

中华人民共和国民用航空行业标准

MH/T 1043—2012

残疾人航空运输服务规范

Disable traveler aviation transports service norm

2012-06-04发布

2012-10-01实施

中国民用航空局

发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由中国民用航空局运输司提出。

本标准由中国民用航空局航空器适航审定司批准立项。

本标准由中国民航科学技术研究院归口。

本标准起草单位：中国民用航空局消费者事务中心、中国航空运输协会。

MH

本标准主要起草人：张英、郝玉萍、李洪涛、王旭、杨芳、张东旺。

残疾人航空运输服务规范

1 范围

本标准规定了民用航空运输过程中对残疾人运输服务的要求。
本标准适用于残疾人的航空运输服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 16432—2004 残疾人辅助器具 分类和术语

GB/T 18764—2002 民用航空旅客运输术语

GB/T 26341—2010 残疾人残疾分类和分级

MH/T 1020 锂电池航空运输规范

MH/T 5107 民用机场旅客航站区无障碍设施设备配置

3 术语及定义

GB/T 26341—2010 和 GB/T 18764—2002、GB/T 16432—2004界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

残疾人团体 **disable and sick person's group**

统一组织的残疾人人数在10人（含）以上，航程、乘机日期和航班相同的乘机团体。

3.2

医疗证明 **medical treatment proves**

由医疗机构出具的，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。

3.3

服务犬 **service dog**

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。

4 设施设备、预防拒绝运输及人数要求

4.1 设施设备

承运人、客运销售代理人、机场和机场地面服务代理人应免费为残疾人提供符合MH/T 5107及本标准规定的设施设备或特殊服务。承运人应配备在客舱内使用的窄型轮椅和无障碍卫生间。

注：特殊服务指为残疾人提供的引导、轮椅、餐饮、登、离机等方面的服务。

4.2 预防拒绝运输

4.2.1 除法律法规、规章另有规定外，承运人不应拒绝运输残疾人。当承运人按规定拒绝为残疾人提供运输时，应向其说明拒绝理由。残疾人要求提供书面解释的，承运人应在拒绝运输10 d内提供。

4.2.2 通常承运人不应以残疾人外表或其非自愿举止可能对他人造成不便为由，拒绝运输残疾人。

4.2.3 除4.3的规定外，承运人不应以客机限制残疾人人数为由，拒绝运输残疾人。

4.3 残疾人载运人数要求

4.3.1 航班在运输过程中没有陪伴人员，但需要他人协助的残疾人人数限制如下：

——航班座位数为100个及以下时，不应超过2名；

——航班座位数为101个~200个时，不应超过4名；

——航班座位数为201个~400个时，不应超过6名；

——航班座位数为401个以上时，不应超过8名。

4.3.2 载运残疾人超过4.3.1规定人数时，应按1:1的比例增加陪伴人员，但残疾人人数最多不应超过上述规定的一倍。

4.3.3 载运残疾人团体时，在增加陪伴人员的前提下，承运人采取了相应措施，可酌情增加残疾人乘机数量。

5 服务信息和定座

5.1 服务信息

5.1.1 承运人、客运销售代理人、机场和机场地面服务代理人应根据本标准制订详细的服务方案，明确为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。

5.1.2 承运人、客运销售代理人、机场和机场地面服务代理人应以残疾人容易获取的方式向残疾人告知售票、航班时刻、联程航班衔接、办理乘机手续及托运和提取行李等重要服务信息。

5.1.3 残疾人通过网络和电话购票时提出申请，售票人员应协助残疾人获取相关信息。

5.1.4 承运人应在公布的航班离站时间前36h，将残疾人需要协助的信息传达至起飞、到达、经停地的机场和机场地面服务代理人。

5.1.5 非运营承运人定座的，该定座人应尽快将信息传递到运营承运人。

5.1.6 联程运输时，第一承运人应将有关信息及时传递到续程承运人，并由续程承运人通知机场和机场地面服务代理人。

5.1.7 在航班起飞后，承运人应将航班上残疾人人数、辅助器具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和目的地机场。

5.1.8 承运人和机场地面服务代理人应在与其他旅客相同的时间内，将行李领取信息通知到视觉或听觉残疾的旅客。

5.1.9 残疾人已提出需求，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承运人的航班时，由接收承运人提供残疾人向原承运人所要求的服务，原承运人应予以协助。

5.1.10 承运人、客运销售代理人、机场和机场地面服务代理人应在客票销售场所或机场保存有本标准条款的副本，并根据残疾人的要求供其查阅。

5.2 定座

5.2.1 提出申请

5.2.1.1 残疾人需要承运人提供下列设备设施或服务时，应在定座时提出申请，且最迟不应晚于航班离站时间前72 h：

- 供飞机上使用的医用氧气；
- 提供客舱内专用的窄型轮椅；
- 为残疾人团体提供服务。

5.2.1.2 残疾人需要承运人提供下列服务的，应在定座时提出申请，且最迟不应晚于航班离站时间前48 h：

- 托运电动轮椅；
- 在地面使用轮椅的信息；
- 携带服务犬进入客舱。

5.2.2 提供信息

承运人、机场和机场地面服务代理人应根据申请，向残疾人提供下列信息：

- 带活动扶手座位的位置，以及按本标准规定不向残疾人提供的座位；
- 客机运输残疾人的能力的限制；
- 在客舱或货舱内存放残疾人辅助器具的限制；
- 客舱内是否有无障碍卫生间。

