



## 简化手续专家组（FALP）

### 第十四次会议

2026年4月20日至24日，蒙特利尔

议程项目 3：关于附件 9 —《简化手续》的修订

迈向更具包容性的机场：“不存在，并不意味着做不到。”

（由意大利提交）

#### 摘要

大会第42届会议第12/3号决议，敦促各成员国将为残疾和行动不便人员提供包容和无障碍航空运输服务作为优先事项。应鼓励在国际民航组织层面分享最佳做法，借鉴意大利等国的经验，以造福国际民航组织所有成员国。这也应包括进行国家无障碍通行检查的最佳做法。

#### 简化手续专家组的行动：

请简化手续专家组：

- 请国际民航组织国际民用航空无障碍通行工作组考虑为开展国家定期检查起草最佳做法；和
- 建议国际民航组织广泛传播本工作文件中概述的最佳做法，并鼓励加以应用。

## 1. 引言

1.1 行动不便旅客（PRM）人数不断增加，以及造成这一趋势有多种因素，这是国际民航业公认的现实。确保为残疾人提供无障碍航空运输的承诺需要有效和切实可行的政策支持，包括民航当局积极参与促进整个机场环境的无障碍化。

## 2. 讨论

2.1 目前，在国际和地区层面，与机场无障碍通行有关的检查和审计没有协调一致地实施。有几个国家和地区方案值得一提。美国机场残疾合规方案规定对机场进行定期合规审查。在欧洲联盟之内，第 1107/2006 号法规（EC）规定指定国家执行机构，负责确保正确应用有关残疾和行动不便旅客权利的法规；然而，其中并没有制定有关机场无障碍通行的核查方法或监督机制的具体规定。在欧洲民航会议（ECAC）地区之内，ECAC 秘书处于 2024 年启动了行动不便人员（PRM）援助质量评估方案，

以评估向航空部门中日益增多的行动不便人员所提供的援助的质量。该方案支持 ECAC 成员国监督机场管理机构和航空公司对 Doc30 号文件第 I 部分第 5 节所载规定的实施情况，根据 ECAC 成员国的请求对机场进行评估。爱尔兰提供了一个国家层面良好做法的相关实例，该国于 2024 年公布了 2023 年在六个国家机场进行无障碍通行检查的报告，确定了调查结果，并展示了与机场无障碍通行相关的监督活动的透明度。

2.2 意大利民航局（ENAC）是第 1107/2006 号法规（EC）的国家执行机构，定期对主要国家机场的机场无障碍通行进行审计。ENAC 目前牵头负责“迈向更具包容性的机场”倡议，这是一个综合方案，旨在提升机场空间和通道的无障碍性、机场服务和系统的技术创新、员工培训和运营人发展，以及机场组织机构的内外沟通战略。该方案的重点是满足不断发展的通用设计和无障碍化原则，旨在为所有旅客创造包容性的旅行体验，无论其身体、智力、发育、隐性或显性残疾情况如何。目前，该项目只适用于少数几个战略机场，涉及与机场运营人、行业协会、残疾人团体和援助服务机构的协作，以促进包容性文化，确保残疾旅客能够体验无缝和包容的旅程。在罗马机场（菲乌米奇诺）、米兰 SEA 机场（马尔彭萨和利纳特）以及威尼斯 SAVE 等主要机场开展了试点，启动了“迈向更具包容性的机场”项目。这些倡议旨在营造一个更加温馨、实用和包容的机场环境，为有不同需求的旅客提升整体旅行体验。该项目包括根据国家和国际法规对机场无障碍通行差距进行评估。评估之后，将确定相关倡议和最佳做法，以提高机场的无障碍通行，并改善机场服务对残疾或行动不便旅客的可用性。

2.3 ENAC 的倡议与最佳做法：意大利主要机场如菲乌米奇诺、马尔彭萨和威尼斯参加了项目的初期阶段。这些机场正受到 2025 年残疾人主题纪念年和 2026 年米兰 — 科尔蒂纳冬奥会和残奥会等重大事件的影响，其中的特点是运动员要克服身体和心理障碍。这些备受瞩目的活动为 ENAC 通过“迈向更具包容性的机场”项目彰显其包容性愿景提供了独特的机会。

