海口美兰国际机场残疾人运输

服务保障方案

**一、总则**

为做好残疾人进出海口美兰国际机场（以下简称：美兰机场）航空出行服务保障，保护残疾人合法权益，根据《中华人民共和国残疾人保障法》《中华人民共和国民用航空法》和有关法律、法规、规章，参照《残疾人权利国际公约》及国际惯例、民航局《残疾人航空运输管理办法》，结合美兰机场服务保障工作实际情况，制定本方案。

**二、适用范围**

适用于美兰机场具备乘机条件的残疾人服务保障工作。

三、服务宗旨

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。

**四、定义**

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，利用承运航空公司、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。

**五、运输人数及条件**

美兰机场或承运航空公司机场地面服务代理人免费为具备乘机条件的残疾人提供《残疾人航空运输管理办法》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：

1.航班座位数为51—100个时，为2名；

2.航班座位数为101—200个时，为4名；

3.航班座位数为201—400个时，为6名；

4.航班座位数为400个以上时，为8名；

5.载运残疾人数超过上述规定时，应按1:1的比例增加陪伴人员，但残疾人数最多不得超过上述规定的一倍；

6.载运残疾人团体时，在按1:1比例增加陪伴人员的前提下，承运航空公司采取相应措施，可酌情增加残疾人乘机数量。

上述没有陪伴人员但在紧急撤离时需要他人协助的残疾人，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。

陪伴人员应在定座时声明陪伴关系，并单独出票。承运航空公司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。

除本条规定外，承运航空公司不得以航班上限制残疾人人数为由，拒绝运输具备乘机条件的残疾人。除另有规定外，不得因残疾人的残疾造成其外表或非自愿的举止可能对机组或其他旅客造成冒犯、烦扰或不便而拒绝运输具备乘机条件的残疾人。若承运航空公司因特殊情况拒绝为具备乘机条件的残疾人提供航空运输时，应由承运航空公司提供具体原因并向残疾人解释说明。

**六、乘机服务**

**（一）特服申请**

**1.提前申请**

残疾人需在定座和购票时向承运航空公司提出特殊服务申请，应告知残疾情况、所需服务及协助要求等信息，并获得承运航空公司答复是否能够满足其乘机需求。

具备乘机条件的残疾人需要承运航空公司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，并获得承运航空公司答复是否能够提供。

（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。

具备乘机条件的残疾人提出需求后，承运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，并及时传递到相关人员。

**2.现场申请**

美兰机场1号航站楼出发大厅设有特殊旅客服务柜台（59号），主要为东方航空、上海航空、四川航空、厦门航空、中国国际航空、吉祥航空、江西航空、长龙航空、中国联合航空、东海航空、青岛航空、华夏航空、奥凯航空、九元航空、河北航空、西藏航空、山东航空、龙江航空、深圳航空、昆明航空、多彩贵州航空、成都航空等机场代理的国内航班提供残疾人现场申请服务，设有醒目标识，为具备乘机条件的残疾人提供航班信息，在不延误航班的情况下尽力协助其联系承运航空公司、办理乘机手续或安全检查等服务，最终以承运航空公司答复结果为准进行手续办理；其他航空公司相关服务以机场地面服务代理人实际安排为准。

**3.医疗证明提供**

除以下情况外，承运航空公司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）承运航空公司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。

**（二）值机服务**

1.除另有规定外，承运航空公司不得禁止具备乘机条件的残疾人在任何座位就座，或要求其在某一特定座位就座。

美兰机场或承运航空公司机场地面服务代理人在安排具备乘机条件的残疾人座位需求时，尽量做出以下安排：

（1）除另有规定外，为陪伴人员安排紧靠残疾人的座位；

（2）当具备乘机条件的残疾人与其服务犬同机旅行时，应提供相应舱位的第一排座位或其他适合的座位；

（3）对于腿部活动受限制的具备乘机条件的残疾人，应为其提供相应舱位的第一排座位或腿部活动空间大的过道座位。

2.具备乘机条件的残疾人需要承运航空公司提供登机、离机协助的，应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。

**（三）休息候机服务**

1.美兰机场1号航站楼出发大厅设有特殊旅客休息区，设有醒目标识，提供航班信息，主要为乘坐东方航空、上海航空、四川航空、厦门航空、中国国际航空、吉祥航空、江西航空、长龙航空、中国联合航空、东海航空、青岛航空、华夏航空、奥凯航空、九元航空、河北航空、西藏航空、山东航空、龙江航空、深圳航空、昆明航空、多彩贵州航空、成都航空等机场代理国内航班且具备乘机条件的残疾人提供休息候机服务；其他航空公司相关服务以机场地面服务代理人实际安排为准。

2.美兰机场或承运航空公司及其机场地面服务代理人保证具备乘机条件的残疾人能及时得到在航站楼提供给其他旅客的信息，包括售票、航班延误、航班时刻更改、联程航班衔接、办理乘机手续、登机口的指定以及托运和提取行李等信息。

3.除另有规定外，美兰机场或承运航空公司机场地面服务代理人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。

4.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，美兰机场或承运航空公司机场地面服务代理人不得使其无人照看超过30分钟。

**（四）安全检查**

1.为具备乘机条件的残疾人设立爱心通道，使残疾人舒适、便捷的快速过检，感受亲情安检的温馨服务。

2.对具备乘机条件的残疾人的检查标准与正常旅客一致，如残疾人在接受安全检查时提出需在非公开场合进行检查，安检人员可根据残疾人的需求提供特检室进行人身检查。

3.具备乘机条件的残疾人携带的助残设备（包括拐杖、盲杖、轮椅等）、随身行李物品等必须通过民航行李安检设备检查，对不能通过民航行李安检设备检查的，应采用手工检查和爆炸物探测检查。

