

身心障礙旅客搭機服務指引

壹、身心障礙旅客服務準則

一、定義：身心障礙者，係指經鑑定及評估，領有身心障礙證明或手冊者。

二、身心障礙旅客搭機準則：

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定之安全因素外，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。」

換言之，國內航空運輸業者在考量後述三項安全因素後，能對身心障礙者提供協助或身心障礙者有陪伴者陪同協助之下情況下，不得要求身心障礙者接受特殊限制或拒絕提供運輸服務，如在安全因素外，要求身心障礙者應有陪伴人，不得向陪伴人收費。

2. 依據交通部民用航空局函，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則第四十五條、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或身心障礙者有陪同者陪同搭乘航空器提供協助，以理解、回應或與工作人員建立溝通方式之下情況下，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下情況下，業者不得限制或拒絕提供運輸服務。

3. 屬以下所列安全因素之身心障礙旅客，航空公司可要求需要伴護(Escort)陪同搭機；非屬以下所列安全因素之旅客，航空公司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：

（本公司國內航線航機上無相關設備，故無法受理擔架或保溫箱旅客）

(2)對於國內航空運輸業者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)無法自行由航空器內撤離者。

4. 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。

5. 本公司為身心障礙旅客提供以下協助：

(1)前往及離開座位

(2)進食前之準備工作

機上並不提供進食、飲用任何食品或如廁所需的協助，或除基本急救服務以外之任何醫療服務。如須於航程中照顧進食或如廁，則由乘客自備陪同之合格伴護者照顧。

三、合格伴護者(ESCORT)：

係指陪同乘客搭機身心狀態佳者，能於客艙及當航機遭遇緊急情況時隨時照護乘客；登機後，客艙組員應檢視伴護者之能力並施於簡報，聽從客艙組員指示，協助乘客撤離。

四、收受標準：

身心障礙旅客搭機依上述第二條搭機準則辦理，每一位屬於安全因素範圍內之旅客，航空公司可要求至少一位伴護(Escort)陪同搭機；非屬安全因素範圍之旅客，航空公司不得予以限制或拒載。每航機無人數總量限制。

身心障礙旅客如因生病列屬傷病旅客者(MEDA CASE)，則依本公司傷病旅客規範受理。

貳、訂位服務準則

一、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，可洽詢本公司客服中心 相關細節，以提供各項貼心服務。

二、身心障礙朋友訂位服務通路：

1. 客服中心：(02)2508-6999

2. 立榮航空全球資訊網：www.uniair.com.tw

3. 立榮航空 App

4. 全省 7-ELEVEN 門市 ibon 機台及全家便利商店 FamiPort 機台

5. 傳真訂位：(03)351-0138

三、受理身心障礙旅客訂位時之作業事項：

1. 應主動積極提供所需服務或提供可行之替代班次，並詳細告知旅客所需的資訊。

2. 確認符合搭機旅行之受理條件(依據前述第壹節第二條第(二)項身心障礙旅客搭機

準則辦理)。

3. 告知旅客最晚於班機起飛前四十分鐘報到，以利本公司準備並提供完善服務。
4. 客服中心受理訂位時，應將乘客所需之服務資訊正確無誤地輸入系統內，以利出發站及抵達站運務人員於班機前置作業時可確實掌握特殊乘客所需服務，以便事先準備。
5. 前一日訂位組以電報通知相關場站事先準備；當日訂位並需求時，建議受理單位輔以電話告知起訖場站。
6. 經確認遇有旅客需求「輪椅」、「身心障礙者登機升降車」或「斜坡式搭機輔具」者，應於旅客訂位紀錄(PNR)及電報中註明，以利出發站及抵達站事先準備。

四、受理身心障礙旅客電話訂位時之應答步驟及應對用語：

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： 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…		
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？確認輔具的重量、尺寸，並說明需要辦理託運。 (2)請問需要其他協助或服務嗎？		
	如果旅客回答為視覺障礙者： (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專人指引以提供相關資訊？ ※本公司應主動將各項安全、搭機等訊息以紙本資料提供給聽覺障礙旅客。		

