湖北机场集团襄阳机场有限责任公司文件

襄阳机场发〔2026〕24号

关于印发《襄阳机场残疾人航空运输服务管理办法（修订）》的通知

各部、站、队、中心：

现将《襄阳机场残疾人航空运输服务管理办法（修订）》印发你们，请遵照执行。

此通知。

湖北机场集团襄阳机场有限责任公司

2026年3月10日

襄阳机场残疾人航空运输服务管理办法（修订）

第一章 总则

第一条 为保护残疾人在襄阳机场的合法权益，规范残疾人服务保障程序，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》、民航局《残疾人航空运输管理办法》，结合襄阳机场服务保障工作实际情况，制定本办法。

第二条 本办法适用于襄阳机场残疾人航空运输服务管理工作，为残疾人提供的服务应保障安全、尊重隐私、尊重人格。

第三条 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，利用机场提供的设施和服务，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，但不包括担架旅客。

（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。

第四条 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《民用机场旅客航站区无障碍设施设备配置技术标准》（MH/T 5047-2020）的要求。

第五条 本办法为具备乘机条件的残疾人提供的设施、设备或特殊服务均免费，不得收取费用。

第六条 依据《襄阳机场航空地面服务特许经营合同》《襄阳机场地面服务业务安全服务运行协议》，湖北空港航空地面服务有限公司（以下简称地服分公司）负责开展本办法内残疾人地面服务业务中乘机手续的服务、助残设施及服务犬管理、管理与培训、投诉处理等具体工作内容。

第七条 地面服务部负责对地服分公司承担的残疾人服务相关工作进行监督、检查和指导。

第二章 残疾人运输的拒绝及人数要求

第八条 除另有规定外，各服务保障部门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。

第九条 因安全等原因拒绝为具备乘机条件的残疾人提供服务时，要向其说明拒绝的理由。

第十条 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）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，残疾人数最多不得超过上述规定的一倍；

（四）载运残疾人团体时，在按1:1比例增加陪伴人员的前提下，可酌情增加残疾人乘机数量，地面服务部应协助航空公司采取相应措施。

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。

第三章 定座和购票服务

第十一条 襄阳机场目前无售票业务，应协助具备乘机条件的残疾人提前向航空公司说明残疾情况、所需服务及协助要求，征得航空公司许可后再协助办理相关手续。

第十二条 具备乘机条件的残疾人需要使用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）为具备乘机条件的残疾人团体提供服务；

（四）携带服务犬进入客舱。

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航空公司的航班时，地面服务部应予以协助。

第十四条 地面服务部要根据具备乘机条件的残疾人提出的请求，向航空公司核实后提供下列设施和服务的信息：

（一）带活动扶手座位的位置，以及按照《残疾人航空运输管理办法》要求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（如座位安排限制等）；

（三）在客舱或货舱内存放残疾人常用助残设备的限制（如尺寸大小限制等）；

（四）航空器内是否有无障碍卫生间。

第十五条 地面服务部要将对残疾人观察和询问到的实际情况及时反映给航空公司，除以下情况外，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）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。

第十六条 除下列情形外，不得将要求具备乘机条件的残疾人在旅行时带有陪伴人员作为提供航空运输的条件：

（一）不能对机上工作人员介绍的安全说明和注意事项加以理解或做出反应，或不能与机上工作人员进行交流；

（二）无法自行从航空器上紧急撤离。

第十七条 陪伴人员应在定座时声明陪伴关系，并单独出票。

第十八条 地面服务部应建立多渠道残疾人旅客服务申请响应机制，协同航空公司、航旅纵横直销平台、客服热线等多种预订和申报方式，确保残疾人旅客能便捷提交服务需求。

第四章 乘机手续服务和安全检查

第十九条 航站区管理部应在航站楼内设置醒目的残疾人问询服务柜台标识。残疾人问询服务柜台应为具备乘机条件的残疾人提供航班信息，协助其办理乘机手续或安全检查等服务。

第二十条 地面服务部要协助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。

第二十一条 地面服务部与运行指挥中心建立“需求接收-信息核验-指令传达-执行反馈”全流程信息传达机制：

（一）需求接收环节：地面服务部在收到残疾人旅客服务申

请后（含提前预订和现场申请），需在30分钟内完成需求信息核验，明确残疾人类型、具体服务需求（如轮椅类型、登离机方式等）、航班信息等关键内容，录入机场离港服务信息系统并标记“残疾人服务优先级”。

