

青岛航空残疾人运输服务方案

第一章 总则

第一条 为规范残疾人航空运输，保障残疾人便捷乘机，根据《关于印发〈残疾人航空运输管理办法〉的通知》（民航发【2014】105号），制定本方案。

第二条 本方案中的下列用语，除具体条文中另有规定外，含义如下：

（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）“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。

（四）“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。

（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。

第二章 拒绝运输的预防

第三条 青岛航空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。

第四条 青岛航空拒绝具备乘机条件的残疾人提供航空运输时，应说明拒绝的法律依据。

第五条 具备乘机条件的残疾人要求提供书面说明的，青岛航空应在拒绝运输后 10 日内提供。

第三章 残疾人运输人数

第六条 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严格按照《残疾人航空运输管理办法》执行。本公司 A320、A321 机型，每一航班的每一航段上，行动不便和完全需要他人辅助行动的旅客类型不得超过 3 类，特殊代表团除外。载运无人陪伴，但在紧急撤离时需要他人协助的残疾旅客 A320 机型人数最多不超过 4 名，A321 机型人数最多不超过 6 名。

载运残疾人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。

载运残疾人团体时，在按 1:1 比例增加陪伴人员的前提下，青岛航空在同意并采取相应措施后，可酌情增加残疾人乘机数量；客舱乘务员增加的基数是机型最低配置数，增加后的客舱乘务员数量最多不超过公司核定的该机型最高定员数。

本条所述部分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。

除本条规定外，青岛航空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。

第七条 陪伴人员应在定座时声明陪伴关系，并单独出票。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。青岛航空应保证陪伴人员与具备乘机条件的残疾人同机旅行。

第四章 定座和购票

第八条 残疾人旅客如需申请特殊服务，需提前致电青岛航空客服电话0532-96630提出，并应符合青岛航空关于残疾人旅客的相关要求，售票部门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。

第九条 具备乘机条件的残疾人需要青岛航空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：

- （一）供航空器上使用的医用氧气；
- （二）托运电动轮椅；
- （三）提供机上专用窄型轮椅；
- （四）为具备乘机条件的残疾人团体提供服务；
- （五）携带服务犬进入客舱；

青岛航空应在24小时内答复具备乘机条件的残疾人，是否能够提供本条（一）至（五）项所需求的服务。

第十条 具备乘机条件的残疾人已办妥特殊服务申请，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青岛航空所要求的服务，青岛航空应予以协助。

第十一条 当具备乘机条件的残疾人请求了解航空运输中下列有关设施和服务的信息时，青岛航空将及时提供相关信息：

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

第十二条 只有当具备乘机条件的残疾人在飞行中需要使用医用氧气或公司

有合理理由认为其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时，可要求其提供医疗证明。

第五章 乘机

第十三条 青岛航空应保证具备乘机条件的残疾人能及时得到在航站楼或航空器上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。

第十四条 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。

第十五条 青岛航空应当为具备乘机条件的残疾人免费提供登机、离机所需要的移动辅助设备，包括但不限于航站楼内、登机口至远机位的无障碍电动车、摆渡车以及在机场及登机、离机时使用的轮椅、机上专用窄型轮椅。尽可能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，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、机上专用窄型轮椅、客机梯、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离机协助。

第十六条 具备乘机条件的残疾人托运其轮椅的，可使用机场的轮椅，愿意在机场使用自己轮椅的，可使用其轮椅至客舱门。

第十七条 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，不得使其无人照看超过 30 分钟。

第十八条 具备乘机条件的残疾人需要青岛航空提供第九条或本章规定的登机、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。

第十九条 不得安排残疾人旅客在应急出口处的座位就坐，除另有规定外，不得禁止残疾人在任何座位就座，或要求其在某一特定座位就座。

第二十条 残疾人提出以下座位需求的，应尽力做出安排：

（一）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；

（二）除另有规定外，应为陪伴人员安排紧靠残疾人的座位；

（三）当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；

（四）对于腿部活动受限制的残疾人，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。

第二十一条 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。地面服务人员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。

