

身心障礙旅客搭乘國際航線班機相關事宜研討會

會議紀錄

壹、開會時間：中華民國 101 年 5 月 30 日(星期三)上午 9 時 30 分

貳、開會地點：本局 308 會議室

參、主持人：方主任秘書志文

記錄：沈瑄瑄

肆、出席單位及人員（詳如簽到簿）

伍、主席致詞：略

陸、背景說明：略

柒、討論：

彙整與會單位就各討論議題（如會議資料）之發言內容摘要如下：

一、中華民國腦性麻痺協會

- 若國際機場無空橋時，應提供升降車或斜坡，供行動不便旅客上下機。國內航線機場亦應重視此課題。
- 每航線之起訖站間資訊傳遞及聯繫很重要，航空公司應將旅客需求事先通知目的地航站駐站人員，俾利事先安排。
- 身心障礙者權益保障法規定公共停車場應保留 2% 之停車位，作為行動不便之身心障礙者專用車位；機艙座位是否可比照辦理？

二、八福無障礙生活發展協會

- 根據本人最近搭機經驗，政府及航空公司對於身心障礙旅客服務多已大幅提升；國內大部分機場都有提供升降設備，另航空公司協助旅客於機內就座時，亦有許多可取之做法，部分旅客不瞭解現況，可能是宣傳不夠，建議能加強宣導。
- 航空公司在航班起訖站間資訊傳遞應確實，避免通報之誤失；各公司派駐各地機場人員亦應熟悉其對於身心障礙旅客之服務流程與協助事項。另旅客若是搭乘航空公司直達航班（非轉機、聯程航班），請航空公司協助旅客出關。
- 機場公共區域仍有改善空間，如松山機場無障礙廁所之引導標誌不夠明確，會造成身心障礙者困擾；桃園機場第一航廈整建後之廁所亦不符合標準、第二航廈之引導標誌不清；甚至民航局廁所亦對輪椅旅客不友善（如：進出廁所走道寬度僅恰等於輪椅寬度、通道及無障礙廁所出入口地板有門檻造成高低差）；建議應邀請身心障礙者共同檢視並作改進。
- 地勤公司或航空公司提供輪椅旅客於機場移動之輪椅，其踏板後應有腳帶；並建議儘可能採購可加裝大輪子之輪椅，輪子可至登機口再拆，俾利身心障礙者如廁使用。另故障之輪椅應淘汰，民航局應監督業者汰換輪椅。
- 航空公司應確實執行機艙輪椅與座位間轉換之標準作業程序，以維護輪椅旅客安全。
- 航空公司詢問身心障礙者需求時，應有制式內容，如輪椅的重量、高低、電池等；民航局應訂定制式表格，供業者參考。
- 航空公司應提供服務電話，供身心障礙者有疑問時立即聯絡。
- 在輪椅搬運時，建議航空公司或地勤業者可做一些保護措

施，如以泡棉包覆易損害之零件（如電動輪椅之控制裝置），避免輪椅於搬運時損壞。

- 對於身心障礙者座位安排，航空公司可就安全層面向旅客說明，如對於行動不便旅客而言，第2排反較為安全。

三、中華民國聲暉聯合會

- 聽障者無法聽到機場廣播、無法得知即時訊息，建議能以電子字幕看板或手語人士即時傳遞訊息；另機上宣導安全短片應提供字幕，若無中文，英文亦可接受。
- 建議航空公司於網頁或以其他方式宣導可提供聽障者之服務。
- 本會願意整合聽障者之需求，提供予航空公司配合提升服務。
- 檢視機場設施是否符合身心障礙者需求時應邀請專業人士及身心障礙團體參與。

四、中華民國聾人協會

- 請航空公司派人陪同於目的地機場協助聽障者提領行李及出關，另建議航空公司於網頁註明可提供聽障者之服務事項。
- 本協會可代為向會員轉知航空公司提供聽障旅客服務事項。

五、中華民國智障者家長總會

- 有關身心障礙者需求申請及確認的部分，建議航空公司可向身心障礙者說明可提供服務之內容。

六、中華民國脊髓損傷者聯合會

- 建議民航局制定航空公司詢問身心障礙者需求之制式內容。

七、臺北市新活力自立生活協會

- 有關航空公司詢問身心障礙者需求的部分，國泰航空公司有明確的規定，可供其他航空公司借鏡，相關資訊亦應公開於航空公司網站。
- 航空公司之規定不應有歧視身心障礙者內容，民航局應予把關；另各公司規範可不必完全一致，但建議民航局制定身心障礙者服務之基本要求，並可洽詢身心障礙團體身心障礙者意見。
- 依以往搭機經驗，曾發生已事先與航空公司確認需求，但實際搭機時無法獲得原需求之服務；就此亦建議機場應設置服務專線供身心障礙者聯絡協助處理。
- 有關身心障礙者機艙座位安排，建議航空公司地勤人員應考量身心障礙者需求，如機艙內第一排座位無後掀扶手，不適合肢障旅客使用。
- 身心障礙者輪椅於搬運時常會有損壞情形，航空公司甚至要求旅客簽立「損壞不予賠償」切結書，很不合理；航空公司應主動告知身心障礙旅客可於登機口才換機艙輪椅，旅客自身之輪椅則可於機邊託運。
- 針對目前可能有航空公司或地勤人員未善用機場資源問題，建議機場公開可供身心障礙者使用之設備資訊，以免身心障礙者權益受損。

