

威海机场残疾人航空运输服务工作方案

(暂行)

一、依据

为规范威海机场残疾人航空运输的管理与服务，确保威海机场代理的残疾人航空运输符合行业规定及要求，依据中国民用航空局《残疾人航空运输管理办法》（以下简称《办法》）制定本方案（暂行）。

二、定义

（一）“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。

（二）“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。

（三）“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。

（四）“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。

（五）“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。

三、收运条件

威海机场免费为具备乘机条件的残疾人提供《办法》规定的设施、设备或特殊服务。航班上载运在运输过程中没有陪伴人员，但在紧急撤离时需要他人协助的残疾人（具体包括使用轮椅的残疾人、下肢严重残疾但未安装假肢的残疾人、盲人、携带服务犬乘机的残疾人、智力或精神严重受损不能理解机上工作人员指令的残疾人）有人数限制：

（一）航班座位数为 51-100 个时，允许载运 2 名；

（二）航班座位数为 100-200 个时，允许载运 4 名；

（三）载运在运输过程中没有陪伴人员，但在紧急撤离时需要他人协助的残疾人数超过上述规定时，应按 1:1 的比例增加陪伴人员，但残疾人数不得超过上述规定的一倍；

（四）载运残疾人团体（统一组织的人数在 10 人及以上，航程、乘机日期和航班相同的具备乘机条件的残疾人）时，在按 1:1 比例增加陪伴人员的前提下，承运人采取相应措施，可酌情增加残疾人乘机数量。

(五) 威海机场按照各航空公司地面服务手册规定, 由旅客服务部负责控制在运输过程中没有陪伴人员, 但在紧急撤离时需要他人协助的残疾人数; 遇航班座位数在 50 个以下及适用第(一)条规定的情况时, 应当及时与承运人取得联系, 按照承运人的意见办理。

四、定座和购票服务

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, 以便残疾人说明残疾情况、所需服务及协助要求。

(一) 在运输过程中没有陪伴人员, 但在紧急撤离时需要他人协助的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。

(二) 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:

1. 供航空器上使用的医用氧气;
2. 托运电动轮椅;
3. 提供机上专用窄型轮椅;
4. 为具备乘机条件的残疾人团体提供服务;
5. 携带服务犬进入客舱。

6. 除以下情况外, 不得要求具备乘机条件的残疾人提供医疗证明:

(1) 在飞行中需要使用医用氧气；

(2) 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。

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，由威海机场旅客服务部负责查验。

残疾人从客票销售网点定座的，客票销售网点应及时将相关信息告知承运人。

五、乘机服务

(一) 威海机场在航站楼的入口处设置了综合服务柜台，并设有醒目标识，为残疾人提供问询、引导等服务，为具备乘机条件的残疾人提供航班信息，协助其联系承运人、办理乘机、安全检查和协助登机等手续。

(二) 威海机场旅客服务部在得到有效航班信息后应负责确保具备乘机条件的残疾人能及时得到在航站楼内提供给其他旅客的信息，包括航班延误、航班时刻更改、办理乘机手续、登机口的指定以及托运和提取行李等信息。

(三) 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，应当为其免费提供登机、离机所需要的移动辅助设备，包括但不限于无障碍摆渡车以及在机场及登机、离机时使用的轮椅、客机梯等。具备乘机条件的残疾人在地面轮椅或其他设备上不能独立移动的，旅客服务部负责不得使其无人照看超过 30 分钟。

（四）具备乘机条件的残疾人托运其轮椅的，旅客服务部负责免费提供机场轮椅供其使用；具备乘机条件的残疾人愿意在机场使用自己轮椅的可使用其轮椅至客舱门，旅客服务部提前为其办理轮椅称重、拴挂行李牌，并将轮椅从客舱门口放至相应货舱处或在客舱门口交予航空服务总公司。对于到达残疾人需要在客舱门口提取托运轮椅的，由航空服务总公司尽快将轮椅送达。

