

# 民航明传电报

签批盖章 王志清

等级 特提

局发明电〔2016〕450号

## 关于进一步做好特殊航空运输服务工作的通知

民航各地区管理局，各运输航空公司，各机场公司，空管局：

最近一段时期以来，民航行业连续发生机上旅客突发疾病救治、残疾旅客客舱服务以及人体捐献器官航空运输等服务事件，引发社会广泛关注。在全行业深入贯彻落实民航局党组“真情服务底线”要求的形势下，为践行“人民航空为人民”的行业宗旨，进一步做好特殊航空运输服务工作，现就有关事宜通知如下：

### 一、高度重视残疾人航空运输服务工作

做好残疾人航空运输服务工作，是落实《残疾人保障法》、《消费者权益保护法》，保护残疾人出行权益的切实举措，也是航空运输服务工作的重要内容。新修订的《残疾人航空运输管理办法》

已于 2015 年 3 月 1 日正式施行，各单位要加强宣传、贯彻，提升服务的主动性和积极性，自觉把各项要求落到实处。

（一）修订、完善业务手册。航空公司、机场要以新办法为依据，及时修订相关业务手册，明确残疾人服务规范和程序。

（二）加强人员培训。航空公司、机场及地面服务代理人要强化员工服务意识，加强业务培训，提升服务的主动性和服务技能。

（三）配备无障碍设施、设备。航空公司应根据残疾人的服务需求，提供机上专用窄型轮椅、医用氧气等设施设备；机场要在航站楼出发厅设置为残疾人服务的问讯柜台，为残疾人提供问询、引导等服务；要根据《无障碍环境建设条例》和民用机场航站楼无障碍设施设备配置标准的要求，配备残疾人停车位、轮椅等无障碍辅助设备。

（四）保障助残设备托运。航空公司、机场要切实做好助残设备的托运工作，采取有效措施防止托运途中损坏，到达目的地后在机舱口及时交付残疾人使用。

## **二、着力提高患病旅客的应急处置能力**

随着航空运输的快速发展、旅客运输量的迅速增长，旅客在飞行途中突发疾病的情况时有发生。航空公司、机场等单位要着力提高应急处置能力，及时、有效的救助患病旅客。

（一）提升机上救助能力。航空公司要对机组成员加强医疗急救知识的培训，牢固树立“以人为本、关爱生命”理念；完善

机上患病旅客信息通报标准和处置程序，根据旅客病情，必要时果断返航或备降。

（二）加强协调联动。机场管理机构要充分履行旅客救助协调职责，积极组织航空公司、空管、地面服务代理等驻场单位共同建立健全旅客医疗急救机制，进一步完善相关处置预案，并与其他突发事件保障预案有机衔接。

（三）提升地面急救效率和救治水平。各机场医院、医疗救护部门要按照国家卫生部门的要求，规范患病旅客检查、急救、送转等工作程序，进一步提升医务人员专业水平和医疗急救能力，有效提升救治效率。

（四）严格责任落实。各航空公司、机场和机场地面服务代理要进一步完善患病旅客救治和服务协议，明确患病旅客救治及服务的内容、程序和责任，确保患病旅客救治过程的有效衔接，避免扯皮、推诿。

### **三、保障人体捐献器官航空运输便捷、顺畅**

人体捐献器官航空运输是民航业履行社会责任的重要体现。民航各单位要充分认识人体捐献器官航空运输的重要性，在保证航空安全的前提下，提供便捷、顺畅、高效的运输服务。

（一）规范运输流程。航空公司、机场应立足自身运行保障能力，完善相关手册，规范人体捐献器官的航空运输流程，确保切实、可操作。

（二）提升服务能力。航空公司和机场要加强对一线员工的

业务培训，熟悉人体捐献器官运输相关规范和流程，提升现场服务能力。

（三）加强服务保障。接到医疗部门的人体捐献器官运输通知后，航空公司应及时将相关信息通知到值机柜台、机组人员，为携带人体捐献器官的医务人员优先办理乘机手续，并在飞机落地后安排其优先下机。如遇紧急情况，航空公司应及时联系空管部门，对所搭乘飞机予以优先放行。

（四）开通绿色安检通道。机场安检部门在接到通知后，要为携带捐献器官的医务人员开通绿色安检通道，提高通行效率。

（五）建立合作机制。支持航空公司、机场与相关医疗机构加强沟通、协调，通过签订合作协议等形式，建立长期有效的合作机制。

#### **四、加强宣传、引导和监督检查**

（一）航空公司、机场、相关销售代理人等单位要充分利用售票处、网站和电话订票系统等平台，加大对特殊航空运输服务的内容、流程及注意事项的宣传力度，增进社会对民航服务的理解和信任；引导残疾人、携带人体捐献器官的医务人员等特殊服务对象预先提出服务需求，做好相应的保障工作。

（二）航空公司、机场等单位要在 3 月份组织开展特殊航空运输服务的自查工作，重点检查公司相关手册内容与局方规定的符合性、手册执行情况、服务对象投诉处理情况以及与相关单位的协调联动情况，对存在的问题应制定切实的整改措施加以解决，

形成闭环管理。自查情况应在3月31日前报本单位所在地区管理局。

(三)各地区管理局要对辖区内运行单位的特殊航空运输服务工作加强监督检查,并将检查中发现问题汇总后于4月30日前报民航局。民航局将对各单位工作开展情况进行综合考评,考评结果将向全行业通报,并对社会公布。

中国民用航空局

2016年2月26日

---

抄送:局领导,民航局消费者事务中心,民航各监管局、各地区空管局,局机关各部门。

---

承办单位:运输司

电话:64091918

---