以下情况，检疫医师需要对旅客开展医学排查：传染病相关症状体征的；与确诊传染病人有密切接触史的；医学巡查中发现可疑神态、病容、体征和症状的；体温≧37.5℃的；发生国际关注突发公共卫生事件时，来自受染地区的。

* 医学排查的内容有哪些？

包括流行病学调查、体格检查、实验室检查，请配合检疫医师填写《出入境人员流行病学调查表》和《口岸现场医学检查记录》。

* 何时需要洗手？

接触传染病可疑病例前后；接触血液、体液、排泄物、分泌物和被污染的物品后；穿戴防护用品前、脱掉防护用品后；从污染操作转为清洁操作之间；戴手套之前，摘手套之后。

* 何时需要对手进行消毒？

对手消毒的要求：接触可疑病例之后；接触感染的伤口和血液、体液、排泄物和分泌物之后；接触被呼吸道传染病病毒污染的物品之后。

* 手消毒的方法有哪些？

手消毒可用0.3％～0.5%碘伏消毒液或快速手消毒剂（异丙醇类、洗必泰、新洁尔灭、75%酒精等消毒剂）揉搓作用1分钟至3分钟。

* 使用符合N95或FFP2标准的口罩使用时应注意的事项？

每次使用时，先行检查，以确保口罩紧贴面部并覆盖口鼻，将双手置于口罩上，检查呼吸是否顺畅，如果鼻子周围漏气，调整鼻梁部位，重新检查。

发生国际关注的呼吸道传染病疫情时，哪些旅客会被判定为密切接触者？

可疑病例座位的同排和前后三排座位的旅客以及在上述区域内提供客舱服务的乘务员。

* 发生国际关注的呼吸道传染病疫情时，哪些旅客会被判定为一般接触者？

民用航空器内除了密切接触者之外的其他人员。

* 旅客出现哪些症状时，会被高度怀疑为非典型肺炎疑似病例？

以发热为首发症状，体温一般高于38℃；可伴有头痛、关节酸痛、肌肉酸痛、乏力、腹泻；常无上呼吸道卡他症状；可有咳嗽，多为干咳、少痰，偶有血丝痰；可有胸闷，严重者出现呼吸加速，气促，或明显呼吸窘迫。肺部体征不明显时，应高度怀疑其为非典型肺炎疑似病例。

* 旅客出现哪些症状时，会被高度怀疑为人感染高致病性禽流感疑似病例疑似病例？

温大多持续在39℃以上，可伴有流涕、鼻塞、咳嗽、咽痛、头痛、肌肉酸痛和全身不适。可有恶心、腹痛、腹泻、稀水样便等消化道症状，有临床表现明显的肺炎或肺部实变体征时，应高度怀疑其为人感染高致病性禽流感疑似病例。

##### 10.3.3禁止携带、邮寄的动植物及其产品有哪些？

1、活动物（犬、猫除外），包括所有的哺乳动物、鸟类、鱼类、两栖类、爬行类、昆虫类和其他无脊椎动物，动物遗传物质。

1. （生或熟）肉类（含脏器类）及其制品；水生动物产品。
2. 动物源性奶及奶制品，包括生奶、鲜奶、酸奶，动物源性的奶油、黄油、奶酪等奶类产品。
3. 蛋及其制品，包括鲜蛋、皮蛋、咸蛋、蛋液、蛋壳、蛋黄酱等蛋源产品。
4. 燕窝（罐头装燕窝除外）。
5. 油脂类，皮张、毛类，蹄、骨、角类及其制品。
6. 动物源性饲料（含肉粉、骨粉、鱼粉、乳清粉、血粉等单一饲料）、动物源性中药材、动物源性肥料。
7. 新鲜水果、蔬菜。
8. 烟叶（不含烟丝）。
9. 种子（苗）、苗木及其他具有繁殖能力的植物材料。
10. 有机栽培介质。
11. 菌种、毒种等动植物病原体，害虫及其他有害生物，细胞、器官组织、血液及其制品等生物材料。
12. 动物尸体、动物标本、动物源性废弃物。
13. 土壤
14. 转基因生物材料。
15. 国家禁止进境的其他动植物、动植物产品和其他检疫物。
16. 通过携带或邮寄方式进境的动植物及其产品和其他检疫物，经国家有关行政主管部门审批许可，并具有输出国家或地区官方机构出具的检疫证书，不受此名录的限制。
17. 具有输出国家或地区官方机构出具的动物检疫证书和疫苗接种证书的犬、猫等宠物，每人仅限一只。

##### 10.3.4允许入境但须申报检疫的物品有哪些？

* + - 1. 种子、苗木及其它繁殖材料、烟叶、粮谷、豆类（入境前须事先办理检疫审批手续）；
      2. 鲜花、切花、干花；
      3. 植物性样品、展品、标本；
      4. 干果、干菜、腌制蔬菜、冷冻蔬菜；
      5. 藤、柳、草、木制品；
      6. 犬、猫等宠物入境规定：每人限带一只，须持有狂犬病免疫证书及出发地所在国或者地区官方检疫机构出具的检疫证书，入境后须在检验检疫机构指定的地点隔离检疫30天，隔离采取7+23模式，即在机场过关时由检验检疫提供相关资料，旅客自行带资料与宠物前往省检验检疫局，在省检隔离7天，再在主人家中隔离23天。

