

華信航空「身心障礙旅客」服務指引

壹、身心障礙旅客服務準則：

一.定義：

身心障礙者係指身體系統構造或功能，有損傷或不全導致顯著偏離或喪失，影響其活動與參與社會生活，經醫事、社會工作、特殊教育與職業輔導評量等相關專業人員組成之專業團隊鑑定及評估，領有身心障礙證明者。或經鑑定符合中央衛生主管機關所訂定等級並領有身心障礙手冊者稱之為身心障礙者。

二.說明：

1.依據身心障礙者權益保障法第 53 條第 3 項規定：

「國內航空運輸業者除民航主管機關所訂之安全因素外，不得要求身心障礙者接受特殊限制或拒絕提供運輸服務。」

同法第 58 條第 4 項規定：

「國內航空業者除民航主管機關所訂之安全因素外，不認同身心障礙者可單獨旅行，而特別要求應有陪伴人共同飛行者，不得向陪伴人收費。」

2.依據交通部民用航空局 100 年 10 月 31 日空運管字第 10000336321 號函，為保障身心障礙者搭機權益、及航空器內乘客撤離之安全考量，訂定安全因素如下：

項 目	說 明
1. 須於航空器內使用擔架或保溫箱者。	國內航空運輸業者得要求於航空器內使用擔架及保溫箱之身心障礙者，應有人陪同；如身心障礙者有陪伴者陪同，業者不得拒絕提供運輸服務。
2.對於國內航空運輸業者依據航空器飛航作業管理規定第四十五條、第四十六條、第四十九條、第五十條、第二百零八條、第二百零九條及第二百二十八條所提供之安全指示無法理解或回應、或無法與國內航空運輸業者之工作人員建立溝通方式者。	國內航空運輸業者能全程對身心障礙者提供協助，以理解、回應或與工作人員建立溝通方式之情況下，業者不得限制或拒絕提供運輸服務。
3.無法自行由航空器內撤離者。	於緊急撤離之需時，國內航空運輸業者能對身心障礙者提供協助或身心障礙者有陪伴者協助撤離之情況下，業者不得限制或拒絕提供運輸服務。

- 3.是故，屬下列所列安全因素可量之身心障礙乘客，本公司可要求需要伴護陪同搭機；非屬以下所列安全因素之乘客，則不得予以特殊限制或拒載：
 - (1) 須於航空器內使用擔架或保溫箱者：因本公司 ERJ 機型機上無相關設備，故目前暫無法受理擔架或保溫箱乘客。
 - (2) 對於本公司所提供之安全指示無法理解或回應、或無法與國內航空運輸業者之工作人員建立溝通方式者。
 - (3) 無法獨自自航空器內撤離者。

- 4.本公司為安全因素內之身心障礙乘客提供以下協助：
 - (1) 登離機時前往及離開座位。
 - (2) 進食前之準備工作。因機上並不提供進食、飲用任何食品或如廁時所需的協助，或除基本急救服務以外的任何醫療服務，故如須於航程中照顧進食或如廁，則請乘客自備陪同之合格伴護者照顧。

- 5.合格伴護者(ESCORT)：

指身心狀態佳，能於客艙照護身心障礙乘客，以及當航機遭遇緊急情況時聽從客艙組員指示協助乘客撤離之陪同搭機者。擔任伴護者於登機後，本公司客艙組員會施予簡報。每位伴護人可陪同一位受限於安全因素之身心障礙者搭機。
- 6.航空公司與身心障礙旅客於安全因素認定有爭議時由航空站服務臺擔任窗口，先請航站業務單位或值日官進行處理，必要時再轉由民航局提供予各航空站之諮詢專線(0800-211798)協助處理。

