

北京首新航空地面服务有限公司残疾人旅客服务方案

1. 目的

为保护残疾人在航空运输过程中的合法权益，规范残疾人航空出行保障服务，增强残疾人在航空出行中的获得感、幸福感、安全感。北京首新航空地面服务有限公司（以下简称“首新地服”）作为机场地面服务代理人，根据中国民用航空局《残疾人航空运输管理办法》、代理航司操作手册，结合公司业务范围、保障能力，制定本方案。

2. 定义

2.1. “**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。

2.2. “**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。

2.3. “**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。

2.4. “**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。

2.5. “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。

3. 服务内容

首新地服免费向由我司代理客运地面业务航空公司承运的具备乘机条件的残疾人提供地面保障服务，包括特殊旅客服务及相关设施、设备。

3.1. 特殊旅客服务内容：向有需要的残疾人提供到港引导、行李提取，出港值机、行李托运，引导运送近机位及远机位登、离机等必要的协助和服务。

3.2. 设备、设施包括：登机、离机所需要的移动辅助设备，包括但不限于航站楼内登机口至远机位的摆渡车，在机场及登机、离机时使用的地面轮椅、登机(机上专用窄型)轮椅、行动不便旅客登机设备等无障碍设施设备。

3.3. 残疾人保障各环节岗位应通力合作，确保残疾人旅客出行顺畅。

4. 残疾人航空运输限制条件

4.1. 首新地服遵循并执行公司代理客运地面业务航空公司的残疾人承运限制。具体内容可通过各航司对外公布网站、服务热线查询。

4.2. 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数由航空公司决定。

4.2.1. 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。

4.2.2. 没有陪伴人员但在紧急撤离时需要他人协助的残疾人出行应提前向航空公司说明并获得许可。

5. 全流程服务

5.1. 服务申请

5.1.1. 具备乘机条件的残疾人需提前购买我司代理客运地面业务的航空公司客票，说明特殊身份，并依据航司要求提前申请特殊旅客服务。申请条件、要求可查询航空公司官网、拨打服务热线咨询等途径获知详细信息。

5.1.2. 首新地服通过承运残疾人的航空公司离岗操作、电报等系统，以及驻场代办处获得已申请残疾人服务旅客的信息和相应记录。

5.1.3. 航站楼现场临时申请的残疾人服务须征得承运航空公司或驻场代办许可。

5.1.4. 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：

5.1.4.1. 供航空器上使用的医用氧气；

5.1.4.2. 托运电动轮椅；

5.1.4.3. 提供机上专用窄型轮椅；

5.1.4.4. 为具备乘机条件的残疾人团体提供服务；

5.1.4.5. 携带服务犬进入客舱。

5.1.5. 航站楼现场临时提出以上服务的，航空公司评估是否承运并满足残疾人需求，首新地服值机员负责将相关需求记录并及时传递到特殊旅客服务、运控、配载、登机口等相关岗位。

5.1.6. 具备乘机条件的残疾人已提出以上需求,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的航班时,在保持残疾人原有需求的情况下应予以协助。

5.2. 信息传递、告知

5.2.1. 航空公司在确认或接收具备乘机条件的残疾人旅客信息后,应在公布的航班离站时间前 24 小时将残疾人需要协助的信息传至起飞、到达和经停地的机场及地面服务代理人。

5.2.2. 在航班起飞后,航空公司应将航班上具备乘机条件的残疾人人数、残疾情况、助残设备的位置以及需要的特殊协助或服务的信息尽快通知经停地、目的地机场及地面服务代理人。

5.2.3. 向残疾人提供服务期间,地面服务人员应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。

5.2.4. 需要告知的其他重要服务信息,地面服务人员应以具备乘机条件的残疾人容易获取的方式提供。

5.3. 值机及行李托运

5.3.1. 首都机场在大兴机场航站楼设有带“爱心柜台”醒目标识的综合服务柜台,为具备乘机条件的残疾人提供值机、登机牌发放、行李托运、协助联系航空公司驻场代办等办理乘机手续相关的服务。

