

壹、前言

航空站為協助身心障礙及行動不便旅客，自抵達航空站起，迄搭機為止，或自外地飛抵航空站至離開航空站等兩項時程，提供專業服務人員及優質無障礙軟硬體服務，特訂定本服務指引。

貳、服務指引內容

一、服務對象：身心障礙（如肢體、視覺、聽覺等障礙者）及行動不便（如病患、老人、孕婦、嬰幼兒童等）之旅客皆為航空站無障礙服務之對象。

二、航空站無障礙服務項目：

- （一）航空站無障礙服務台及服務人員。
- （二）輪椅出借。
- （三）視障者之引導服務。
- （四）聽障者之服務。
- （五）無障礙設施（如：停車場、服務鈴、座椅、斜坡道、盥洗室、公共電話、斜坡式搭機輔具等）。

三、服務內容：依搭機程序及區位，區分為航空站服務及航空公司無障礙服務，從旅客報到櫃檯到登機門，或從到達之登機門到迎客大廳及陸上交通候車處，由航空公司工作人員服務引導。

四、航空站無障礙窗口及電話：

- （一）航空站無障礙服務台、座椅及標示。
- （二）航空站無障礙服務電話 (089-671194)及傳真(089-671161)。
- （三）航空站無障礙服務時間 08：00～17：00。

參、服務指引流程

一、身心障礙者離站：進入航站候機大廳門口設有愛心服務鈴，遇需服務者由本站人員趨前了解服務需要，若需要輪椅服務者，由本站提供輪椅並協助至航空公司報到櫃檯；若無需提供服務者，亦主動告知引導至候機大廳無障礙服務座椅等候或指引報到櫃檯。身心障礙者到達報到櫃檯後，則由航空公司服務人員提供後續(登機、搭機輔具等)服務。

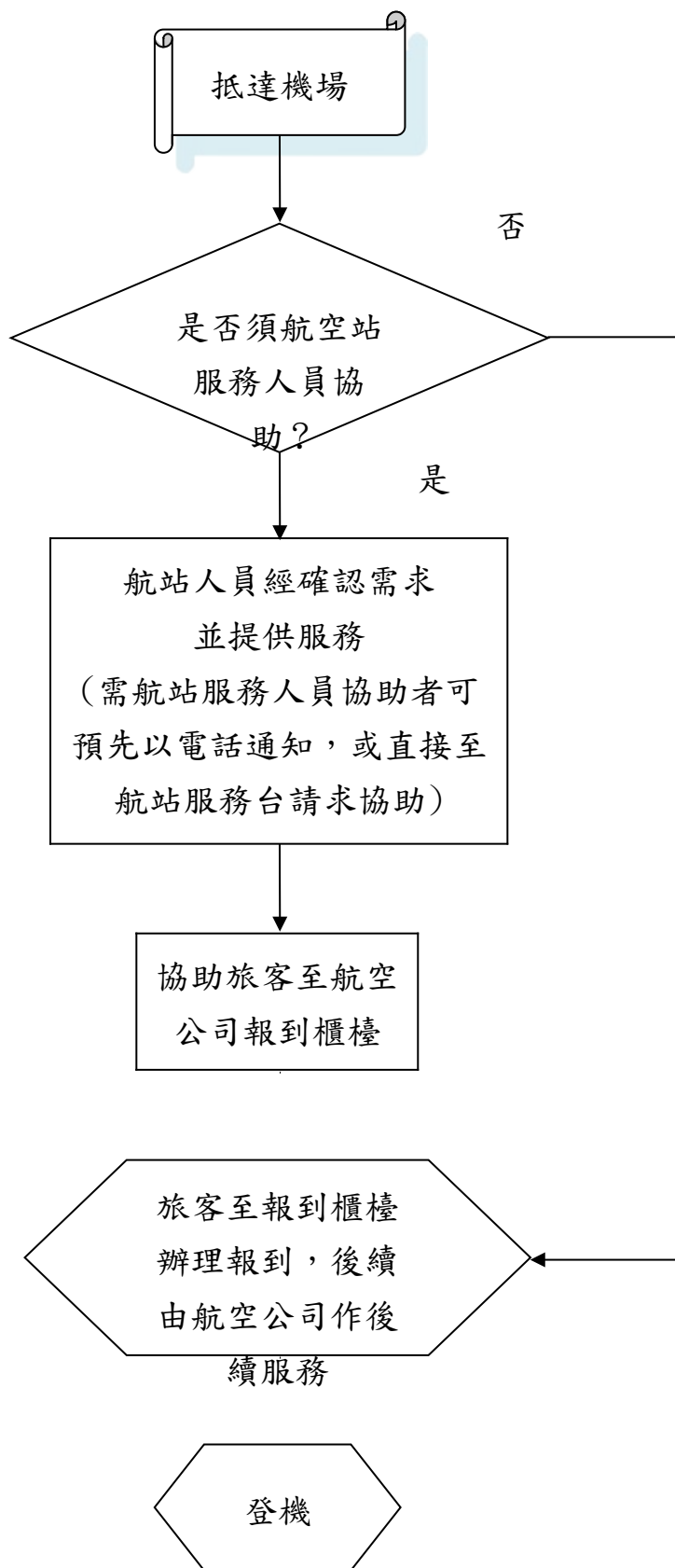
二、身心障礙者到站：由航空公司服務人員負責，協助引導至航站候機大廳，等候接機親屬；

或無接機親屬，則引導至本站無障礙服務座椅休息，由本站服務人員提供後續服務。

三、離站無障礙服務流程圖（附件一）、到站無障礙服務流程圖（附件二）請參閱。

附件一

交通部民用航空局綠島航空站離站無障礙服務流程圖



附件二

交通部民用航空局綠島航空站到站無障礙服務流程圖

