

# 鸡西机场运输服务部残疾人服务方案

(2019年8月20日修订)

## 1. 目的

为保护残疾人在航空运输过程中的合法权益，规范残疾人航空运输的管理及服务，根据2015年3月1日施行的《残疾人航空运输管理办法》，结合鸡西机场运输部实际制定此方案。

## 2. 适用范围

本办法适用于依照中华人民共和国法律设立的承运人使用民用航空器运送残疾人而收取报酬的国内航空运输，或经承运人同意而办理的免费航空运输。

## 3. 保障原则

残疾人与其他公民一样享有航空旅行的机会，为残疾人提供的航空运输应保障安全、尊重隐私、尊重人格。

## 3. 术语

本方案中下列用语，除具体条文中另有规定外，含义如下：

(1) “残疾人”是指在心理、生理、人体结构上，某种组织、功能丧失或者不正常，全部或者部分丧失以正常方式从事某种活动能力的人。残疾人包括肢体、精神、智力或感官有长期损伤的人，这些损伤与各种障碍相互作用，可能阻碍残疾人在与他人平等的基础上充分和切实地参加社会活动，具体表现为视力残疾、听力残疾、言语残疾、肢体残疾、智力残疾、精神残疾、多重残疾和其他残疾的人。

(2) “具备乘机条件的残疾人”是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。

(3) “医疗证明”是指由医院出具的、说明该残疾人在航空旅行中不需要额外医疗协助能安全完成其旅行的书面证明。

(4) “残疾人团体”是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。

(5) “服务犬”是指为残疾人生活和工作提供协助的特种犬, 包括辅助犬、导听犬、导盲犬。

## 5. 定座和购票服务

5.1 承运人及其销售代理人应在其售票处、售票网络或电话订票系统中设置相应的程序, 以便残疾人说明其残疾情况、所需服务及协助要求。

5.2 残疾人应当在定座时将残疾情况、所需服务及协助要求等信息告知承运人或其销售代理人。

5.3 陪伴人员应在定座时声明陪伴关系, 并单独出票。承运人应保证陪伴人员与具备乘机条件的残疾人同机旅行。陪伴人员应有能力在旅行过程中照料残疾人, 并在紧急情况下协助其撤离。

5.4 承运人应尽快答复定座的残疾人, 是否能够满足其乘机需求。

5.5 具备乘机条件的残疾人需要承运人提供下列设备设施或服务时, 应在定座时提出, 最迟不能晚于航班离站时间前 48 小时:

5.5.1 供航空器上使用的医用氧气;

5.5.2 托运电动轮椅;

5.5.3 提供机上专用窄型轮椅;

5.5.4 为具备乘机条件的残疾人团体提供服务;

5.5.5 携带服务犬进入客舱。

5.6 具备乘机条件的残疾人提出需求后，承运人应通过其订座系统或其他手段，确保该需求被记录，并及时传递到相关人员。

5.7 承运人应在 24 小时内答复具备乘机条件的残疾人，是否能够提供本条 5.5.1 至 5.5.5 所需求的服务。

5.8 具备乘机条件的残疾人已按 5.5 项提出需求，但由于航班取消或不能提供残疾人所要求的设备而被迫转到其他承运人的航班时，由该承运人提供残疾人向原承运人所要求的服务，原承运人应予以协助。

5.9 承运人及其机场地面服务代理人应根据请求，向具备乘机条件的残疾人提供下列航空运输中有关设施和服务的信息：

- 带活动扶手座位的位置，以及按照本办法规定不向具备乘机条件的残疾人提供的座位；
- 航空器运输具备乘机条件的残疾人的能力的限制；
- 在客舱或货舱内存放残疾人常用助残设备的限制；
- 航空器内是否有无障碍卫生间；
- 飞机上能够提供给残疾人的其他服务及设施。

5.10 除以下情况外，承运人不得要求具备乘机条件的残疾人提供医疗证明：

- 在飞行中需要使用医用氧气；
- 承运人有合理理由认为残疾人在飞行过程中没有额外的医疗协助无法安全地完成航空旅行。

5.11 医疗证明应当在具备乘机条件的残疾人在航班离站之日前 10 日内开具。

## 6.保障流程

## 6.1 提前获知残疾旅客信息的保障流程

6.1.1 信息通报：问询员或值机配载室提前得到航空公司邮件或电话通知某航班有残疾旅客信息时，要在第一时间通知运输部值班经理，以及其他相关岗位。

### 6.1.2 出港航班残疾旅客保障程序

#### 6.1.2.1 运输服务流程

➤ 候机楼大厅问询处是接待残疾旅客服务的综合服务柜台，驰援电话 0467-2191114 按照提前获得的信息，大厅问询员要指定专人在服务台等待旅客，并认真核对旅客信息，协助旅客办理乘机手续，填写服务单。

➤ 办完乘机手续填写完服务单后，大厅问询员或登机口服务员要引导协助旅客进行安全检查。

➤ 针对视力残疾、听力残疾、言语残疾等在沟通方面有障碍或其他需要全程陪护的旅客，问询员或登机口服务员要将其送至外场人员并做好交接。该航班的外场人员要在登机前引导旅客前往登机口，优先登机并与机组做好交接手续。