2.4 该项目的目标是分享共同的政策原则，以便了解旅客的需求，并在每个机场的具体运营背景下满足这些需求。这种做法受到通用设计的启发，目的是确定普遍需求，并通过民航局的监测活动鼓励机场运营人实施包容性解决方案。在这一框架内，ENAC 在各机场驻场发挥着关键作用，作为一线“哨兵”，能够发现关键问题并提供适当的响应，同时还推广可在国家层面扩大和实施的做法。我们的目标是确保机场成为具有包容性的环境，让所有旅客都能充分感受到旅行体验的一部分，永远不会掉队。

2.5 2024 年，该项目首先对相关机场系统进行了分析。主要发现情况包括：

- 残疾旅客人数稳步增长，其中许多人希望不依赖 PRM 服务而独立出行；
- 目前的机场系统主要解决运动障碍问题，对感官或隐性残疾关注较少；和
- 在某些地区，无障碍通行仅通过 PRM 服务提供。

2.6 因此，要求机场运营人重点弥补这些差距，并按照项目的目标规划相关举措。2025 年 5 月 22 日，ENAC 在菲乌米奇诺机场进行了现场视察，按照项目的目标评估实施行动。这些行动包括：

- 新型求助呼叫立柱原型和互动信息立柱：创新型呼叫点和信息立柱，供不同类型的残疾人完全无障碍使用；

- 应用程序“Be My Eyes”：一种远程视觉辅助服务，将视障人士与工作人员联系起来，后者可提供实时支持，帮助他们在机场内通行；
- 聊天机器人：通过 WhatsApp 将航班信息和更新状态直接发送到旅客的手机上。聊天机器人还会推荐商店和餐厅，并立即回复用户提问。服务语言为英语和意大利语；
- 预留的“用餐隔间”区：为所有因特殊需要而在拥挤或过于暴露的环境中用餐感到不适的人员设计的专属舒适空间。这些区域提供安静和受保护的环境，让旅客此时能安心休息；和
- 自主式轮椅“Whill”：一种创新的电动助行设备，以支持机场内的自主移动，为传统轮椅提供一种舒适的替代选择（目前处于测试阶段）。

2.7 如前所述，所实施的举措是部署、测试和审查迭代过程的一部分，旨在不断改进旅行体验。此外，ENAC 还要求运营人通过收集用户反馈来完成测试阶段，以便随后将最有效的解决方案作为最佳做法加以推广。

2.8 ENAC 最近在包容性航空运输领域制定的另一项举措是“包容性 — 互操作性 — 残疾 — 人工智能”项目，旨在通过实施基于人工智能的交流系统，提高有听力障碍的旅客的无障碍通行。该系统配备了能够用口语和手语交流的虚拟人像，为旅客提供更自然且更具无障碍性的实时交流渠道。目标是打破交流障碍，为聋人或听力障碍者提供个性化的交流选择，确保所有人都能获得包容的旅行体验。在这个项目中，开发了一个专用的信息立柱，能够识别手语，并通过文字与手语两种方式驱动虚拟人像与用户互动。此外，旅客还可以通过 WhatsApp 接收到手语视频形式的航班状态更新，并配有文字说明航班的任何变化。尽管项目开发复杂，但代表了真正的创新进步，目前用于提供机场重要信息，如无障碍设施的位置、实时航班状态和关键旅行相关详情，包括登机口信息。该倡议与意大利国家聋人协会合作制定。与此同时，系统还在进一步开发，以回答所有旅客的语音询问。目前，已支持多语言交流，包括意大利手语（LIS）和国际手语。下一阶段是将这些功能扩展到机场网站，使旅客能直接用语音提问，从而确保实体和数字机场环境的无障碍性。

### 3. 建议

#### 3.1 请简化手续专家组：

- 建议国际民航组织国际民用航空无障碍通行工作组考虑引入最佳做法，以便至少在战略性选定的机场开展年度检查方案；
- 建议国际民航组织广泛传播本工作文件中概述的最佳做法，并鼓励加以应用。