貳、訂位服務準則：

一.訂位服務原則：

1. 為使所有乘客能夠享有安全、舒適的飛行，若於飛行途中因身體、精神或生理狀況而需要個別注意或協助時，可洽詢本公司訂位專線：4128008、訂位傳真專線：02-25451812、或透過本公司網頁-「旅客服務」之各項資訊與本公司聯絡：
<http://www.mandarin-airlines.com/index/index.html>
2. 本公司接獲旅客來電告知其為身心障礙人士時，為使其有安全且舒適的旅程，將盡力且主動提供可行之服務。若因航空安全載運限制之額度已滿或實無法符合飛行之受理條件，亦建議更改其它前後班次或協助旅客轉至他航。
3. 提醒旅客最晚須於起飛前四十分鐘完成櫃台報到與劃位手續。
4. 搭機前一日，本公司訂位部門將以電報或電子郵件方式發送訊息至相關機場，俾使可事前準備；若是搭機當日需要時，則以電話和傳真訂位記錄方式告知起／迄機場。
5. 經確認遇有乘客需求「輪椅」或「身心障礙者登機升降車」，應於乘客訂位紀錄(PNR)中註明，以利出發站及抵達站事先準備。

二.應對用語：

身心障礙旅客電話訂位時之建議應答步驟：

1	依據一般旅客之訂位用語開始訂票，如：您好，請問要訂購的時間與地點。		
2	詢問旅客欲訂購的票種與張數，以得知是否為身心障礙旅客而進一步詢問其所需之服務。如：請問要訂購成人票、兒童票、敬老票或身障票？		
3	若旅客回答要訂購身障票，則詢問其所需服務。如：請問您需要我們提供協助嗎？（可能為身心障礙者本人訂購或由親友代訂，兩者均須確認服務需求）		
4	請問在航程途中，能自行照料、自主行動嗎？(備註1) 因本公司僅為身心障礙旅客提供登離機服務、以及進食前之準備工作(若有提供餐食)，故旅客若無法自行照料或自主行行動，則建議旅客自備合格伴護。		
5	旅客會有以下幾種回答：		
	(5-1) 不需要	(5-2) 需要，旅客可能接續回答：	(5-3) 請問會提供什麼樣的協助？
	則不須再繼續詢問，直接跳至步驟7	我是肢障者、我是坐輪椅的、我是視障者等…	步驟6中所提之各項服務
			回答：我們提供輪椅服務、登機協助等…。 旅客會再回應(5-1)或(5-2)
6	如果旅客回答為肢體障礙者：		
	請問您有使用拐杖、助行器或輪椅等輔具嗎？		
	拐杖、助行器 (1) 請問需要借用輪椅嗎？ (2) 請問需要協助託運(取得)行李或其他服務嗎？	輪椅 (1) 請問在登機、下機的過程中是否需要有人協助推輪椅、協助託運(取得)行李或其他服務嗎？ (2) 請問是否需要登機之升降設備或機上輪椅等？ (若旅客需要從輪椅移位至其他登機輔具上，旅客輪椅之託運問題須向旅客說明與確認，並詢問是否需要協助移位)(另若使用電動輪椅需再向旅客詢問電動輪椅之電池型號)	(1) 請問您有導盲犬陪同搭機嗎？ (2) 請問在登機、下機的過程中是否需要提供引導、協助託運(取得)行李或其他服務嗎？
	如果旅客回答為視覺障礙者：		
	請問在報到、登機、通關等過程中是否需要專人指引以提供相關資訊？		
	※如旅客需要，本公司會將各項安全、搭機等訊息以紙本資料提供給聽覺障礙旅客。		
6	如果旅客回答為聽覺障礙者：		
7	最後核對行程與所提供之服務，並向旅客確認與提醒，如： 已將您的訂位紀錄(與所需服務)登錄在訂位系統中，您的訂位日期與航班為…，請您在搭機前40分鐘攜帶手冊與身份證至櫃檯報到。謝謝您！再見！		