4.作为残疾人肢体一部分的器械，如矫形器、假肢、助听器等物品，应进行手工检查和爆炸物探测检查；对不能排除疑点的，应要求其取下，经过民航行李安检设备检查，取下器械的过程宜在特检室进行。

**（五）登机服务**

1.美兰机场或承运航空公司机场地面服务代理人为具备乘机条件的残疾人免费提供登机所需要的移动辅助设备，包括但不限于登机口至远机位的摆渡车以及在机场及登机时使用的普通轮椅、机上专用窄型轮椅及升降设备等；当不能使用廊桥或升降装置时，美兰机场或承运航空公司及其机场地面服务代理人应以具备乘机条件的残疾人同意的可行方式提供登机协助。

2.美兰机场或承运航空公司机场地面服务代理人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。

3.美兰机场或承运航空公司机场地面服务代理人设置了优先登机通道，安排具备乘机条件的残疾人及其陪伴人员优先登机，或按照残疾人旅客及其陪伴人员意愿优先登机。

4.因某种原因需减载部分旅客的，美兰机场或承运航空公司及其机场地面服务代理人应优先保证具备乘机条件的残疾人及其陪伴人员的运输。

**（六）接机服务**

1.美兰机场或承运航空公司机场地面服务代理人根据承运航空公司、机组或对方站机场的通知，到指定的进港航班为具备乘机条件的残疾人及其陪伴人员提供接机服务，按需要向具备乘机条件的残疾人提供服务人员、普通轮椅、机上专用窄型轮椅、客机梯、升降设备等，通常情况下安排错峰离机并提供提取行李、引导等必要的协助和服务；如有在运输过程中没有陪伴人员且前排就坐，但在紧急撤离时需要他人协助的残疾人，承运航空公司应安排其优先离机。

2.当不能使用廊桥或升降装置时，美兰机场或承运航空公司及其机场地面服务代理人应以具备乘机条件的残疾人同意的可行方式提供离机协助。

**（七）航班不正常服务**

1.航班发生不正常时，美兰机场或承运航空公司及其机场地面服务代理人会及时为具备乘机条件的残疾人提供相关航班信息，包括退票、签转、后续航班的安排等。

2.美兰机场或承运航空公司及其机场地面服务代理人会引导残疾人前往特殊旅客休息区休息，优先询问相关需求，并予以协助，如安排住宿时应考虑无障碍设施设备等条件。

3.如具备乘机条件的残疾人提出其他特殊需求，美兰机场或承运航空公司及其机场地面服务代理人将尽量予以协助。

**（八）行李服务**

1.美兰机场或承运航空公司机场地面服务代理人协助其办理乘机手续和行李托运，助残设备交运或随身携带规定如下：

（1）具备乘机条件的残疾人托运其轮椅的，可使用机场的轮椅；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。

（2）美兰机场或承运航空公司及其机场地面服务代理人不得将附件规定的、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，如客舱内没有存放设施或空间的，应将助残设备免费托运。

（3）具备乘机条件的残疾人可免费托运1件附件规定外的助残设备。

（4）电动轮椅应托运，具备乘机条件的残疾人托运电动轮椅，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。

（5）美兰机场或承运航空公司机场地面服务代理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。

（6）为防止丢失和损坏，美兰机场或承运航空公司及其机场地面服务代理人应将助残设备及其拆卸下的部件进行适当包装。

（7）美兰机场或承运航空公司及其机场地面服务代理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）除另有规定外，美兰机场或承运航空公司及其机场地面服务代理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。

2.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。

3.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，美兰机场或承运航空公司及其机场地面服务代理人应满足其要求。

4.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。

**（九）联程运输**

1.联程运输时，交运承运航空公司应负责为具备乘机条件的残疾人提供航班的衔接服务。

2.联程运输衔接时，自交运承运航空公司将具备乘机条件的残疾人交给接运承运航空公司时起，由接运承运航空公司承担为其提供相应服务和协助的责任。

3.交运承运航空公司航班不正常造成具备乘机条件的残疾人未能与接运承运航空公司航班衔接的，交运承运航空公司应负责为具备乘机条件的残疾人提供一切必要的安排和协助。

4.原接运承运航空公司航班不正常改由另一接运承运航空公司接运的，原接运承运航空公司应负责为具备乘机条件的残疾人提供一切必要的安排和协助。

5.上述衔接保障中涉及的具备乘机条件的残疾人地面服务标准参考本方案乘机服务相关内容执行。

**七、服务犬**

**1.**美兰机场或承运航空公司及其机场地面服务代理人**应允许服务犬在航班上陪同具备乘机条件的残疾人。**

**2.服务犬应与其他旅客一样接受安全检查。**

**3.具备乘机条件的残疾人应负责服务犬在客舱内的排泄，并不会影响机上的卫生问题。**

**4.具备乘机条件的残疾人应向相关部门提供服务犬的身份证明和检疫证明。**

**5.带进客舱的服务犬，应在登机前为其系上牵引绳索，并不得占用座位和让其任意跑动。**

**八、投诉处理**

具备乘机条件的残疾人的合法权益受到损害时，可向美兰机场客服热线进行投诉，受理投诉电话0898―966114，并优先处理残疾人投诉，也可向民航主管部门投诉。

附件：可带进客舱的助残设备

附件

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 |