

## 附件 1

# 关于加强残疾人航空运输保障能力的若干措施

## (征求意见稿)

为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想和党的二十大及二十届历次全会精神，落实《中华人民共和国残疾人保障法》《中华人民共和国无障碍环境建设法》要求，切实保障残疾人平等参与社会生活的权利，提升残疾人航空出行服务品质，民航局制定了《关于加强残疾人航空运输保障能力的若干措施》，请各单位结合实际，认真贯彻执行。

### 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大及二十届历次全会精神，始终坚持“以人民为中心”的发展思想。深刻领会习近平总书记关于残疾人事业的重要指示批示精神，将保障残疾人航空出行权益作为践行“人民航空为人民”宗旨的重要举措。紧扣新时代残疾人事业发展的新要求、新期待，主动将残疾人航空运输保障工作融入民航高质量发展大局，进一步优化无障碍出行环境，促进社会公平正义与和谐稳定，确保残疾人在共享民航发展成果中拥有更多获得感、幸福感、安全感。

### 二、基本原则

**坚持安全第一。**始终将旅客生命财产安全放在首位，严格遵守安全管理规定，确保为残疾人旅客提供的设施设备、服务流程均符合安全标准，坚决杜绝安全风险。

**坚持以人为本。**聚焦残疾人旅客的特殊需求和实际困难，体现人文关怀，提供规范、尊重、体贴、周到的服务。保障残疾人旅客的知情权、选择权和隐私权，营造无障碍、有温度的航空出行环境。

**坚持便捷高效。**优化服务流程，配备设施设备，提高信息传递效率。致力于为残疾人旅客提供全流程、无缝隙的便捷服务，提升出行效率，改善出行体验。

**坚持联动协同。**强化航空公司、机场及其他服务保障单位之间的协同配合，建立信息共享、责任明确、响应迅速的联动机制，形成保障合力，共同提升服务保障的整体效能。

### **三、工作目标**

通过系统性、综合性的措施，持续提升残疾人航空运输服务保障水平。逐步构建设施完备、信息畅通、流程规范、服务专业、监管有效的现代化残疾人航空运输服务体系，显著增强残疾人航空出行的便捷性和舒适性。

### **四、工作任务**

#### **(一) 夯实硬件基础，增配设施设备**

按照《民用机场旅客航站区无障碍设施设备配置技术标准》和《运输机场旅客航站区无障碍环境规划建设指南》的要求，升级改造机场公共区域、值机柜台、安检通道、登机口、到达区域的无障碍设施。确保机场内无障碍停车位、无

障碍通道、盲道、低位服务柜台（含低位值机柜台、低位饮水机）、无障碍卫生间、语音提示系统、屏幕显示系统、标识系统等配置齐全、功能完好。

机场应按规定配备升降平台车、轮椅、无障碍摆渡车、（包含轮椅固定位、具备液压倾斜功能）的电瓶车等设备，并定期检查，确保设备功能正常和使用安全。优先安排使用轮椅的残疾人旅客及陪伴人员经廊桥登离机。使用轮椅的残疾人旅客经廊桥或升降平台车登离机时，均应配备尺寸适宜的斜坡导板，有效消除高度差。机场应加强停车楼（场）无障碍车位管理，避免占用现象。

航空公司应逐步完善客舱内无障碍设施设备，包括配备可调节扶手、安全带加长装置，在客舱内常备机上专用窄型轮椅等。

## （二）畅通信息渠道，实现精准对接

航空公司应建立多渠道、响应及时的残疾人旅客服务申请系统，支持官方网站、航旅纵横直销平台、手机 APP、客服热线等多种预订和申报方式，优化网站、APP 等渠道的信息无障碍功能。

航空公司、机场、航空销售代理人、地面服务代理人等各主体之间应建立高效的信息共享与协同机制。残疾人旅客提出服务申请后，各单位应当明确标注残疾人类型及具体服务需求，并确保该信息能够准确、及时、完整地传递至值机、安检、登机、客舱、地面保障等各个环节。中航信应当结合各单位实际需求，在销售系统、离港系统等方面提供技术支