備註1：若旅客答覆需陪同者，則客服同仁應建議旅客自備合格伴護；

若旅客無法自備合格伴護者，本公司必須明確告知旅客：為使旅客於航程途中享有更舒適及安全的旅途，本

公司於旅客報到時會盡力協助尋找同班機有意願、且適任之其他旅客擔任伴護工作後始受理搭機。

參、報到服務準則：

一.櫃檯作業：

- 1.確認旅客報到時，所有的設備／器具及服務皆已完備。
- 2.旅客所需輔助設備不受個人隨身行李數量限制，惟裝載位置必需符合法規規定及重量限制。

二.無法自行由航空器內撤離者**座位安排應盡量安排於滿足旅客需求之座位**，但下述條件亦需符合：

1. 伴護人應坐於鄰座就近照顧；同一排座位僅限一位此類旅客。
Ex:「無法自行由航空器內撤離者」被安排於 2B，則陪同者應被安排於 2A；同時，2C、2D 不得再受理此類旅客。
2. 不得安排於出口座位(ERJ:12ABCD)。
3. 不得安排於扶手無法活動之座位(ERJ:1ABCD)。

肆、登機服務準則：

1. 提供詳細資料，如旅客類別、伴護人員、所有已實施之特別安排以及指定之座次通知空服人員。
2. 協助旅客先行登機。
3. 班機出發後，將旅客狀況、應注意事項或輪椅設備需求等的資料傳給降落場站，以便事先備妥所需相關服務。

伍、機上服務準則：

一.一般程序：

- 1.協助旅客先行登機、就座，行李擺放、個人物品處理（含拐杖、手杖）。
- 2.責任區域之客艙組員應對身心障礙旅客實施個別簡報：包含安全帶使用、服務鈴使用、緊急出口位置、洗手間位置、座位設施....等。
- 3.確認旅客身體狀況及所需要的協助。(例如目的站輪椅需求)
- 4.提供旅客有關緊急及安全相關服務，但不提供機進食、飲用任何食品或如廁時所需的協助，或除基本急救服務以外的任何醫療服務。
- 5.航程中隨時給予以適切關懷及必要之協助。
- 6.協助旅客最後離機，確認隨身行李均已備齊。

二. 緊急程序:

- 1.緊急情況發生時，合格伴護人須聽從客艙組員指示協助所伴護對象安全撤離。
- 2.特別需要協助的旅客，在時間足夠的情況下，得由客艙組員安排 BUDDY SYSTEM 或由客艙組員協助撤離。
- 3.撤離時，選擇最近之緊急出口(門型出口優先考量)離開。
- 4.使用環抱或拉抬方式搬動旅客至出口，伴護人或協助者坐在被伴護旅客後方緊抱旅客以坐姿滑下滑梯。

陸、其它技巧及注意事項：

一、視覺障礙旅客：

- 1.引導旅客登機時，服務人員將站立於旅客之左前方(約半步至一步之距離)並讓旅客的手搭在服務人員的右肩上或右手肘上，不會抓著旅客的手臂，在引導過程中告知所在路況，如高低差、障礙物等。
- 2.進入客艙後，空服員將引導旅客觸摸椅背以就座，並提醒置物櫃高度避免撞頭。
- 3.依旅客狀況實施個別簡報。
- 4.提供服務前均須加以口頭說明。例如:提供餐飲服務時，應告知旅客餐點之內容與餐具擺放位置。

二、聽覺障礙旅客：

- 1.肢體動作：
說話時和旅客面對面，眼睛直視對方，慢慢地說，使旅客可由服務人員的臉部表情和唇形變化，得知服務人員想表達的訊息，但不誇大嘴形，避免限制旅客讀唇語之能力。
- 2.文字溝通：
如果旅客不瞭解某一個字、詞、語，可換用其它的說法或語句，或用紙、筆書寫予旅客。
- 3.依旅客狀況實施個別簡報。

柒、教育訓練

本指引內容請各相關第一線單位納入新進人員及年度複訓之訓練教材中。

本公司訂位部門與各場站作業服務同仁應定期(原則上每半年乙次)進行宣導，另視需要輔以不定期之案例宣導，以落實作業程序、提昇身心障礙旅客服務品質。

(底下空白)