第二十二条 通常情况下，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。本方案第六条所述的残疾人在飞机前排就坐的，青岛航空应安排其优先离机。因某种原因需减载部分旅客的，青岛航空应优先保证具备乘机条件的残疾人及其陪伴人员的运输。

第二十三条 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：

（一）及时主动提供相关信息，包括退票、签转、后续航班的安排等；

（二）指定休息区域，安排住宿时应考虑无障碍设施设备条件；

（三）主动询问相关需求，并予以协助。

第二十四条 应为本方案第六条所述的残疾人到港提供行李提取、引导等必要的协助和服务。

第六章 助残设备

第二十五条 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	

客舱内有存放设施和空间的，按照先到先存放的原则办理。助残设备的存放或托运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。

第二十六条 具备乘机条件的残疾人可免费托运一件第二十五条规定外的助残设备。

第二十七条 电动轮椅应托运，具备乘机条件的残疾人托运电动轮椅，应在航班乘机手续截止前 2 小时交运，并符合危险物品运输相关规定。

第二十八条 青岛航空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。为防止丢失和损坏，青岛航空应将助残设备及其拆卸下的部件进行适当包装。

第二十九条 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。

第三十条 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，青岛航空应满足其要求。

第三十一条 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。

第三十二条 青岛航空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。

第七章 空中服务

第三十三条 以视频方式向旅客播放安全须知时，应加注字幕在画面一角使用手语向听力残疾人进行介绍。在客舱内播放的语音信息应以书面形式提供给听力残疾人。

第三十四条 单独向残疾人介绍安全须知时，应尽可能谨慎和不引人注目。

第三十五条 应在客舱内提供由残疾人要求的或者提供时其接受的下列服务：

- （一）协助移动到座位或从座位离开；
- （二）协助做就餐准备，例如打开包装、识别食品及食品摆放位置；
- （三）协助使用机上轮椅往返卫生间（如果配备机上专用窄型轮椅）；
- （四）协助有部分行走能力的残疾人往返卫生间；
- （五）协助放置和取回随身携带物品，包括在客舱存放的助残设备；

第八章 服务犬

第三十六条 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。符合青岛航空运输条件的服务犬可以由具备乘机条件的残疾旅客免费携带并带入客舱运输。

第三十七条 具备乘机条件的残疾旅客携带服务犬进入客舱，应至少在乘机日之前 48 小时向青岛航空客服电话 0532-96630 提出运输申请，经审核通过后，方可携带进入客舱。不得迟于飞机起飞前 2 小时到机场办理手续。如为联程运输，应取得有关承运人的同意后方可接受。

第三十八条 原则上，飞机客舱内允许带入服务犬总数量为 1 只，但不得以服务犬数量限制为由拒绝具备乘机条件的残疾人。

第三十九条 运输文件

- （一）国内运输所需文件：

- 1、动物卫生监督所出具的《动物检疫合格证明》；

2、服务犬有效的工作证明：《动物训练合格证明书》、《动物工作证》或《动物身份证》。

（二）国际运输所需文件：

1、相关政府（目的地/中转地）核发的有效输出/输入文件；

2、有关当局核发的有效健康声明书及狂犬病疫苗注射证明书；

3、所有行程中涵盖的入境/过境国要求的入境许可、健康声明书及疫苗注射证明；

4、任何行程中涵盖的入境/过境国政府要求的额外特殊文件（有关证件要求可参考《TRAVEL INFORMATION MANUAL》，或咨询相关国家的领事馆或大使馆，或通过相关国家政府网站进行查询）；

5、服务犬有效的工作证明：《动物训练合格证明书》、《动物工作证》或《动物身份证》。

第四十条 带进客舱的服务犬，旅客应在登机前为其戴上口罩、系上牵引绳索，并不得占用座位和让其任意跑动。在征得服务犬机上活动范围内相关旅客同意的情况下，可不要求残疾人为服务犬带上口罩。在飞行中除可给服务犬少量饮水外，禁止喂食，如航程较长，需要在中途喂食，应在经停站地面饲喂。饲喂的食物需由残疾旅客自备。