持。

### **(三) 规范服务流程，完善保障链条**

机场综合服务柜台或爱心柜台应履行首问负责制，为残疾人旅客提供“一站式”服务，协助残疾人旅客联系承运人、办理乘机手续或前往安检及候机区。服务柜台、值机柜台、安检柜台、登机口、客舱等公共服务区域应当配备方便与听力言语残疾人交流的手写板、带有语音转文字功能设备等，提供书面文字信息提示。

残疾人使用非电动轮椅的，航空公司、机场等单位应允许残疾人到舱门口托运或按《残疾人航空运输管理办法》规定带入机舱存放（需符合机上存储空间要求）。残疾人使用电动轮椅的，在符合安全标准的前提下，鼓励有条件的机场允许电动轮椅到舱门口托运。

为有明确需求的无人陪伴残疾人旅客提供专人陪伴服务。从下车点至综合服务柜台、值机、安检、候机、登机、舱内服务、离机、提取行李、到达通道至乘车点，形成环环相扣、标准统一的全链条服务闭环。

### **(四) 强化人员培训，提升专业素养**

航空公司、机场、地面服务代理人应当将残疾人服务保障内容纳入地面服务人员、客舱乘务员的必修培训。培训内容应涵盖法律法规、服务意识、沟通技巧、残疾类型与服务方法、基础辅助设备识别与使用、应急处理等。

强化安检人员培训，增强尊重残疾人旅客的意识，提高对助残设备的识别能力，并采取正确检查方法的培训，避免

给残疾人旅客造成二次伤害或心理不适。

### **(五) 严格监督检查，确保执行到位**

各航空公司和机场应认真开展残疾人服务保障法定自查工作，将残疾人服务流程和风险点纳入服务管理体系文件，定期开展能力评估、问题复盘与整改。

民航各地区管理局要将辖区内企业落实《残疾人航空运输管理办法》相关规定作为日常监督检查和行政检查的重点内容，加大监管力度。

对于旅客投诉、舆情等渠道反映出残疾人服务设施缺失、流程不畅、人员服务失范等问题，民航各地区管理局应组织开展专项重点检查，督促相关单位限期整改，确保各项措施落到实处、取得实效。

## **五、保障措施**

### **(一) 提高思想认识，加强组织领导**

各单位要充分认识残疾人旅客航空运输保障工作的重要意义，将其作为履行社会责任、提升服务质量的核心工作之一。主要领导要亲自抓、负总责，明确分管领导和牵头部门，层层压实责任，确保各项工作部署到位、人员到位、责任到位。

### **(二) 坚持统筹规划，强化物质保障**

机场在规划、新建、改扩建等方面，应充分考虑残疾人旅客服务需求，在无障碍设施的新建与改造、专用服务设备的购置与维护、服务系统的开发与升级以及人员培训等加强统筹规划。要积极争取财政支持，并鼓励通过多元化渠道筹

措资金，为保障工作的持续开展提供坚实的物质基础。

### **(三) 健全协同机制，形成联动格局**

民航局与中国残联加强沟通协调，共同完善残疾人航空运输保障的政策措施。各机场应与地方政府、残疾人组织开展日常沟通交流，重视听取残疾人代表意见建议，定期研究解决工作中遇到的难点、堵点问题，共享成功经验与创新做法。

### **(四) 完善反馈机制，实现持续改进**

航空公司、机场应持续完善投诉受理与快速响应机制，畅通残疾人旅客意见反馈渠道，妥善处理服务纠纷与负面舆情。对残疾人航空运输服务案例及投诉事件开展定期复盘分析，深入溯源问题成因，系统评估服务短板，将复盘成果转化优化服务流程、完善管理制度、改进人员培训的具体措施，形成“受理-分析-复盘-改进”的闭环管理机制。

### **(五) 做好宣传引导，营造良好氛围**

航空公司、机场应充分利用官网、新媒体平台、机场显示屏等多种渠道，积极宣传残疾人航空出行相关政策、服务举措和先进典型。在行业内培育尊重、关心、帮助残疾人的良好风尚，共同营造便捷、温馨、包容的航空出行环境。