（二）信息传达环节：地面服务部需在信息核验完成后15分钟内，通过机场内部即时通讯平台（如微信群、对讲机）、电话双重通知运行指挥中心，并同步推送服务需求详情。运行指挥中心接收后需在5分钟内回复确认，形成“传达-确认”闭环记录。

（三）指令执行环节：运行指挥中心根据服务需求，结合航班机位分配情况，优先安排残疾人旅客经廊桥登机。

（四）记录归档环节：保障结束后，地面服务部需将服务全过程记录存档，运行指挥中心同步将机位安排、设备调配等记录归档，形成完整服务台账。

第二十二条 除另有规定外，不得限制具备乘机条件的残疾人在候机楼内活动，或要求其留在某一特定区域。

第二十三条 地面服务部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。

第二十四条 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。

第二十五条 具备乘机条件的残疾人乘坐地面轮椅、登机轮椅或其他辅助设备且无法独立移动的，地面服务部不得使其无人照看超过30分钟。

第二十六条 具备乘机条件的残疾人需要机场提供第十条或登离机协助的，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没有按第十条要求提前通知或提前2个小时在机场办理乘机手续的，地面服务部要在不延误航班的情况下尽力提供服务或协助。

第二十七条 除为满足安全要求外，在办理乘机手续时，地面服务部不得拒绝或要求具备乘机条件的残疾人在某一特定座位就座。

第二十八条 具备乘机条件的残疾人提出以下定座需求的，地面服务部要协助航空公司尽力做出安排：

（一）具备乘机条件的残疾人进入客舱后，无法进入带固定扶手的过道座位的，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）除安全理由外，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，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，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。

第二十九条 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。地面服务部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。

第三十条 安全检查站应制定特殊检查程序，包括对残疾旅客检查以及导盲犬的检查程序等。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。

第三十一条 在条件允许的情况下，安全检查站应设置残疾人安全检查无障碍通道。

第三十二条 安全检查站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。

第三十三条 安全检查站应强化安检人员专项培训，提升对残疾人旅客的尊重意识、助残设备识别能力，掌握正确检查方法，避免给残疾人旅客造成二次伤害或心理不适。

第三十四条 通常情况下，地面服务部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。

因某种原因需减载部分旅客的，地面服务部要优先保证具备乘机条件的残疾人及其陪伴人员同机旅行。

第三十五条 运行指挥中心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。

在不能提供廊桥或升降装置的情况下，地面服务部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。

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。

第三十六条 航班不正常时，地面服务部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等条件；

（三）主动询问相关需求，并予以协助。

第三十七条 地面服务部应为具备乘机条件的残疾人到港提供行李提取、引导等必要的协助和服务。

第三十八条 对有明确需求的无人陪伴残疾人旅客，地面服务部应提供规范、专业的人员陪护服务，从值机、安检、候机、登机到下机、提取行李、离开航站楼，形成环环相扣、标准统一的全链条服务闭环。

第三十九条 服务柜台和客舱内（协同航空公司）应配备方便与听力言语残疾人交流的手写板，提供书面文字信息提示，保障其信息获取权益。

第五章 助残设施及服务犬管理

第四十条 襄阳机场在候机楼旅客主要活动区域的卫生间提供了残疾人无障碍设施服务以及在出发厅设有盲道。

航站区管理部负责无障碍设施的管理、维护工作，保证无障碍设施正常使用。任何单位或个人不得占用、损坏或废弃无障碍设施。

第四十一条 地面服务部负责轮椅等助残设备的管理维护，负责向具备乘机条件的残疾人提供轮椅供在机场及登离机时使用。

第四十二条 不得将“附件 1”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。客舱内没有存放设施或空间的，应将助残设备免费托运，此外具备乘机条件的残疾人可免费托运一件“附件 1”规定外的助残设备。