八、臺北市行無礙資源推廣協會

- 機場雖已就身心障礙者提供各項硬體設施及設備，但卻未能

充分告知身心障礙者，應再加強宣導。

- 建議各航空公司逐項檢視對於身心障礙者之服務流程。
- 有關託運輪椅未能與旅客同時運抵目的地之情況，航空公司應注意並加以改善；航空站亦應督導地勤業者對於提供身心障礙者服務不佳事件進行統計並追蹤稽核。
- 桃園機場目前只有一臺升降車，無法滿足身心障礙旅客需求。
- 輪椅之乾式、溼式電池能否託運等規定，各航空公司做法不同，請民航局說明。
- 如有託運電動輪椅遺失或延遲運抵情形，建議航空公司亦能租用電動輪椅供旅客使用。
- 建議民航局及航空公司能報告現行對於身心障礙者服務之做法或相關規定。另亦可透過定期召會方式就所蒐集各航空公司或各航空站之作法，進行交流與學習。

九、社團法人中華民國殘障聯盟

- 航空公司對身心障礙旅客服務流程及協助措施應公開透明，並建議可參考國泰航空公司之規定。
- 輪椅搬運過程中如有損壞，航空公司雖可提供替代輪椅（一般輪椅）供旅客使用，惟仍可能造成身心障礙者旅客不便（如：須仰賴電動輪椅者如使用一般輪椅，其自立生活能力將受影響），故仍請加強輪椅搬運之服務品質。
- 建議允許旅客自行選擇至登機口才更換機上輪椅。
- 相對於國外而言，國內機場地勤業者搬運輪椅服務品質尚待改善。

十、中華視障聯盟

- 有關身心障礙者座位安排部分，國際運輸協會(IATA)有規定各機型可接受行動不便旅客之人數上限，座位應配合人數限制安排。
- 建議民航局參考各部會作法，訂定身心障礙者搭乘航空器作業準則。

十一、國泰航空公司

- 可由旅客選擇至機艙口再更換機上輪椅。
- 有關行動不便旅客報到登機程序，通常係地勤公司將公用輪椅推到航空公司櫃檯供行動不便旅客使用；如桃勤公司擁有3種輪椅，通常本公司儘量會要求其提供輪子較大之輪椅供旅客使用；至於在機艙內，因受限於走道大小，機艙輪椅確實較小、舒適度較差，尚請旅客體諒。
- 目前桃園機場空側之升降車僅有一部，若遇緊急狀況，即使旅客事先預訂，仍需先提供緊急狀況使用，可能因此無法符合旅客事先預訂需求；建議桃園機場應增購升降車，以提升服務品質。
- 本公司提供20種機上餐點選擇，旅客可於訂位時向航空公司提出需求。
- 本公司會優先處理輪椅託運。本公司要求地勤公司在航機抵達後15分鐘內，應將第1件行李運送至行李轉盤；若仍有輪椅未能即時送達情形，本公司會先以公用輪椅替代供旅客使用。

十二、中華航空公司

- 本公司在接受特殊旅客訂位後，會於艙單上註明，起訖站均會接受到同樣的訊息，整個流程都是連貫的。本公司會持續加強資訊傳遞工作。
- 有關身心障礙者要求航空公司於出發日前再次確認其需求的部分，本公司會在旅客訂位時即確認旅客需求，並透過電報通知整個流程之相關單位，爰旅客及航空公司均毋須再次雙向確認。
- 針對視障旅客，本公司空服員會單獨向視障旅客進行機上安全說明，以確保視障者得知安全訊息。

十三、長榮航空公司

- 本公司機上安全短片均有顯示字幕，若聽障者有其他需求，機上亦有專人提供服務。
- 本公司亦會於身心障礙旅客訂位時確認其需求，毋須再另行確認。

十四、本局空運組

- 有關各航空公司對身心障礙旅客服務流程及協助措施，建議由各公司公開揭露。本局亦會於網頁設置身心障礙者服務專區，連結各航空公司之相關規定。
- 各航空公司對於身心障礙者均有其服務程序，如有不盡完善之處，本局會要求各公司檢視改善。
- 本次會議係就身心障礙旅客服務面進行討論，故未就飛航安全另作說明，若各單位有需要，可另行向本局洽詢。
- 電動輪椅如係使用溼式（液漏式或非液漏式）電池，則因溼式電池係屬危險物品，爰含有溼式電池之電動輪椅不能攜帶

