

民航局文件

民航发〔2014〕105号

关于印发《残疾人航空运输管理办法》的通知

民航各地区管理局,各运输航空、服务保障公司,各机场公司:

2009年4月30日,民航局制定了我国残疾人航空运输方面的第一个规范性文件《残疾人航空运输办法(试行)》(以下简称《办法》)。《办法》对规范残疾人航空运输服务工作,保障残疾人便捷乘机发挥了重要作用。随着我国经济发展和人民生活水平的提高,残疾人对航空运输服务工作提出了更新更高要求。为使《办法》能够适应目前残疾人航空运输的新发展和民航主管部门的监督管理需求,民航局会同中国残联多次调研并反复征求行业意见,在此基础上对《办法》进行了修订,现印发给你们。请各单位认真学习,严格贯彻执行。本《办法》自2015年3月1日起正式施行。



残疾人航空运输管理办法

第一章 总则

第一条 为保护残疾人在航空运输过程中的合法权益,规范残疾人航空运输的管理及服务,根据《中华人民共和国残疾人保障法》、《中华人民共和国民用航空法》和有关法律、法规、规章,参照《残疾人权利国际公约》及国际惯例,制定本办法。

第二条 本办法适用于依照中华人民共和国法律设立的承运人使用民用航空器运送残疾人而收取报酬的国内、国际航空运输,或经承运人同意而办理的免费航空运输。

第三条 残疾人与其他公民一样享有航空旅行的机会,为残疾人提供的航空运输应保障安全、尊重隐私、尊重人格。

第四条 本办法中下列用语,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)“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。

(四)“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。

(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。

第五条 机场无障碍设施设备的配备应遵守《无障碍环境建设条例》,并符合民用机场航站楼无障碍设施设备配置标准的要求。

第六条 承运人、机场和机场地面服务代理人应免费为具备乘机条件的残疾人提供本办法规定的设施、设备或特殊服务。

第二章 残疾人运输人数及拒绝运输的预防

第七条 除另有规定外,承运人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。

第八条 承运人拒绝为具备乘机条件的残疾人提供航空运输时,应向其说明拒绝的法律依据。

具备乘机条件的残疾人要求提供书面说明的,承运人应在拒绝运输后 10 日内提供。

第九条 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为：

（一）航班座位数为 51-100 个时，为 2 名；

（二）航班座位数为 101-200 个时，为 4 名；

（三）航班座位数为 201-400 个时，为 6 名；

（四）航班座位数为 400 个以上时，为 8 名；

（五）载运残疾人数超过上述规定时，应按 1:1 的比例增加陪伴人员，但残疾人数最多不得超过上述规定的一倍；

（六）载运残疾人团体时，在按 1:1 比例增加陪伴人员的前提下，承运人采取相应措施，可酌情增加残疾人乘机数量。

本条所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。

除本条规定外，承运人不得以航班上限制残疾人人数的理由，拒绝运输具备乘机条件的残疾人。

第十条 陪伴人员应在定座时声明陪伴关系，并单独出票。承运人应保证陪伴人员与具备乘机条件的残疾人同机旅行。

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。

第三章 定座和购票

第十一条 承运人及其销售代理人应在其售票处、售票网络或电话订票系统中设置相应的程序，以便残疾人说明其残疾情况、所需服

务及协助要求。

本规定第九条所述的残疾人应当在定座时将残疾情况、所需服务及协助要求等信息告知承运人或其销售代理人。

残疾人从销售代理人处定座的,销售代理人应及时将相关信息告知承运人。

承运人应尽快答复定座的残疾人,是否能够满足其乘机需求。

第十二条 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:

- (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。

具备乘机条件的残疾人提出需求后,承运人应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。

承运人应在 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(四)项所需求的服务。

第十三条 具备乘机条件的残疾人已按第十二条提出需求,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,由该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。

第十四条 承运人及其机场地面服务代理人应根据请求,向具备乘机条件的残疾人提供下列航空运输中有关设施和服务的信息:

