

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 and 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，将复盘成果转化为优化服务流程、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。