



国际民用航空组织

## 工 作 文 件

A40-WP/524<sup>1</sup>

EX/220

10/9/19

信息文件

(Information paper)

仅限中文和英文

### 大会 — 第 40 届会议

#### 执行委员会

#### 议程项目 14：简化手续方案

#### 中国民航残疾人航空运输服务工作情况

(由中华人民共和国提交)

#### 执行摘要

中国民航一直秉承真情服务工作要求，高度重视残疾人航空运输服务工作，通过进一步优化无障碍出行环境，完善残疾人航空运输服务法规、标准，加强残疾人航空运输服务保障，规范服务流程，不断提升残疾人航空运输服务水平。

希望大会注意到本文件相关信息，并指导秘书处收集、分享成员国的最佳实践。

战略目标：	本文件涉及安保和简化手续战略目标
财务影响：	不适用
参考文件：	附件9 — 《简化手续》(第15版) 中国民用航空局(CAAC)《残疾人航空运输管理办法》，2014年 中国民用航空局(CAAC)《民用机场旅客航站区无障碍设施设备配置》(MH/T 5107-2009)，2009年 中国民用航空局(CAAC)《关于进一步提升民航服务质量的指导意见》，2018年 中国民用航空局(CAAC)《民用运输机场服务质量》(MH/T 5104-2013)，2013年

<sup>1</sup>中文和英文文本由中国提供。

## 1. 引言

1.1 中国民航一直秉承真情服务工作要求，高度重视残疾人航空运输服务工作，通过进一步优化无障碍出行环境，完善残疾人航空运输服务法规、标准，加强残疾人航空运输服务保障，规范服务流程，不断提升残疾人航空运输服务水平。

## 2. 残疾人航空运输服务方面的政策法规

### 2.1 制定《残疾人航空运输管理办法》

2.1.1 2009年，中国民用航空局制定了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)》，在规范残疾人航空运输服务，保障残疾人便捷乘机方面发挥了重要作用。随着经济社会发展和人民生活水平提高，残疾人对航空运输服务工作提出了更高的要求，为了适应残疾人航空运输的新发展，保护残疾人在航空运输过程中的合法权益，民航局于2014年对《残疾人航空运输办法(试行)》进行修订，出台了《残疾人航空运输管理办法》，对残疾人运输人数及拒绝运输的预防、订座与购票、乘机、助残设备存放、空中服务、服务犬、联程运输、管理与培训、投诉处理等方面进行全面规范。

### 2.2 发布《关于进一步提升民航服务质量的指导意见》

2.2.1 为了进一步提升民航服务质量，推动民航高质量发展，更好地满足人民群众日益增长的航空运输需求，增强人民群众对民航服务的满意度和获得感，民航局于2018年制定了《关于进一步提升民航服务质量的指导意见》，其中明确要求要完善无障碍设施设备配备，加强残疾人等特殊群体航空运输服务保障，优化服务流程，满足特殊人群的服务需求，让全社会感受到民航服务的人文关怀。

## 3. 残疾人航空运输服务方面的行业标准

### 3.1 颁布行业标准《民用机场旅客航站区无障碍设施设备配置》

3.1.1 为提升民用运输机场的服务品质，民航局于2009年颁布了《民用机场旅客航站区无障碍设施设备配置》(MH/T 5107-2009)，规定了民用机场旅客航站区站前(停车楼)、室外道路、航站楼、站坪等区域内无障碍设备配置要求，较好地推动了民用机场无障碍设施的建设。

### 3.2 颁布行业标准《民用运输机场服务质量》

3.2.1 2013年，根据实际需求，民航局对《民用运输机场服务质量》(MH/T 5104-2006)进行修订，颁布了《民用运输机场服务质量》(MH/T 5104-2013)。新的标准对民用运输机场无障碍设置提出具体要求，包括航站楼前道路交通的无障碍设施标准，停车场(楼)无障碍设施标准，无障碍标志规范、规格、位置高度、指示方向标准，残疾人士布告牌、手语提示标准，残障人士专用座位标准，无障碍洗手间标准、特殊旅客服务标准等。

#### 4. 服务质量专项行动

4.1 自2016年起，民航局连续4年先后开展“民航服务质量提升”、“民航服务质量规范”、“民航服务质量体系建设”、“民航服务质量重点攻坚”专项行动。每年的专项行动中都明确了特殊旅客航空运输服务的相关要求，尤其针对残疾旅客，要求航空公司、机场要严格落实《残疾人航空运输管理办法》，针对残疾人出行需求，增加相关设施设备，不断改进和优化服务流程，完善相关业务手册，明确服务规范和流程，同时要加强一线员工的业务培训，提升员工实际操作能力。通过开展专项行动，民航行业进一步保障了残疾旅客的出行便利，彰显了民航服务的人文关怀。

#### 5. 结论

5.1 希望大会注意到本文件相关信息，并指导秘书处收集、分享成员国的最佳实践。

— 完 —