第四十一条 旅客应对其携带的服务犬可能对其他旅客或青岛航空造成的所有损害或伤害承担全部责任。除青岛航空原因外，运输中出现的动物患病、受伤和死亡，青岛航空不承担责任。

第四十二条 并非所有目的地都允许旅客携带动物入境，各个国家或地区可能会有不同的限制。旅客在向青岛航空申请运输服务犬之前，应该自行联系相应的大使馆或领事馆，以确认遵循所有必要的程序。此外，旅客还应负责自行了解并遵守符合相关国家或地区规定，包括但不限于动物运输、出境、入境和过境

规定。若旅客所携带的服务犬被相关国家或地区政府拒绝出境、过境或入境，青岛航空不为此而导致的损失或费用承担任何责任。

第四十三条 如旅客需要托运服务犬，可按照小动物运输程序将服务犬连同容器和食物免费运输，其重量不计入旅客免费行李额内，服务犬不办理声明价值。

第九章 联程运输

第四十四条 青岛航空承运的残疾人旅客后续衔接其他航班时，应负责为其提供航班的衔接服务。

第四十五条 联程运输衔接时，自交运承运人将具备乘机条件的残疾人交给接运承运人时起，由接运承运人承担为其提供相应服务和协助的责任。

第四十六条 青岛航空航班不正常造成所承运的残疾人未能衔接后续航班的，应为其提供一切必要的安排和协助。

第四十七条 青岛航空作为接运承运人，航班不正常改由另一接运承运人接运时，青岛航空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。

轮椅旅客

一、轮椅旅客类型

1、机下轮椅（WCHR）：用以通过航站楼、停机坪时使用，即旅客能自行上下飞机，在客舱内能自行走到座位上。

2、登机轮椅（WCHS）：用以上下客梯时使用，即旅客不能自己上下飞机，但在客舱内可以走到自己的座位上。

3、机上轮椅（WCHC）：用以到达或离开客舱座位时使用，即旅客不能自己行动，需要别人帮助旅客才能进到自己的座位上。

二、申请方式及时间

可在青岛航空客服热线（0532-96630）、直属售票处申请。

机下轮椅、登机轮椅无申请时限，机上轮椅需在航班离站 48 小时前提出。

三、自带轮椅托运

旅客自备不可折叠的手动或电池驱动轮椅需要在值机柜台办理托运。轮椅旅客除规定的免费行李额外，可免费托运一部轮椅或其它辅助设备。托运电动轮椅时，应在普通旅客办理乘机手续截止前 2 小时交运，并符合本以下关于电池驱动的轮椅/助行器的要求：

1、锂电池驱动的轮椅/助行器：

如电池同时满足被牢固固定在轮椅/助行器、电池被充分保护、电流被断开三个条件，则电池无需拆卸且没有容量（Wh）限制，如无法做到，应根据制造商说明书将电池卸下，卸下的每块电池额定能量不得超过 300Wh。每位旅客最多可再携带一个额定能量不超过 300Wh 的备用电池，或两块额定能量均不超过 160Wh 的备用电池。从设备上拆卸的电池和其他备用电池须作为手提行李携带入客舱运输，并且必须做好防短路的保护。