➤ 针对肢体残疾的旅客（如轮椅旅客），问询员直接将其送至登机口并与外场人员做好交接，外场人员要推送轮椅旅客优先登机并与机组做好交接手续。

#### 6.1.2.2 值机服务

➤ 值机员为残疾旅客发放座位时，在确保安全发放的原则下，尽量满足旅客的需求，为其选择前排过道或旅客要求的座位。

➤ 值机员为残疾人办理值机手续后，要在离港系统中备注“特殊旅客服务信息”。

### 6.1.3 进港保障流程

#### 6.1.3.1 旅客服务班组

➤ 携带相关服务设备，提前到指定登机口或远机位等待，飞机开舱后，与机组进行交接。

➤ 引导旅客下机，全程陪伴旅客，协助旅客提取行李并将旅客送至出站口与家属进行交接。

#### 6.1.3.2 行李查询室

获知行李号码后，优先分拣交付旅客。

### 6.2 其他服务

无论内进出港航班，工作人员都要帮助旅客提拿行李以及其他引导帮扶工作。

### 6.3 特殊情况处理

6.3.1 如果肢体残疾的旅客无法自行上下飞机或需要人工协助其上下飞机，外场人员要在第一时间联系值班领导，由值班领导选派人员协助其上下飞机。

6.3.2 如果旅客需要用救护车，服务人员要第一时间联系医疗站。

6.3.3 残疾人突发身体不适或其他可能造成航班延误的情况要及时报告值班经理，值班经理上报当日公司一号值班领导和站调0467-2191057。

6.3.4 如果残疾人搭乘的航班发生延误，要优先协助为其办理改签手续。

### 7. 航班不正常时的特殊协助

7.1 及时主动提供相关信息，包括退票、转签、后续航班的安排等。

7.2 主动询问其相关需求，并予以协助。

7.3 在航班不正常情况为特殊旅客安排休息区域，若遇宾馆休息时优先考虑无障碍设施设备条件，同时为旅客安排较为方便的房间。

## 8. 助残设备的管理

8.1 承运人不得将附件一规定的、具备乘机条件的残疾人带进客舱的助残设备作为随身携带物品进行限制。

- 客舱内有存放设施和空间的，按照先到先存放的原则办理，助残设备的存放应当符合民航局关于安保、危险品航空运输的相关规定。
- 客舱内没有存放设施或空间的，应将助残设备免费托运。

附件一

可带进客舱的助残设备

类别	助残装置	
肢残	助行器	拐杖 折叠轮椅 假肢
聋人	助听设备	电子耳蜗 助听器
盲人	盲杖	多功能 简易
	助视器	
	盲人眼镜	

在普通旅客办理乘机手续截止前 1 小时交运，并符合危险品航空运输的相关规定。

8.2 承运人对托运的助残设备应拴挂行李牌，并将其中的识别联交给具备乘机条件的残疾人。

8.3 为防止丢失和损坏，承运人应将助残设备及其拆卸下的部件进行适当包装。

8.4 除另有规定外，承运人应在靠近客舱门的地方接受托运和交

回助残设备，以便具备乘机条件的残疾人能尽可能使用自己的助残设备。

8.5 托运的助残设备应从货舱中最先取出，并尽快送到客舱门交给具备乘机条件的残疾人。

8.6 具备乘机条件的残疾人提出在行李提取区取回其助残设备的，承运人应满足其要求。

8.7 助残设备的运输优先于其他货物和行李，并确保与具备乘机条件的残疾人同机到达。

8.8 承运人不得要求具备乘机条件的残疾人签署免责文件，放弃其对助残设备损坏或丢失进行索赔的权利，收运时已损坏的除外。

8.9 各班组要定期对残疾人运输设施设备进行检查，发现故障要及时维修或更换，并做好记录，轮椅每周要进行一次彻底清理和消毒。

8.10 具备乘机条件的残疾人托运其轮椅后，可使用机场的轮椅。

8.11 具备乘机条件的残疾人愿意在机场使用自己的轮椅的，可使用其轮椅至客舱门。

## **9.教育和培训**

9.1 各科室要定期开展相关培训，保证为残疾人提供服务的员工接受与其职责相符的下列培训和服务指导，培训要包含以下内容：

- 残疾人航空运输方面的法规、政策培训；
- 为残疾人服务的意识、心理及技巧等培训；
- 对具备乘机条件的残疾人及其行李物品、服务犬进行安全检查方面的培训；
- 为具备乘机条件的残疾人提供服务及协助的工作程序培训；
- 使用及操作无障碍设施设备的培训。

9.2 为保证知识更新和员工服务熟练程度，各班组应在前一次培训后的 36 个月内进行复训并做好培训记录。

## **10.投诉处理**

10.1 对残疾人旅客的投诉要予以重视，及时妥善解决，并做好相关安抚工作，避免事态的升级。

10.2 如果存在服务瑕疵或差错的，应做好原因分析和整改措施记录，并做成案例进行培训。

## **11. 服务记录**

相关岗位要保存残疾人服务记录，记录文本要至少保存一个月。

## **12.其他特殊旅客服务**

患病旅客的服务办法和程序参照此方案；具体服务流程参见特殊旅客服务作业指导书。