

民用航空局臺南航空站無障礙服務作業事項

一、協助身心障礙者、行動不便之老、弱、婦、孺等旅客儘速辦理

劃位、通關及登機手續，俾其順利搭機，爰特依交通部民用航空局 94 年 4 月 8 日站務業字第 09400097850 號函說明二(五)規定制定本作業事項以供航空公司作為服務之準據。

二、服務作業流程：

(一)離站服務流程：分有親友陪同及無親友陪同二種：

1. 有親友陪同：身心障礙或行動不便者之親友至航空公司辦理報到、劃位時，航空公司應詢問是否需用輪椅，並協助辦理行李托運、通關、搭車及登機。
2. 無親友陪同：身心障礙或行動不便者至航空公司辦理報到、劃位時，航空公司應主動詢問是否需用輪椅，並協助辦理行李托運、通關、搭車及登機，航空公司如無法立即協助身心障礙或行動不便者辦理通關及登機作業時，應先將渠等安置於妥適處，並俟櫃檯作業結束後立即協助辦理通關及登機作業。

(二)到站服務流程：分有親友陪同及無親友陪同二種：

1. 有親友陪同：航空公司應先預知是否需用輪椅並協助其下機、搭車及行李提領作業。
2. 無親友陪同：航空公司應先預知是否需用輪椅並協助其下機、搭車及行李提領，且須先將渠等安置於妥適處等候親友接送。

- 三、航空公司儘可能提供不同類型輪椅，並加強輪椅之檢修及汰換。
- 四、航空公司應辦理服務人員對於身心障礙及行動不便者之服務訓練。
- 五、地勤人員應協助航空公司人員辦理身心障礙及行動不便者之行李托運
(提領)、搭車及登(下)機等作業。