5.2.3 保存并传递信息

残疾人按5.2.1的规定提出申请后，承运人应通过其订座系统或其他可行方式，确保该申请被记录，并及时传递到相关人员。

6 医疗证明及陪伴人员

6.1 医疗证明

下列情况时残疾人应向承运人提供医疗证明：

- 在飞行中需要使用医用氧气；
- 承运人有理由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。

6.2 陪伴人员

6.2.1 残疾人在下列情况乘机时应带有陪伴人员：

- 没有能力对空中服务人员介绍的安全说明和注意事项加以理解或做出反应，或不能与空中服务人员进行交流；
- 不能自行从飞机上紧急撤离。

6.2.2 陪伴人员应在定座时声明陪伴关系并单独出票。

6.2.3 承运人应保证陪伴人员与残疾人同机旅行。

6.2.4 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。

7 候机楼、乘机登记和座位安排

7.1 候机楼

7.1.1 承运人、机场和机场地面服务代理人应在候机楼的主要出入口处为残疾人提供相应的服务，并设有醒目标志。

7.1.2 残疾人办理乘机登记手续时应向工作人员说明自己身份，以便在需要时获得合理协助。

7.1.3 承运人、机场和机场地面服务代理人应保证残疾人能及时得到与乘机相关的信息，包括订座、航班时刻更改、联程航班衔接、办理乘机手续、指定的登机门以及托运和提取行李信息。

7.1.4 除另有规定外，承运人、机场和机场地面服务代理人不应限制残疾人在候机楼内活动。

7.2 乘机登记

7.2.1 残疾人愿意在机场使用自带轮椅的，应允许使用其轮椅至客舱门。

7.2.2 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，承运人、机场和机场地面服务代理人应按各自责任提供协助，不应使其无人照看超过30 min。

7.2.3 残疾人需要承运人提供5.2.1的服务或本标准规定的登、离机协助的，应在航班离站时间3 h前在机场办理乘机手续。

7.2.4 残疾人没有按5.2.1的要求提前通知或没有提前3 h在机场办理乘机手续的，承运人应在不延误航班的情况下，尽量提供相应的服务或协助。

7.3 座位安排

残疾人提出定座需求，承运人应尽量做出下列安排：

- a) 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，承运人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；
- b) 承运人应为陪伴人员安排紧靠残疾人的座位；
- c) 当残疾人与其服务犬同机旅行时，承运人应提供相应舱位的第一排座位或其他适合的座位；
- d) 对于腿部活动受限制的残疾人，承运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。

8 安全检查及登机

8.1 安全检查

8.1.1 残疾人及其行李、辅助器具和服务犬应与其他旅客一样接受安全检查。

8.1.2 承运人、机场和机场地面服务代理人应通知残疾人在办理安检前清空随身携带的排泄袋。

8.1.3 对残疾人的辅助器具进行安全检查过程中，安检人员判断该辅助器具可能藏有违禁品、危险品等，可进行特殊程序的检查。

8.1.4 在条件允许的情况下，机场应设置残疾人安全检查专用通道。

8.1.5 当残疾人为保护隐私提出进行单独安全检查时，安检人员应及时安排。

8.2 登、离机

8.2.1 承运人、机场和机场地面服务代理人应安排残疾人及其陪伴人员优先登机。

8.2.2 由于特殊原因需要减部分旅客时，承运人应优先保证残疾人及其陪伴人员的运输。

8.2.3 承运人、机场和机场地面服务代理人应尽可能安排残疾人使用廊桥登、离机，并提供相应协助，包括按需要向残疾人提供服务人员、普通轮椅、窄型轮椅、机上专用窄型轮椅、客梯、升降设备等。