上飛機，但可以交由航空公司託運，國際民航組織(ICAO)亦要求旅客於託運前應先取得航空公司之同意。

- 本局會監督航空公司將輪椅託運之標準作業程序以適當方式公告，並於託運時標示「易碎品」，以避免損壞。
- 國內航線對於身心障礙者標準服務程序及對於身心障礙旅客訂位時之需求確認等，均已訂定「身心障礙者搭機服務指引」，俟各公司依據「身心障礙者搭乘國內航空運輸業者運輸工具之安全因素」規定修訂後，將再請身心障礙團體協助檢視。國際航線部分，本局亦會要求各公司公開揭露相關資訊。
- 國籍航空公司對於身心障礙旅客提供服務情形可納入營運評鑑考量。
- 未來召開類似會議時，會先就航空公司及航空站目前所提供之服務進行說明，讓身心障礙團體充分了解現況後再就相關問題進行討論。

十五、 本局飛航標準組

- 飛航安全向為本局對航空公司之基本要求；歐盟於 97 年提出「特殊旅客載運規範」，本局業請國籍航空公司參考並視需要檢討修正各公司之規定。

十六、 本局航站管理小組

- 本局於 95 年購置 8 臺升降車，於 99 年添購 21 臺斜坡式搭機輔具，目前國內各航站均有是類設施，供行動不便旅客使用；查 100 年使用次數為 2,719 次。本局會加強宣導，讓更多旅客受惠。

捌、臨時動議

臨時動議一：民航局前於 100 年 12 月承諾半年內邀集身心障礙團體及航空公司共同討論身心障礙者搭機事宜之辦理情形。(社團法人中華民國殘障聯盟)

本局空運組：本次會議即在踐行承諾，就身心障礙者所遭遇及關心的搭機問題進行討論，本局前已蒐集航空公司對於身心障礙者服務之相關規定，後續會再依本次會議結論要求航空公司檢視相關規定是否妥適並充分揭露。

臨時動議二：需要以擔架方式搭機之身心障礙旅客遭要求購買 6-9 張機票是否合理？(臺北市新活力自立生活協會)

本局空運組：設置擔架須先拆掉座椅，故收費會較高，本局會後將協助洽航空公司瞭解後再向臺北市新活力自立生活協會說明。

臨時動議三：請提供歐盟之「特殊旅客載運規範」供參。(臺北市新活力自立生活協會)

本局標準組：將於會後提供予臺北市新活力自立生活協會。

臨時動議四：特殊病患使用之醫療器材是否可上機？(財團法人罕見疾病基金會)

本局標準組：機上之醫療器材均需經過認證才能上機，仍應個案判定。

玖、結論

一、請各航空公司協助瞭解所營運航線之起訖機場，若無空橋者，是否有提供升降設備或斜坡，供行動不便旅客上下機；如無便利旅客上下機之設備，則請洽相關機場建議改善，以提升服務品質。

- 二、請各航空公司落實起訖點間旅客特殊需求之通報，以維持服務之連貫性；另亦請加強派駐各機場人員教育訓練，務必熟悉身心障礙旅客服務相關事宜。
- 三、請各航空公司要求所委託地勤公司妥善處理輪椅託運事宜。
- 四、有關台灣失智症協會所提針對年長者增加特殊餐飲之選擇及增大機艙廁所空間或提供特別協助以利失智症長者使用等建議，請各航空公司參考以提升服務品質。
- 五、請各航空公司將其對於身心障礙旅客之服務流程及協助措施公開揭露於公司網站；有關公告內容，可研議採用中華民國殘障聯盟建議，參考國泰航空公司網站公告內容，本案辦理情形請於 101 年 9 月 30 日前陳報本局。
- 六、請本局空運組於本局網頁設置身心障礙者服務專區，連結各航空公司之相關規定。
- 七、請本局秘書室參考八福無障礙生活發展協會與會代表意見就本局無障礙廁所設施研議改善。
- 八、關於身心障礙團體對於航空站及地勤業者之相關建議，包括：
 - （一）督導各航空站加強服務人員訓練，以提升對身心障礙旅客之照顧；
 - （二）督導各航空站定期維護「無障礙服務專區」各項內容並加強無障礙服務之宣導；
 - （三）督導航空站確認航站內電子資訊顯示看板資訊之正確性；
 - （四）督導各航空站邀請身心障礙團體協助檢視現行設施是否符合需求；
 - （五）督導地勤業者檢視更新輪椅設備及改善搬運輪椅服務；
 - （六）機場內輪椅服務相關事宜等；請航站管理小組督導本局所屬航空站及地勤業者改善，並

納入「交通部民用航空局暨桃園國際機場股份有限公司通用化無障礙交通環境推動小組」會議討論。

八、請桃園國際機場公司考量添購升降車以服務行動不便旅客。

九、本局未來將持續就身心障礙者空運服務相關事宜召開會議，建立溝通平臺，進行意見交流，以使身心障礙者搭機更為便利及順遂。

拾、散會。(下午 1 時 10 分)