	說明與確認，並詢問是否需要協助移位)(若旅客自備手動輪椅與電動輪椅應向旅客提醒登機、託運流程，並建議提供電池型號，以利場站於行前確認。)		
※若該班次確實無法提供登機之升降設備或輔具等，請客服中心向旅客說明可能提供的協助登機方法，並確認旅客是否接受。			
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 分鐘攜帶手冊與身分證至櫃檯報到。謝謝您！再見！		

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；
 備註 1：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、報到搭機服務準則

一、櫃檯報到時之作業：

- 收到前述旅客訂位之電報或電話通知時應事先聯絡與確認相關作業；事先安排預留適合乘坐之座位。
- 場站 CIC 開櫃前應再進系統確認該班次之特殊旅客，以免遺漏。掌握並告知當班同仁特殊旅客之狀況，於報到時提供必要協助。避免重複詢問訂位組已傳遞之訊息。
- 遇有旅客需求「輪椅」、「身心障礙者登機升降車」或「斜坡式搭機輔具」者，應主動聯絡出發站及抵達站地勤同仁準備，並確認登機輔具之架設時機，掌握班機準點率。
- 遇未事先訂位之身心障礙旅客臨櫃購票搭機，應主動積極提供所需服務或提供可行之替代班次，並詳細告知旅客所需的資訊。

二、座位安排：

- 座位應儘量安排在較符合旅客需求之座位，並以扶手可活動的座位為宜，但不得安排於緊急出口或阻礙緊急逃生通道。
- 同一走道座位僅能安排一位 WCHC 輪椅旅客(例如第 5 排 ACHK 使用同一走道，僅能受理一位 WCHC 輪椅旅客)。為兼顧撤離順暢及提供協助撤離作業旅客(ABP)乘坐之因素，適合劃予乘坐之位置為主要登機門 (Entrance Door)至窗型緊急出口間之中段座位。若為打石膏之傷腳旅客則座位安排靠內側，正常的腳向走道。
- 如有同行者需將其座位安排在特殊旅客旁邊。

三、登機及離機作業：

1. 登機前知會事務長特殊旅客之人數及座位。班機起飛後通知對站準備輪椅或相關設備。
2. 身心障礙者優先登機，並適時提供必要的協助。上下機時採先上後下之原則。

肆、機上服務準則

- 一、事務長(帶班人員)於身心障礙乘客登機前，應與地勤人員確認交接，取得有關該乘客之狀況以供服務參考。
- 二、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）。
- 三、對旅客實施個人簡報：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。
- 四、確認旅客身體狀況及所需要的協助（例如目的站輪椅需求）。
- 五、提供旅客有關緊急及安全相關服務，但不提供醫療服務。
- 六、航程中隨時予以適切關懷及必要之協助。
- 七、離機前事務長(帶班人員)與地勤人員，再次確定身心障礙乘客離機配合措施是否準備妥當（如輪椅等）。
- 八、協助旅客最後離機，確認隨身行李均已備齊。

伍、其他服務注意事項

一、引導視覺障礙旅客的方法：

1. 服務人員站立在旅客左前方（約半步至一步之距離）並讓視障旅客的手搭在服務人員的右肩上或右手肘上，不要抓著旅客的手臂行走。在引導的過程中應告知所在路況，如高低差、障礙物等。
2. 進入客艙後，引導視障旅客觸摸椅背以就座，並由機上服務人員告知旅客座位服務鈴的位置。若提供餐飲服務，請機上服務人員告知餐點之內容與餐具擺放位置。
3. 指示左右。
4. 輕呼其名或輕觸其手臂以指示他。

二、聽覺障礙旅客：

1. 登機時，機場人員務必提醒此旅客，並引導其登機。
2. 須知會事務長旅客之座位，因旅客無法聽見緊急情況之廣播，但一般來說聽覺障礙旅客皆會手語或讀唇語，服務時，請遵守下列之準則：
 - (1)說話時和旅客面對面，眼睛直視對方，以正常之語調並放慢速度，不要誇大嘴形避免限制旅客讀唇語之能力。
 - (2)請挑重點字告知，如不明瞭則重覆重點字，或換用其它說法或語句，或用紙、筆書寫予旅客。

陸、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。

各單位並應定期進行宣導，另視需要輔以不定期之案例宣導，以落實作業程序、提升身心障礙旅客服務品質。

(以下空白)