

海口美兰国际机场有限责任公司文件

美兰有限〔2024〕544号

关于修订并下发《海口美兰国际机场残疾人运输服务保障方案》的通知

各单位：

为做好残疾人进出海口美兰国际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，现修订并下发《海口美兰国际机场残疾人运输服务保障方案》，请各单位遵照执行。

特此通知

海口美兰国际机场有限责任公司

2024年7月24日

海口美兰国际机场残疾人运输服务保障方案

一、目的

为确保残疾人旅客在进出海口美兰国际机场（以下简称“美兰机场”）时能获得便捷、安全、舒适的航空出行体验，保障残疾人旅客合法权益，并提供平等的航空运输服务机会，促进残疾人旅客的全面社会参与，通过持续优化服务流程和设施，提升美兰机场的整体服务质量和水平，为残疾人旅客提供更加优质、全面的航空运输服务。

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、相关定义

（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。

（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。

五、组织机构

（一）领导小组及职责

组 长：邱国良

副组长：吴 健

组 员：残疾人旅客航空运输保障涉及部门第一负责人

工作职责：**一是**负责统筹残疾人旅航空运输总体工作，组织制定专项保障方案。**二是**负责督办相关工作开展，确保整体工作顺利、有序推进落地。**三是**负责做好内、外部资源协调与支持工作。**四是**常设办公室设在服务管理部，负责组织相关单位推进具体工作、协调沟通与督办跟踪工作落实。

（二）涉及保障部门及相应职责

1. 航务与运行控制部

负责编制与管理机场航班保障生产计划，及时通报航班动态，合理组织、指挥航空器的地面生产运行，规划航班机位分布，尽可能为搭载残疾人旅客航班安排廊桥机位。

2. 地面服务部

负责根据代理航司要求接收具备乘机条件的残疾人旅客，并为其优先办理乘机手续以及登机、错峰离机保障服务；负责提供轮椅服务，协助旅客在候机区域内的行动；负责结合方案要求及实际保障情况，每年牵头组织，其他相关单位配合对残疾人航空运输服务能力进行评估。

3. 安全检查站

负责为残疾人旅客提供优先安检通道；负责采取适当的方式，对残疾人旅客及其辅助器具进行安全检查；负责协助旅客妥善处理安检过程中需要暂时存放的物品。

4. 航站区管理部

负责航站楼内残疾人旅客服务标识系统的规划设计，标识标牌信息准确度；负责航站楼内无障碍设施的适用性；负责为残疾人旅客提供便利的咨询及帮扶、引导服务。

5. 公共区管理部

负责公共区域、停车楼等区域无障碍设施，包括无障碍卫生间、通道、无障碍停车位等的适用性及标识标牌信息准确度。

6. 汽车服务部

负责为远机位航班残疾人旅客创造良好的乘车环境以及提供便利的地面运输和登、离机相关服务保障。

7. 货运部

负责进出港行李以及残疾人旅客助残设备装卸工作，确保助残设备与残疾人旅客同机运输。

8. 应急管理部

负责各类突发事件的现场应急救援组织与指挥，统一调动应急资源，确保应急救援高效、合规。负责为残疾人旅客提供必要的地面医疗救助服务等，确保在紧急情况下的迅速响应。

9. 培训学院

负责统筹制定残疾人旅客航空运输的公司级培训大纲，并指导各保障单位依据公司级大纲，制定和实施各自的内部培训计划。负责对各单位培训开展情况进行监督。

六、运输人数及条件限制

（一）美兰机场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。

（二）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。

（三）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。

（四）除本条规定外，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举止可能对机组或其他旅客造成冒犯或不便而拒绝运输。若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，应提供具体原因并向残疾人解释说明。

七、服务保障流程及要求

（一）问讯及引导服务

航站区管理部在双航站楼的主要出入口处设置综合服务柜台，并设有醒目标识，配备专业服务人员，为具备乘机条件的残疾人提供航班信息，包括售票、航班延误、航班时刻更改、联程航班衔接、办理乘机手续、登机口指定以及托运和提取行李

等信息，协助其联系承运人、办理乘机手续或安全检查等服务。

（二）乘机服务

1. 特服申请

（1）提前申请

残疾人旅客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，主要为中国国际航空、东方航空、四川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，地面服务部