第四十三条 电动轮椅应办理托运，具备乘机条件的残疾人托运电动轮椅的，需在航班离站时间前 2 小时交运，且符合危险物品运输相关规定。

第四十四条 地面服务部应对托运的助残设备拴挂优先行李牌或其他显著标识，交给具备乘机条件的残疾人。

第四十五条 地面服务部应制定助残设备管理程序，除另有规定外，应能保证在靠近客舱门的地方接受托运，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。

第四十六条 地面服务部应优先将托运的助残设备从货舱中取出，并根据航空公司或旅客的要求尽快送到客舱门交给具备乘

机条件的残疾人。

第四十七条 具备乘机条件的残疾人提出在行李区提取其助残设备的，地面服务部要满足其要求。

第四十八条 地面服务部要优先运输助残设备，并确保与具备乘机条件的残疾人同机到达。

第四十九条 办理托运手续时，不得要求具备乘机条件的残疾人签署免责文件，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。

第五十条 具备乘机条件的残疾人应提供服务犬的身份证明和检疫证明。需带进客舱的服务犬，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。

第六章 管理与培训

第五十一条 质量安全部负责将本办法以书面、网络等适当形式向社会公布。需要告知的其他重要服务信息，由各服务保障部门以具备乘机条件的残疾人容易获取的方式提供。

第五十二条 质量安全部负责制定残疾人运输培训大纲（附件 2），各服务保障部门依据大纲制定年度培训计划，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）对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。

第五十三条 为保证知识更新和员工服务熟练程度，机场服务保障人员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，相关材料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。

第五十四条 地面服务部每年组织对机场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。

第五十五条 各航空公司、机场、地面服务代理人等各主体之间应建立高效的信息共享与协同机制。地面服务部在收到残疾人旅客服务申请后，应明确标注残疾人类型及具体服务需求，并确保该信息在1小时内准确、及时、完整地传递至值机、安检、登机、地面保障等各个环节，各环节接收后需确认反馈。

第五十六条 地面服务部应将残疾人服务流程和风险点纳入服务风险隐患清单，定期组织开展服务能力评估、问题复盘与整

改，每季度至少开展一次专项检查。

第七章 投诉处理

第五十七条 航站区管理部负责受理残疾人投诉，将投诉受理电话在航站楼内及公司官网上进行公布。质量安全部负责将机场投诉有关信息向民航主管部门备案。

第五十八条 航站区管理部应尽快处理残疾人投诉，留存相关记录，并接受民用航空主管部门监督。

第五十九条 建立“受理-分析-复盘-改进”的投诉闭环管理机制：

1、受理阶段：各一线保障部门对残疾人旅客投诉实行“首接负责制”，确保投诉信息记录完整，包括投诉人信息、投诉事项、需求诉求等。

2、分析阶段：投诉处理完成后，质量安全部牵头，航站区管理部配合，需在5个工作日内组织相关部门开展原因分析，形成分析报告，明确责任主体。

3、复盘阶段：若有残疾人服务相关投诉，质量安全部需组织开展相关投诉案例复盘会，针对典型投诉事件深入溯源问题成因，系统评估服务短板。

4、改进阶段：将复盘成果转化为优化服务流程、完善管理制度、改进人员培训的具体措施，明确整改责任人和整改时限，并跟踪整改落实情况，确保问题彻底解决。

第六十条 综合管理部应建立残疾人服务舆情监测机制，及时发现并处置服务相关负面舆情，按照“快速响应、妥善处置、及时反馈”原则处理，避免舆情扩大。

第八章 附则

第六十一条 各相关单位根据本办法，结合运行实际，组织或督促制定相关工作程序或业务流程。

第六十二条 本办法由地面服务部负责解释。

第六十三条 本办法自发布之日起执行。原《襄阳机场残疾人航空运输服务管理办法》（襄阳机场发〔2024〕67号）同时废止。

湖北机场集团襄阳机场有限责任公司综合管理部　　2026年3月10日印发