

哈尔滨机场残疾旅客服务工作方案

为有效解决残疾旅客出行难题，满足相关出行需求，明确为残疾人提供的设施设备和特殊服务，为残疾人提供安全、便捷、顺畅、可靠的无障碍出行服务，制定本方案。

一、目标要求

为残疾旅客提供全链条主动精准的服务保障，增强残疾旅客在航空出行中的获得感、幸福感、安全感。

二、服务范围

（一）残疾旅客为“具备乘机条件的残疾人”，指购买或持有有效客票，为乘坐客票所列航班到达机场，利用承运人、机场和机场地面服务代理人提供的设施和服务，符合适用于所有旅客的、合理的、无歧视运输合同要求的残疾人。

（二）“残疾人团体”，指统一组织的人数在10人以上（含10人），航程、乘机日期和航班相同的具备乘机条件的残疾人。

三、服务提供

哈尔滨机场可为残疾旅客提供的服务包括：

（一）服务设施设备

停车场无障碍车位、航站楼内无障碍洗手间、指引至到达问询柜台位置的盲道、特殊旅客低位柜台、特殊旅客专享休息区、残障旅客专用座椅、地面轮椅、机上专用窄型轮椅、残疾旅客登机车等无障碍设施设备。

（二）服务项目内容

协助申请特殊旅客服务、协助办理值机手续、协助托运行李、协助提拿随身行李、安检服务、引导运送近机位及远机位登离机等进出港地面服务保障工作。

四、流程及内容

（一）申请特殊服务

1. 抵达机场后，已申请特殊旅客服务的残疾旅客，可前往 E20 特殊旅客柜台完善特殊旅客申请手续，现场提取机场轮椅使用。

2. 残疾旅客未在购买客票时提出相关申请，按照临时申请处理，旅客服务部工作人员需协助旅客联系航空公司客服或者代办，待航空公司客服或者代办同意后接受其运输。

3. 具备乘机条件的残疾旅客提出需求后，航空公司应通过其订座系统或其他手段，确保该需求被记录，并及时传递到相关服务人员。

4. 具备乘机条件的残疾旅客已提出需求，但由于航班取消或不能提供残疾旅客所要求的设备而被迫转到其他的航班时，在保持残疾旅客原有需求的情况下予以协助。

5. 96368 呼叫中心提供残疾旅客使用轮椅的流程咨询和预约指导服务。

6. 办妥特殊旅客手续后，通知具备乘机条件的残疾人在办理安检前清空随身携带的排泄袋。

（二）值机服务

1. 为残疾旅客提供航班信息，包括售票、航班延误、航班时刻更改、联程航班衔接、登机口位置、托运及提取行李等信息，并办理乘机手续。

2. 需要登机协助的残疾旅客，需在普通旅客办理乘机手续截止前 2 小时在机场办理乘机手续。

3. 具备乘机条件的残疾旅客，在普通旅客办理乘机手续截止前 2 小时交运托运电动轮椅，托运的电动轮椅需符合危险品航空运输相关规定。

4. 值机员尽力满足残疾旅客提出的需求，安排相应舱位前排或其他适合的座位；对于腿部活动受限制的残疾旅客，提供相应舱位的前排座位或腿部活动空间大的过道座位；除另有规定外，为陪伴人员安排紧靠残疾旅客的座位。

5. 联程运输时，值机员负责为残疾旅客提供联程航班的值机和行李托运的衔接服务。

6. 航空公司允许残疾旅客携带服务犬陪同乘机的，经获授权后，值机员在办理乘机手续时，提供相应舱位的第一排座位或其他适合的座位。

7. 残疾旅客应按航空公司的规定要求，向值机员提供服务犬的身份证明和检疫证明。要带进客舱的服务犬，服务人员应在登机前提醒残疾旅客为服务犬系上牵引绳索，并不得占用座位和让其任意跑动。

（三）安检服务

1. 设置安检绿色通道，为残疾旅客提供引导服务、优先服务。
2. 为残疾旅客设置特殊检查室，提供非公开检查服务。
3. 安全检查时，提供同性别安全检查服务。

（四）候机服务

1. 除另有规定外，不得限制具备乘机条件的残疾人在航站楼内活动，或要求其留在某一特定区域。

2. 具备乘机条件的残疾人在地面轮椅、登机轮椅或其他设备上不能独立移动的，不得使其无人照看超过 30 分钟。

（五）登机协助服务

1. 站坪运行保障部负责为不能上下台阶和无法行走的残疾旅客提供残疾旅客登机车。

2. 当不能使用廊桥或升降装置时，向残疾旅客提供登离机协助，以残疾旅客同意的可行方式提供服务人员、普通轮椅等协助保障服务。

3. 通常情况下，服务人员安排残疾旅客及其陪伴人员优先登机。因某种原因需减载部分旅客的，优先保证残疾旅客及其陪伴人员的运输。

（六）离机协助服务

1. 通常情况下，服务人员安排残疾旅客及其陪伴人员错峰离机。如在飞机前排就坐的，安排其优先离机。

2. 服务人员在普通旅客下机后与机组人员进行残疾旅客服务手续交接，为进港残疾旅客提供接机轮椅、行李提取、引导等协

助和帮扶服务。

3. 残疾旅客提出在行李提取区取其助残设备的，服务人员进行协助。

4. 为无人陪伴但在紧急撤离时需要他人协助的残疾旅客到港提供行李提取、引导等必要的协助和服务。

2023年12月28日