(一)带活动扶手座位的位置,以及按照本办法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。

第十五条 除以下情况外,承运人不得要求具备乘机条件的残疾人提供医疗证明:

(一)在飞行中需要使用医用氧气;

(二)承运人有合理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。

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。

第四章 乘机

第十六条 机场应在航站楼的主要入口处设置综合服务柜台,并设有醒目标识,为具备乘机条件的残疾人提供航班信息,协助其联系承运人、办理乘机手续或安全检查等服务。

第十七条 承运人、机场和机场地面服务代理人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。

第十八条 除另有规定外,承运人、机场和机场地面服务代理人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。

第十九条 承运人、机场和机场地面服务代理人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。

第二十条 具备乘机条件的残疾人托运其轮椅的,可使用机场的轮椅。

具备乘机条件的残疾人愿意在机场使用自己轮椅的,可使用其轮椅至客舱门。

第二十一条 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,承运人、机场和机场地面服务代理人按各自责任不得使其无人照看超过 30 分钟。

第二十二条 具备乘机条件的残疾人需要承运人提供第十二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。

具备乘机条件的残疾人未能按第十二条要求提前通知或未按本条要求提前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力提供上述服务或协助。

第二十三条 除另有规定外,承运人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。

第二十四条 具备乘机条件的残疾人提出以下座位需求的,承运人应尽力做出安排:

(一) 具备乘机条件的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;

(二) 除另有规定外,承运人应为陪伴人员安排紧靠残疾人的座位;

(三) 当具备乘机条件的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;

(四) 对于腿部活动受限制的具备乘机条件的残疾人,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。

第二十五条 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。

承运人、机场和机场地面服务代理人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。

第二十六条 对具备乘机条件的残疾人的助残设备进行安全检查过程中,安检人员判断该助残设备可能藏有武器或其他违禁物品的,可进行特殊程序的检查。

第二十七条 在条件允许的情况下,机场应设置残疾人安全检查无障碍通道。

第二十八条 机场应为具备乘机条件的残疾人设立独立、私密的

安全检查空间。

具备乘机条件的残疾人请求私下安全检查的,安检人员应及时安排。

第二十九条 通常情况下,承运人、机场和机场地面服务代理人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。

本规定第九条所述的残疾人在飞机前排就坐的,承运人应安排其优先离机。

因某种原因需减载部分旅客的,承运人应优先保证具备乘机条件的残疾人及其陪伴人员的运输。

第三十条 承运人、机场和机场地面服务代理人应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。

第三十一条 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。

第三十二条 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。

第三十三条 承运人、机场和机场地面服务代理人应当为第九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。

第五章 助残设备存放

第三十四条 承运人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。

第三十五条 具备乘机条件的残疾人可免费托运1件附件一规定外的助残设备。

第三十六条 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。

第三十七条 承运人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,承运人应将助残设备及其拆卸下的部件进行适当包装。

第三十八条 除另有规定外,承运人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。

第三十九条 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。

第四十条 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,承运人应满足其要求。

第四十一条 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。

第四十二条 承运人不得要求具备乘机条件的残疾人签署免责声明,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。

第六章 空中服务

第四十三条 承运人以视频方式向旅客播放安全须知时,应加注字幕或在画面一角使用手语向听力残疾人进行介绍。

承运人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。

第四十四条 承运人单独向具备乘机条件的残疾人介绍安全须知时,应尽可能谨慎和不引人注目。

第四十五条 承运人应在客舱内提供由具备乘机条件的残疾人要求的,或承运人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;
- (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。