5.3.2. 具备乘机条件的残疾人需要登机、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。

未能提前通知航空公司或未按规定提前在机场办理乘机手续的,值机员在不延误航班的情况下尽力提供上述服务或协助。

5.3.3. 值机员检查具备乘机条件的残疾人提供的《特殊旅客申请书》，核实残疾人身份和确认陪伴人数。有下列情况者，具备乘机条件的残疾人还需提供医疗证明：

5.3.3.1. 在飞行中需要使用医用氧气；

5.3.3.2. 承运航空公司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。

5.3.3.3. 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。

5.3.4. 值机员负责为残疾人提供航班信息，包括航班延误、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，并核实、补充、确认离港系统中已加入正确的特殊旅客标识。

5.3.5. 值机人员还应根据具备乘机条件的残疾人请求，向其提供下列航空运输中有关设施和服务的信息：

5.3.5.1. 航空器带活动扶手座位的位置，以及按照《残疾人航空运输管理办法》规定不向具备乘机条件的残疾人提供的座位；

5.3.5.2. 航空器运输具备乘机条件的残疾人的能力的限制；

5.3.5.3. 在客舱或货舱内存放残疾人常用助残设备的限制；

5.3.5.4. 航空器内是否有无障碍卫生间；

5.3.5.5. 飞机上能够提供给残疾人的其他服务及设施；

5.3.5.6. 以上信息来源为航空公司及其操作手册。

5.3.6. 值机员应尽力满足残疾人提出的座位需求，帮其安排相应舱位带活动扶手的过道座位或方便出入的其他适合的座位；除另有规定外，应为陪伴人员安排紧靠残疾人的座位。

5.3.7. 对于腿部活动受限制的残疾人，应按航空公司规定尽量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。

5.3.8. 航空公司允许残疾人携带服务犬陪同乘机的，值机员在办理乘机手续时，应按航空公司规定尽量提供相应舱位第一排座位，或其他可容纳服务犬在旁陪伴的适合座位。

5.3.9. 残疾人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。

5.3.10. 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及承运航空公司规定。

5.3.11. 依据航空公司联程运输相关规定，值机员为有联程运输需求的残疾人提供值机和行李托运的衔接服务。

5.3.12. 值机员填写《特殊旅客服务通知单》并通知特殊旅客服务岗位安排人员为残疾人提供服务。

5.4. 引导和陪同服务

5.4.1. 首新地服设有特殊旅客服务岗位，岗位职责包含为具备乘机条件的残疾人提供机场范围内航空出行相关的引导、陪同、协助和帮扶等。

5.4.2. 特殊旅客服务人员到达值机柜台，在残疾人办理完值机和行李托运手续后，交接并确认特殊旅客身份，依照《特殊旅客服务通知单》提供相应服务，根据旅客需求，可提供地面轮椅或登机轮椅。

5.4.3. 具备乘机条件的残疾人托运其轮椅的，可使用首新地服或机场提供的轮椅。

5.4.4. 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，特殊旅客服务人员协助有需要的残疾人通过安检，应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。

5.4.5. 安全检查时，在条件允许的情况下，特殊旅客服务人员协助残疾人使用机场提供的无障碍通道，旅客提出使用独立、私密的安全检查空间时，特殊旅客服务人员协助向机场安检申请。

5.4.6. 除另有规定外，服务过程中，不得限制具备乘机条件的残疾人在候机楼内活动，或要求其留在某一特定区域。

5.4.7. 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，特殊旅客服务人员或相关服务人员不得使其无人照看超过 30 分钟。

5.4.8. 除另有规定外，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。

5.5. 登、离机协助

5.5.1. 总运行控制中心应尽可能协调机场相关方，安排具备乘机条件的残疾人使用廊桥登、离机，并提供相应协助；在不能提供廊桥的情况下，各岗位应提供登、离机协助；登、离机协助包括按需要向具备乘机条件的残疾人提供服务人员、普通轮椅、登机轮椅、客梯车、升降设备等。

5.5.2. 通常情况下，登机口服务人员应安排具备乘机条件的残疾人及其陪伴人员优先登机、错峰离机。因某种原因需减载部分旅客的，应优先保证残疾人及其陪伴人员的运输。

5.5.3. 特殊旅客服务人员协助具备乘机条件的残疾人登、离机至客舱门（登机轮椅至机舱座位处），并与航空公司机组进行交接。

5.5.4. 要带进客舱的服务犬，特殊旅客服务人员应在登机前提醒残疾人为服务犬系上牵引绳索，并不得占用座位和让其任意跑动。

5.5.5. 航班停靠远机位的，站坪部负责提供摆渡车，协助特殊旅客服务人员使用摆渡车轮椅专用坡道设施登车并安全安置在轮椅位置。同时为不能上下台阶和无法行走的残疾人提供行动不便旅客登机设备。