（五）具备乘机条件的残疾人提出以下座位需求的，旅客服务部应按承运人的确认信息做出安排：

1. 具备乘机条件的残疾人使用机上轮椅进入客舱后，无法进入带固定扶手的过道座位的，应为其提供一个带活动扶手的过道座位或方便出入的座位；

2. 除另有规定外，应为陪伴人员安排紧靠残疾人的座位；

3. 当具备乘机条件的残疾人与其服务犬同机时，应安排相应舱位的第一排座位或其他适合的座位；

4. 对于腿部活动受限制的具备乘机条件的残疾人，应为其安排相应舱位第一排座位或腿部活动空间大的过道座位。

（六）具备乘机条件的残疾人及其服务犬应与其他旅客一样接受安全检查，服务人员及安检人员应通知其在办理安检前清空随身携带的排泄袋。

（七）安检护卫部应为具备乘机条件的残疾人设立独立、私密的安检空间，遇请求私下安全检查的，应及时安排。条

件允许的情况下，应设置残疾人安全检查无障碍通道。对助残设备进行安检过程中，安检人员判断该助残设备可能藏有武器或其他违禁物品的，可进行特殊程序的检查。

（八）旅客服务部应安排具备乘机条件的残疾人及其陪伴人员优先登机及错峰离机，需减载部分旅客的，应优先保证具备乘机条件的残疾人及其陪伴人员的运输。

（九）航班不正常时，除按相关规定做好服务工作外，还应对残疾人在以下方面予以特殊协助：

1. 旅客服务部及时主动提供相关信息，包括退票、签转、后续航班的安排等，主动询问相关需求，并予以协助；

2. 旅客服务部在安排住宿时应考虑无障碍设施设备 etc 条件，对没有陪伴人员，但在紧急撤离时需要他人协助的残疾人要做好相关交接手续及特殊照料。

六、助残设备及服务犬

（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	

（二）若可带入客舱的助残设备的存放无法符合民航局关于安保、危险品航空运输的相关规定，威海机场应将助残设备

免费托运。

（三）具备乘机条件的残疾人可免费托运 1 件可带进客舱的助残设备外的助残设备，电动轮椅应托运，应在普通旅客办理乘机手续截止前 2 小时交运，并符合危险品航空运输的相关规定。

（四）除另有规定外，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尽可能使用自己的助残设备。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。

（五）服务人员或安检人员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。

（六）具备乘机条件的残疾人应提供有效的服务犬的身份证明和检疫证明，在登机前为其系上牵引绳索。

七、管理与评估

（一）旅客服务部负责候机楼无障碍设施设备的配备及日常维护，确保持续符合民航主管部门关于残疾人航空运输服务的各项要求。按年度向民航主管部门报送运输的具备乘机条件的残疾人数量及情况。

（二）威海机场安全质量监察部负责与威海市残联沟通协调，建立联动机制，主动接受社会监督。负责受理残疾人电话投诉工作，投诉电话 0631--8641269。

（三）本方案作为局方《残疾人航空运输管理办法》在威海机场实施细则，要求机场各有关部门在部门手册中配套衔接具体执行办法。本方案的执行纳入威海机场日常考核范围。

（四）安全质量监察部应每年组织涉及残疾人运输服务保障的部门对机场和本部门残疾人航空运输服务能力进行自我评估，确保持续符合民航主管部门关于残疾人航空运输服务的各项要求。

（五）安全质量监察部应当制定公司级培训大纲，保证为残疾人提供服务的员工接受与其职责相符的培训和指导，旅客服务部、安检护卫部等相关部门应按照大纲要求实施培训，内容至少包括：

1. 残疾人航空运输方面的法规、政策培训；
2. 为残疾人服务的意识、心理及技巧等培训；
3. 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；
4. 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；
5. 使用及操作无障碍设施设备的培训。

（六）为保证知识更新和员工服务熟练程度，相关人员应在上次培训后 36 个月内进行复训。

1. 培训记录应保存三年以上并随时接受民航主管部门

的检查。

1. 培训记录应载明以下内容:

- (1) 参训人员姓名;
- (2) 最近一次完成培训的日期;
- (3) 培训内容;
- (4) 表明已通过培训考核的证据。

(七) 本方案由运行指挥中心负责动态管理, 原则上每两年修订一次。

(八) 本方案自公布之日起实施。

威海国际机场集团有限公司

2017年8月7日