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其地面服务代理人实际安排为准。

3. 医疗证明提供

医疗证明相关要求及材料，应按照航空公司要求执行。

（三）值机服务

1. 除另有规定外，地面服务部应根据航空公司座位发放规则，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。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。

（四）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，主要为乘坐中国国际航空、东方航空、四川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其地面服务代理

人实际安排为准。

2. 除另有规定外，地面服务部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。

3. 具备乘机条件的残疾人在轮椅或其他设备上不能独立移动的，地面服务部不得使其无人照看超过 30 分钟。

（五）安全检查

1. 安全检查站应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，为旅客提供独立、私密的检查空间。

3. 具备乘机条件的残疾人携带的助残设备、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，安检人员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、助听器物品，安检人员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。

5. 具备乘机条件的残疾人在办理安检前，安检人员应通知其清空随身携带的排泄袋。

（六）登机服务

1. 地面服务部、汽车服务部等相关单位应为具备乘机条件

的残疾人免费提供登机所需要的移动辅助设备，包括但不限于旅客摆渡车以及普通轮椅、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，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. 地面服务部应在登机口设置优先登机通道，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。

3. 因某种原因需减载部分旅客的，地面服务部应与航空公司充分沟通，结合航空公司意见，优先保证具备乘机条件的残疾人及其陪伴人员的运输。

（七）接机服务

1. 根据承运航空公司、机组或对方站机场的通知，地面服务部、汽车服务部等保障单位到指定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，按需提供服务人员、普通轮椅、机上专用窄型轮椅、客梯车、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，安排其优先离机。

2. 航务与运行控制部应结合实际保障情况尽可能为搭载残疾人旅客航班安排廊桥，当不能使用廊桥或升降装置时，地面服务部应协调相关单位以具备乘机条件的残疾人同意的可行方式提供离机协助。

（八）不正常航班保障服务

航班发生不正常时，地面服务部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。并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条件。如具备乘机条件的残疾人提出其他特殊需求，将尽量予以协助。

（九）行李服务

1. 地面服务部应协助残疾人旅客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）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；如客舱内没有存放设施或空间的，应协助免费托运。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。

（3）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，并确保符合危险品航空运输的相关规定。

（4）应对托运的助残设备拴挂行李牌，并将其中的识别联交给具备乘机条件的残疾人。

（5）为防止丢失和损坏，应协助将助残设备及其拆卸下的部件进行适当包装。

（6）不得要求具备乘机条件的残疾人签署免责文件，放弃

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。

(7) 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能尽可能使用自己的助残设备。

2. 货运部应确保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，优先从货舱中取出托运的助残设备，尽快送到客舱门与地面服务部交接，或交给具备乘机条件的残疾人，并满足其提出在行李提取区取回其助残设备的要求。

(十) 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。

（十一）医疗服务

1. 应急管理部应确保紧急情况下的急救措施及专业的医疗咨询服务，提供必要的医疗设备，如轮椅、担架等，供残疾人旅客在机场内使用。在必要时，提供从机场到医疗机构的转运服务，确保旅客能够及时得到专业治疗。

2. 在旅客需要时，可为旅客提供健康监测，如血压测量、体温检测等，记录旅客的医疗信息，并在必要时与航空公司或医疗机构进行有效沟通和信息传递。

（十二）服务犬保障

1. 各单位从事残疾人旅客服务保障过程中，应允许服务犬在航班上陪同具备乘机条件的残疾人，并由安全检查站对服务犬开展与其他旅客一样的安全检查。

2. 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、检疫证明或免疫接种证明。

3. 具备乘机条件的残疾人负责服务犬在客舱内的排泄及卫生问题，并应在登机前为服务犬系上牵引绳索，不得占用座位和让其任意跑动。

八、人员培训及要求

（一）培训学院应当制定公司级培训大纲，各业务单位根据公司级大纲完善部门相关培训要求，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：

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。

（二）为保证知识更新和员工服务熟练程度，各单位应在前一次培训后的 36 个月内进行复训。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。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。

九、投诉处理

各单位应在航站楼、停车楼、公共区域张贴投诉电话公示标识，并确保投诉电话的接通率。当具备乘机条件的残疾人的合法权益受到损害时，可通过美兰机场客服热线 0898—966114 及各单位投诉公示电话进行投诉，也可向民航主管部门投诉。各单位应确保残疾人投诉能够得到快速响应和妥善解决。

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	