

臺東航空站

身心障礙者離到站之服務作業流程

一、輪椅旅客：

(一)離站旅客處理流程：

1. 航站服務台：

服務人員遇有需輪椅服務旅客，應主動詢問旅客搭乘之航班並協助辦理報到劃位手續後，同時通知航空公司辦理後續服務事項。

2. 航空公司：

(1) 旅客報到劃位時，若行動不便者主動提出輪椅，則請地勤人員推送輪椅至櫃檯。

(2) 協助旅客乘坐輪椅，等候行李托運檢查後，乘坐專用電梯至二樓辦理通關檢查並推至內候機室等候登機。

(3) 登機前，由外班人員先告知空服組員輪椅旅客人數及坐位。

(4) 航機離場後，相關資訊告知其目的站以利後續服務。

(二)到站旅客處理流程：

航空公司：

1. 接獲通報後，依起程站通報之資訊，確認該班次確實之輪椅旅客人數，並請地勤事先備妥足夠之輪椅數量至機坪或登機門等候班機抵達。

2. 班機抵達後，請地勤人員及人力至停機坪或登機門協助其下機並將輪椅旅客推至到站出口處。

(三)備註：本站已於96年1月29日配備升降車可供使用，如空橋故障待修時，停機坪無使用空橋作業之輪椅旅客，暫以升降車代替運送服務。

二、聽障旅客：

航空公司：

(一) 知會外班同仁，於登機時，由運務人員提醒旅客，並引導其登機並就坐。

(二) 將聽障旅客坐位知會客艙長，請其協助必要服務。

三、視障旅客：

(一)離站旅客處理流程：

航空公司：

1. 劃位時，若旅客無人陪同，儘可劃於接近上下機較方便之出口處，若旅客有人陪同，則將其陪同之人的座位保留在旅客身旁。

2. 通關時，由運務人員協助通關，指引方向時，站立在旅客右手邊或讓視障旅客的手搭在服務人員的肩上或左手腕上，口頭指引方向，用的是時針方行進方向

3. 登機前，由外班人員先告知空服組員視障旅客之人數及座位，並優先協助其登機

4. 航機離場後，告知其目的站以利後續服務。

(二)到站旅客處理流程：

航空公司：

接獲航報，且班機抵達後，由運務人員協助引導下機，並引導至到站出口處，將視障旅客交予接機人。