8.2.4 不能使用廊桥或升降装置时，应以残疾人同意的可行方式协助其登、离机。

8.2.5 航班不正常时，承运人、机场和机场地面服务代理人除按相关规定做好服务工作外，还应对残疾人在下列方面予以特殊协助：

- a) 主动询问残疾人或陪伴人员的需求，并予以协助；
- b) 指定休息区域、安排住宿时应考虑无障碍设施设备条件。

9 辅助器具

9.1 锂电池辅助器具

含有锂电池的辅助器具运输应符合MH/T 1020的相关规定。

9.2 辅助器具在客舱内的存放

9.2.1 承运人不应限制残疾人将附录A规定的辅助器具带进客舱，且不应收取任何费用。

9.2.2 客舱内没有存放设施或空间的，应提供辅助器具免费托运。

9.3 辅助器具的托运

9.3.1 残疾人可免费托运一件附录A规定外的辅助器具。

9.3.2 轮椅、电动轮椅应作为托运行李运输。承运人对托运的轮椅、电动轮椅等辅助器具应拴挂行李牌，并将其中的识别联交给托运人。

9.3.3 残疾人托运电动轮椅，应在航班离站时间3 h前交运。

9.3.4 承运人应以直立且固定状态载运和装卸电动轮椅，并将电瓶电极断开且对电极作防短路处理。

9.3.5 承运人应协助托运人将辅助器具及其拆卸的部件进行适当包装。

9.4 辅助器具的交付

9.4.1 承运人应在客舱门附近接受托运和交付辅助器具，以便残疾人尽可能使用自己的辅助器具。

9.4.2 残疾人提出在行李区提取其辅助器具，承运人应满足其要求。

9.4.3 辅助器具的运输应优先于其他货物和行李，并确保与残疾人同机到达。

9.4.4 辅助器具不正常运输损失的赔偿与普通行李相同。

9.5 运输责任

承运人不应要求残疾人签署放弃对辅助器具损坏或丢失进行索赔的权利的免责文件，托运前已损坏的除外。

10 客舱服务

10.1 承运人以视频方式向旅客播放安全须知时，应加注字幕并在画面一角使用手语向听力受损的残疾人进行介绍。

10.2 承运人单独向残疾人介绍安全须知时，应尽可能不引人注目。

10.3 承运人应根据残疾人要求提供下列服务：

- a) 协助就坐和离座；
- b) 协助就餐准备，包括打开包装、识别食品及食品摆放位置；
- c) 协助往返卫生间；
- d) 协助放置和拿取随身携带物品及客舱存放的辅助设备。

10.4 承运人可不向残疾人提供下列特别协助：

- a) 协助实际进食；
- b) 在卫生间内或在旅客座位上就排泄功能方面予以协助。

11 担架服务

- 11.1 残疾人需要担架服务时，应在定座时提出并经承运人同意，最迟不应晚于航班离站时间前 72h。
- 11.2 残疾人应凭相关医疗证明申请担架服务。医疗证明应在航班离港日期前10 d 内开具。
- 11.3 残疾人应按照承运人要求准确完整地填写相应表格并支付相应票款。
- 11.4 残疾人凭担架旅客的医疗证明，于航班起飞时间3 h前到达柜台办理乘机手续。
- 11.5 担架旅客及陪同人员应提前登机、最后下机。

12 服务犬

- 12.1 残疾人应向相关部门提供服务犬的身份证明和检疫证明。
- 12.2 带进客舱的服务犬，应在登机前戴上口套并系上牵引绳索，且不应占用座位和任意跑动。
- 12.3 承运人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戴上口套。
- 12.4 服务犬应在残疾人的座位处陪伴。
- 12.5 残疾人的座位处不能容纳服务犬时，承运人应调换座位。

13 联程运输

- 13.1 联程运输时，联程旅行中的承运人应为残疾人提供航班衔接服务。
- 13.2 原续程承运人航班不正常，改由另一续程承运人运输时，原续程承运人应为残疾人提供一切必要的安排和协助。

14 管理

14.1 投诉处理

- 14.1.1 残疾人的合法权益受到损害时，可向承运人、客运销售代理人、机场和机场地面服务代理人投诉，也可向民用航空主管部门投诉。
- 14.1.2 承运人、客运销售代理人、机场和机场地面服务代理人应设立专门机构或指定专门人员负责残疾人投诉的受理工作，对外公布投诉受理方式，并报民用航空主管部门备案。
- 14.1.3 承运人、客运销售代理人、机场和机场地面服务代理人应尽快处理残疾人投诉，将处理的结果及时反馈投诉人并接受民用航空主管部门监督。

14.2 培训

- 14.2.1 承运人、客运销售代理人、机场和机场地面服务代理人应制定培训大纲，保证所有为残疾人提供服务的员工按其职责接受服务意识、心理、技巧、设备设施使用等培训和定期复训。
- 14.2.2 安检人员应接受对残疾人及其行李物品、服务犬进行安全检查的培训和定期复训。
- 14.2.3 为残疾人提供服务的员工应熟悉残疾人服务工作程序，熟练操作各种无障碍设备。

14.2.4 员工培训及定期复训记录应保留至少2年。

附录 A
 (规范性附录)
 可带进客舱的辅助器具

类别	助动装置	
肢残	助行器	拐杖 假肢
聋人 盲人	助听设备	电子耳蜗 助听器
	盲杖	多功能型 简易型
	助视器	盲人眼镜

参 考 文 献

- [1] 联合国《残疾人权利公约》
 - [2] 《中华人民共和国残疾人保障法》
 - [3] 残疾人航空运输办法(试行) MD-TR-2009-2
-