

附件 2:

襄阳机场残疾人航空运输培训要求及大纲

一、培训岗位、内容及责任部门

(一) 受训人员类别及责任部门

岗位	人员	责任部门
地服各岗位	类别 1: 问询人员、登机口服务人员、值机人员和贵宾服务人员等	地面服务部
安检岗位	类别 2: 安检人员	安全检查站
其他	类别 3: 机场内其它岗位(包括与旅客相关或其它残障设施相关的人员, 如: 质量安全部、地面服务部、航站区管理部、运行指挥中心、	相关部门

说明: 请各运行责任部门按照以上分类, 负责本部门相关业务的培训和管理。

(二) 受训人员的训练内容依据

内容	人员类别		
	1	2	3
残疾人航空运输方面的法规、政策培训	✓	✓	✓
为残疾人服务的意识、心理及技巧等培训	✓	✓	
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		✓	

为具备乘机条件的残疾人提供服务及协助 的工作程序的培训	✓	✓	
使用及操作无障碍设施设备的培训	✓		

说明：请在空格内打“✓”表示需进行该内容培训。

二、残疾人航空运输培训大纲

（一）培训的课程设置及考核要求

1. 课时及考核要求

初训及复训使用同样大纲，初训 6 课时，复训 6 课时。36 个月内进行复训。

2. 课程内容设置

（1）残疾人航空运输方面的法规、政策培训；

（2）残疾人服务的意识、心理及技巧等培训；

（3）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；

（4）为具备乘机条件的残疾人提供服务及协助的工作程序的培训；

（5）使用及操作无障碍设施设备的培训。

（二）受训人员的范围及培训后达到的质量要求

1. 初始培训人员

（1）对新参加（包括转岗）与残疾人运输相关的人员在上

岗前应进行初始培训，使他们初步了解和掌握有关知识和规则以及应急处置原则。

（2）参加过初始培训，但已超过定期复训期限的各类人员。

2. 复训

（1）参加过初始培训，且培训时间未超过定期复训期限的各类人员。

3. 受训人员经本大纲培训之后应能达到如下目标：

（1）了解残疾人航空运输的基本概念、适用法律法规；

（2）明确残疾人航空运输的限制条款，明确本岗位在残疾人运输中所处地位和应承担的责任；

（3）明确残疾人心理、沟通方法、技巧；

（4）熟练使用残障设施的使用方法。

（三）教员资质情况

按照本大纲为受训人员实施培训的教员应为各部门的内训师或教员。

（四）培训教材（包括但不限于以下内容）

1. 《襄阳机场残疾人航空运输服务管理办法》；

2. 《残疾人航空运输管理办法》；

3. 部门 SOP 相关内容等。

（五）考核试卷制定的原则和要求

受训人员经过培训之后需经过考试检验学习效果。满分为100分，考试满80分为合格，满90分为优秀。内容应涵盖大纲

内的相关知识。