5.5.6. 当不能使用廊桥或升降装置时，特殊旅客服务人员应向残疾人提供登、离机协助，以残疾人同意的可行方式提供登、离机协助。

5.5.7. 在协助提取进港行李后，特殊旅客服务人员与接机人做好残疾人交接。根据残疾人需求，在航站楼及停车楼附近区域提供力所能及的帮助。

5.5.8. 没有陪伴人员且无接机人的残疾人进港服务，可视旅客需求延申至其选乘的驶离机场的交通工具。

5.6. 行李提取

5.6.1. 特殊旅客服务人员为到港残疾人提供行李提取、引导等必要的协助和服务。

5.6.2. 残疾人提出在行李提取区取其助残设备的，特殊旅客服务人员应满足其要求，并进行协助。

5.7. 航班不正常时的特殊协助

5.7.1. 航班不正常时，除按相关规定做好服务工作外，特殊旅客服务人员还应对残疾人在以下方面予以特殊协助：

5.7.1.1. 及时主动提供相关信息，包括退票、签转、后续航班的安排等。

5.7.1.2. 指定休息区域，安排住宿时建议、提示航司考虑无障碍设施、设备等条件。

5.7.1.3. 主动询问相关需求，并予以协助，做好必要的旅客帮扶。

5.7.2. 如发生紧急撤离情况，客运部应安排专人将无陪伴人员但在紧急撤离时需要他人协助的残疾人转移至安全区域，并帮助其办理到港行李提取、引导等必要的协助和服务。

5.8. 服务犬

5.8.1. 残疾人需要服务犬陪同乘机的，航空公司、首新地服应允许服务犬在航班上陪同，并查验身份证明、检疫证明。

5.8.2. 具备乘机条件的残疾人应负责服务犬在机场、客舱内的排泄，确保不会影响机上的卫生问题。

5.9. 助残设备

5.9.1. 地面服务人员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。客舱内没有存放设施或空间的，应建议航空公司将助残设备免费托运。

5.9.2. 值机、登机口员工对托运的助残设备应拴挂行李牌，并将其中识别联交给具备乘机条件的残疾人。

5.9.3. 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。

5.9.4. 托运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。

5.9.5. 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。

5.9.6. 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。

6. 管理

6.1. 制度规范

首新地服根据民航局《残疾人航空运输管理办法》要求制定本方案。明确为具备乘机条件的残疾人提供相应服务的办法和程序，并以书面、网络等适当形式向社会公布。

6.2. 培训

6.2.1. 按民航局要求，残疾人服务保障各相关部门应组织开展相关业务知识的员工培训，并将残疾人航空运输服务培训要求、主要内容等纳入培训大纲，为保证知识更新和员工服务熟练程度，应在前一次培训后的 36 个月内进行复训。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：

- 6.2.1.1. 残疾人航空运输方面的法规、政策培训；
- 6.2.1.2. 为残疾人服务的意识、心理及技巧等培训；
- 6.2.1.3. 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；
- 6.2.1.4. 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；
- 6.2.1.5. 使用及操作无障碍设施设备的培训。
- 6.2.1.6. 具体培训内容，各部门结合各自工作职责自行确定。

6.2.2. 培训记录应保存三年以上，培训记录应载明参训人员姓名、最近一次完成培训的日期、培训内容、表明已通过培训考核的证据。

6.3. 投诉处理

6.3.1. 首新地服质量安全部及各质量分部负责受理、处置残疾人投诉受理工作，投诉电话：010-81698576，邮箱：bcszab@126.com。

6.3.2. 残疾人旅客投诉后，受理岗位应尽快处理、优先回复，各岗位应积极配合调查，相关工作记录应妥善保存并接受民航主管部门监督。

6.4. 自查评估

涉及残疾人保障的各部门每年对残疾人航空运输服务能力进行自我评估、按照年度计划落实法定自查，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。

7. 附则

7.1. 本方案由质量安全部负责解释。

7.2. 本方案自发布之日起执行。

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	