2、防漏型湿电池或镍氢电池或干电池驱动的轮椅/助行器：

如电池同时满足被牢固固定在轮椅/助行器、电池被充分保护、电流被断开三个条件，则电池无需拆卸，如无法做到，应根据制造商说明书将电池卸下，从设备上拆卸的电池和其他备用电池应装入坚固、刚性包装容器在货舱内运输，并且必须做好防短路的保护。

a) 防漏型湿电池符合特殊规定 A67，每位旅客最多可再携带一块备用电池。

b) 干电池符合特殊规定 A123，镍氢电池符合特殊规定 A199，每位旅客最多可再携带两块备用电池。

3、溢漏型电池驱动的轮椅/助行器：

如果助行器能始终保持直立方式，电池牢固固定在设备上，并断开电路以防意外启动，则电池无需拆卸，但需要好防短路保护。

当助行器不能保持直立方式，或助行器不能充分保护电池，应根据制造商说明书将电池卸下，卸下或备用电池好防短路保护，装入坚固硬质包装放入货舱内运输，且必须满足：

a) 包装必须是严密不漏、能阻止电池液渗漏，并用适当固定方式，如适用绑扎带、固定架或支架，将其固定在托盘上或货舱内（不得用货物或行李支撑）以防翻倒。

b) 电池直立固定于包装内，周围用合适的吸附材料填满，确保能吸收全部的电池所含液体。

c) 包装必须标有“BATTERY, WITH WHEELCHAIR 轮椅电池”字样，并加贴“腐蚀性”标签和“向上”标签。

盲人旅客/聋哑旅客/听觉障碍旅客

一、定义

1、盲人（含严重视力障碍）旅客是指双目有缺陷、失明的旅客，不包括眼睛有疾病的旅客；对眼睛有疾病的旅客，应按患病旅客办理。

2、聋哑旅客是指因双耳听力缺陷而不能说话的旅客；不包括耳朵有疾病或听力弱的旅客。

3、听觉障碍旅客是指感测或理解声音的能力完全或部分降低的旅客。

4、有成人陪伴的盲人（含严重视力障碍）旅客/聋哑旅客/听觉障碍旅客乘机，按一般旅客接受运输。

二、无成人陪伴的盲人（含严重视力障碍）旅客/聋哑旅客/听觉障碍旅客

1、为确保您出行顺利，我们可为单独旅行的盲人/聋哑/听觉障碍旅客免费提供必要的引导和协助服务，并依据本方案限制数量提供，旅客应符合下列运输条件：

- a) 旅客应有自理能力，可以理解与安全相关的指令并做出反应执行指令。
- b) 旅客应能够独立进食，不需要其他人帮助。
- c) 对于听觉与语言方面均存在障碍旅客，应提前在乘机前告知沟通方式。
- d) 上下机地点应有人照料迎送。
- e) 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。（服务犬的安置，必须参考和征得周边旅客的同意，并考虑可能发生的意外）。

2、申请渠道：青岛航空客服热线（0532-96630）、直属售票处。

3、盲人旅客/聋哑旅客/听觉障碍旅客携带服务犬进入客舱，具体见本方案服务犬携带规定。

4、16 周岁以下的聋哑儿童或双目失明的儿童单独乘机，青岛航空不予承运。

医疗诊断证明

医疗证明是指由中国境内县、市级或者相当于这一级（如二级甲等医院）以及以上医疗单位出具的、说明该旅客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，一般即为《诊断证明书》。《诊断证明书》应有医疗单位医师签字、医疗单位盖章，并包含“适宜乘机”字样以及开具日期，方为有效。境外或港澳台地区必须有政府部门认可的医院（诊所、医疗中心除外）和具备行医资格的医生填写。在非洲地区也可由中资医疗机构出具证明。对于医疗诊断证明书，在中国地区为中文或英文，在境外地区，可以由其他语言填写，但必须附有英文翻译版本或中文翻译版本，并注明在 XX 日前适宜乘机有效。

一般患病旅客应在旅行前 96 小时内填开《诊断证明书》，病情严重的旅客应在班机起飞前 48 小时以内填开《诊断证明书》，同时要附署主治医师以上级别的意见，患重病旅客（心血管、癌症、急性外伤等）必须出示在 24 小时之内填开的《诊断证明书》。

注：即使旅客提供了医疗诊断证明，青岛航空仍有权在为旅客办理乘机手续时综合旅客的身体情况和航班运行实际，决定是否承运旅客。