第四十六条 不要求承运人向具备乘机条件的残疾人提供下列特别协助：

(一) 协助实际进食；

(二) 在卫生间内进行协助，或在旅客座位上就排泄功能方面予以协助；

(三) 提供医疗服务。

第七章 服务犬

第四十七条 承运人、机场和机场地面服务代理人应允许服务犬在航班上陪同具备乘机条件的残疾人。

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。

第四十八条 具备乘机条件的残疾人应向相关部门提供服务犬的身份证明和检疫证明。

第四十九条 带进客舱的服务犬，应在登机前为其系上牵引绳索，并不得占用座位和让其任意跑动。

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。

第五十条 除阻塞紧急撤离的过道或区域外，服务犬应在残疾人的座位处陪伴。

具备乘机条件的残疾人的座位处不能容纳服务犬的，承运人应向残疾人提供一个座位，该座位处可容纳其服务犬。

第八章 联程运输

第五十一条 联程运输时,交运承运人应负责为具备乘机条件的残疾人提供航班的衔接服务。

第五十二条 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。

第五十三条 交运承运人航班不正常造成具备乘机条件的残疾人未能与接运承运人航班衔接的,交运承运人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。

第五十四条 原接运承运人航班不正常改由另一接运承运人接运的,原接运承运人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。

第九章 管理与培训

第五十五条 承运人、机场和机场地面服务代理人应根据本办法制订详细的服务方案,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。

第五十六条 承运人、机场和机场地面服务代理人需要告知的其他重要服务信息,应以具备乘机条件的残疾人容易获取的方式提供。

第五十七条 承运人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:

(一)起飞、到达和经停地的机场和机场地面服务代理人;

(二)若不是在运营承运人定座的,应以可行方式尽快将信息传递到运营承运人;

(三)联程运输时,交运承运人应将有关信息及时传递到接运承运人,并由接运承运人通知机场和机场地面服务代理人。

第五十八条 在航班起飞后,承运人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。

第五十九条 承运人、机场和机场地面服务代理人应当制定培训大纲,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:

(一)残疾人航空运输方面的法规、政策培训;

(二)为残疾人服务的意识、心理及技巧等培训;

(三)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;

(四)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;

(五)使用及操作无障碍设施设备的培训。

第六十条 为保证知识更新和员工服务熟练程度,承运人、机场和机场地面服务代理人应在前一次培训后的36个月内进行复训。

培训记录应保存三年以上并随时接受民航主管部门的检查。

培训记录应载明以下内容:

- (一) 受训人员姓名；
- (二) 最近一次完成培训的日期；
- (三) 培训内容；
- (四) 表明已通过培训考核的证据。

第六十一条 承运人应当使用本办法附件二中的表格,按年度向民航主管部门报送运输的具备乘机条件的残疾人数量及情况。

第六十二条 承运人、机场和机场地面服务代理人应每年对残疾人航空运输服务能力进行自我评估,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。

第十章 投诉处理

第六十三条 具备乘机条件的残疾人的合法权益受到损害时,可向承运人、机场和机场地面服务代理人投诉,也可向民航主管部门投诉。

第六十四条 承运人、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受理残疾人投诉受理工作,对外公布投诉受理方式,并报民航主管部门备案。

第六十五条 承运人、机场和机场地面服务代理人应尽快处理残疾人投诉,并接受民航主管部门监督。

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	

附件二

具备乘机条件的残疾人航空运输情况表

承运人名称 _____ 数据收集时段 _____

承运人名称										数据收集时段				
载运残疾人数量										没有陪伴人员且在紧急撤离时需要他人协助的残疾人数量				
总数	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	其他残疾			使用机场升降设备	其他协助或服务	总数	
所需协助及服务														
使用医用氧气	托运电动轮椅	使用机上专用窄型轮椅	残疾人因身体	携带服务犬进客舱	使用机场综合服务柜台	使用机场轮椅	使用无障碍电动车	使用无障碍摆渡车						
被拒绝乘机情况														
人数限制	安全原因	未提前告知	无法提供所需服务	未按时到达机场	无法提供医疗证明	未有陪伴人员	其他原因	总数						企业接到残疾人投诉数量

抄送：局领导，民航各监管局，局属各单位，局机关各部门，中国航空运输协会，机场协会，中国民航科学技术研究院。

民航局综合司

2014年12月15日印发