7.特需进口的人类血液及其制品、微生物、人体组织及生物制品。

8.如您携带了以上物品，应主动向检验检疫机关申报并接受检疫。

##### 10.3.5健康体检与预防接种要求

1. 经批准出国一年以上的各类出国人员，出国前须到中国检验检疫机关所下属的国际旅行卫生保健中心（简称保健中心）接受健康检查、预防接种，领取《国际旅行健康检查证明书》（简称健康证明书），出境时须向中国检验检疫机关出示，方能出境。中国出入境管理机关凭中国检验检疫机关签发的健康证明书办理出境手续。对未办好上述手续者，检验检疫机关视情况可以阻止其出境。

2. 在国外居住三个月以上的国内公民回国，入境后须到就近的保健中心接受健康检查，领取健康证明书，居住所在地公安机关予以协助，并凭健康证明书办理有关手续。

3. 出境人员为保障自己的身体健康和出行方便，最好到保健中心接受国际旅行卫生保健咨询（也可电话咨询），以了解我国和前往国（或地区）在体检和预防接种方面的相关要求，特别是前往国（或地区）的疾病流行状况和应采取的相关保健措施。对于法定体检和预防接种对象，必须办理并领取《国际旅行健康检查证明书》和（或）《国际预防接种证书》，方能出境。

4. 黄热病预防接种要求

预防接种是医生为保证旅行者防止感染某种疾病保护健康采的最为有效的简便措施。旅行者在旅行前的医学咨询还可了解不同国家或地区对预防接种的要求。例如: 大多数国家要求来自黄热病流行区的国际旅行者出示预防接种证书, 对前往黄热病流行区的旅行者进行黄热预防接种,并且要得到确认，否则有可能使旅行者再接种、接受检疫或被拒绝入境。

从中国直接到下列国家(或地区)的旅行者应当接受黄热病预防接种:

非洲:

塞内加尔、冈比亚、几内亚(比绍)、几内亚、塞拉利昂、利比里亚、科特迪瓦、加纳、多哥、贝宁、布基纳法索、马里(北纬15度以南)、尼日利亚、尼日尔(北纬15度以南)、乍得(北纬15度以南)、苏丹(北纬12度以南)、埃塞俄比亚、索马里(北方省除外)、喀麦隆、中非共和国、赤道几内亚、圣多美和普林西比、加蓬、刚果、卢旺达、布隆迪、乌干达、肯尼亚、坦桑尼亚、扎伊尔(南纬10度以北)、赞比亚(仅限黄热病地方性流行区)、安哥拉。

美洲:

巴拿马、哥伦比亚(东科迪勒拉山东坡2000米高度以东)、厄瓜多尔(科迪勒拉山东坡2000米高度以东)、秘鲁(东科迪勒拉山东坡2000米高度以东)、玻利维亚(东科迪勒拉山东坡2000米高度以东)、巴西(除在部分地方性流行区外)、委内瑞拉、圭亚那、苏里南、法属圭亚那。其它预防接种请分别查阅各国的规定和要求。

从其它国家返回中国:凡来自黄热病流行区的旅行者需出示黄热病预防接种证书。 建议在本国或在中国国际旅行卫生保健门诊部做好预防用药或免疫接种。 不管是否外出旅行,均主张在婴儿时期接种白喉、破伤风、百日咳疫苗。在狂犬病疫区旅行,旅行者不接种疫苗,存在患病的危险性,尤其是到农村地区,一但被各种动物咬伤,应立刻去当地卫生机构咨询并进行预防性措施。从理论上讲,风疹疫苗感染对发育中的胎儿有一定危险性,一般不建议孕妇接种风疹疫苗,接种的妇女,三个月内不应怀孕。其它疫苗的接种,请查阅相关的信息。

预防接种须知：

接种前请您将您的身体状况告知施种人，必要时先做体检。

如有身体不适，请先咨询医生，并由医生确定接种方案。

患有禁忌症所列疾病，请不要进行接种。

为了您的安全，请您在接种后静侯20分钟。

预防接种当天及次日要安静，休息，避免受凉，多喝开水，应保护接种部位，避免劳累、碰撞及激烈运动，并询问医护人员注意的原则。

接种后，局部偶有发红疼痛或轻度发烧、头痛及疲倦，属于正常接种反应，一般在一、二日内消失，无需治疗。如有严重或特殊不良反应，请立即向本中心咨询。

预防接种禁忌：

1. 发热、急性感染病患者；

2. 急性传染病（包括恢复期）；

3. 严重的湿疹或化脓性皮肤病者；

4. 患严重疾病、免疫缺陷及使用免疫抑制剂、免疫球蛋白使用者；

5. 过敏史者；

6. 孕妇及哺乳期妇女；

7. 患高血压、严重的肝、肾、心脏疾病者；

8. 癫痫、抽搐等脑部疾病患者；

9. 各种制品的特殊禁忌症应严格按照使用说明执行。