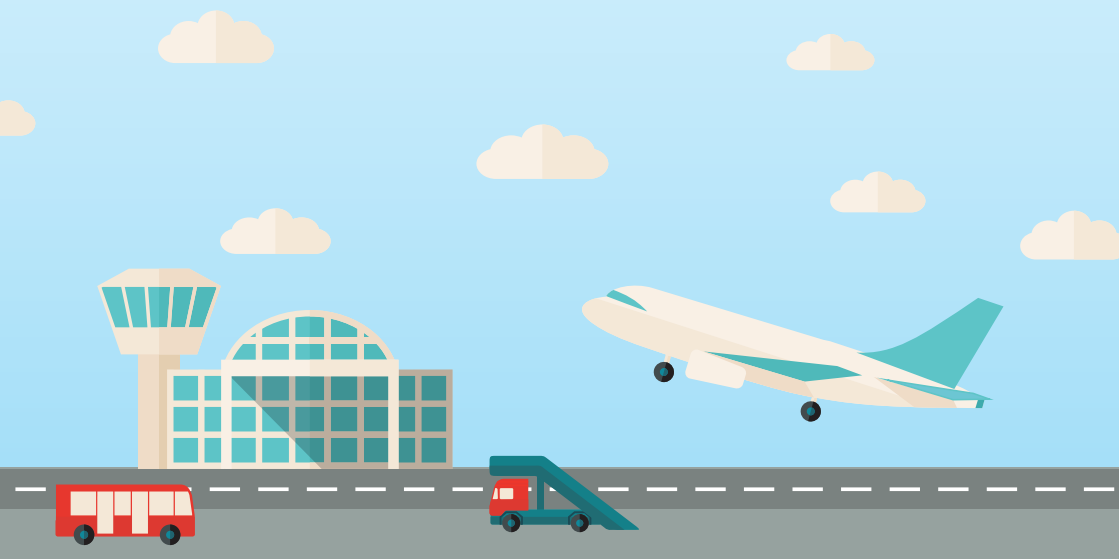


香港無障礙航空 簡易指引



使用航空服務的權利與義務



平等機會委員會
EQUAL OPPORTUNITIES COMMISSION



免責聲明

簡易指引內所有的資料只作一般參考用途，並不代表法律意見。如有任何查詢或欲獲取更多資訊，歡迎聯絡平等機會委員會。

版權

此指引版權歸平等機會所有。除版權條例（第 528 章）所允許的用處外，如沒有平等機會委員會事先書面許可，本指引所有內容不得以任何形式複製。

印刷日期：2017 年 12 月

關於本指引

這本指引有何目的？

平等機會委員會（平機會）關注行動不便人士的需要，包括殘疾人士和長者。透過這本簡易指引，我們希望協助你認識無障礙航空服務，以及行動不便人士作為乘客的權利和義務，並提出實用建議，讓飛行旅程順利無阻。

香港民航處於 2015 年發出《給香港註冊航空公司的指引：協助行動不便人士使用航空服務》。平機會根據民航處的指引，編寫此簡易指引，希望其他非本地註冊航空公司亦採納這些對行動不便人士友善的措施。

你也許留意到不同的國家及航空公司，向殘疾人士提供的便利各有不同。我們建議你在乘搭飛機前，先向旅行社、航空公司及相關機場查詢。

誰是行動不便人士？

本指引所指的行動不便人士，是指因年齡或任何殘疾而暫時或永久地行動不便，因而需要照應和便利措施配合，以使用航空服務的人士。

本指引包含甚麼內容？

本指引為航空旅客提供多方面建議，包括：
計劃行程、預訂機位、於機場內和在航機上需要的協助。

你可於平機會網頁 www.eoc.org.hk 下載本指引。



序

大家好！我是輪椅劍擊運動員余翠怡，也是一位截肢者，日常生活都會穿戴著義肢，在香港生活尚算方便。但是，因我同時是運動員，經常會乘搭飛機出外比賽，每次出隊比賽，我們一行人，有的是輪椅使用者，有的需要使用枴杖，還要帶備比賽輪椅、劍袋和個人行李，每次到機場辦理登機手續，也是一件大事。



我們的輪椅都需要寄艙，而航空公司提供的代步輪椅可於登機閘口才交還，方便輪椅使用者於禁區內可活動自如。登機時，使用者都要轉坐 Sky chair 轉移到機艙內。如行程中需要轉機，一般都是未能於轉機中途站使用自己的輪椅，需要使用當地機場提供的輪椅，由於輪椅不是度身製造，坐位可能會過闊，而且不能自行推動，需要同行人士或機場職員協助，如轉機時間較長，就會比較不便。也試過於歐洲轉機時可以取回自己的輪椅，可能是歐洲比較關注和了解輪椅使用者吧。

我們的輪椅是必須寄艙的，有時候在搬運過程中會損壞。有一次，隊友的輪椅整個支架都變了形，根本不能坐！還好是回港的機程，雖然可以申請賠償，但隊友一整個星期只能使用後備輪椅，對他的生活有很大的影響啊！

因此，航空公司及其職員對無障礙航空的理解和支持，對傷健人士和其他有特殊需要的乘客來說，是非常重要的。

整體而言，作為一位傷健人士，使用航空交通都算是方便，不過當大家計劃行程時，也應先了解轉機和目的地機場的無障礙設計安排，預訂機票時，也可向航空公司提前要求特殊服務，如安排輪椅於辦理登機櫃位和登機閘口接送，於登機時亦可安排優先登機等無障礙服務。希望每位傷健人士都可以了解更多乘搭航班的權利和義務，好好享受空中之旅啊！

平等機會委員會委員

余翠怡, M.H.





使用航空服務的權利與義務

乘搭飛機的權利

除非因操作或安全理由，否則，航空營辦商不應以乘客有殘疾或行動不便為由，拒絕乘客預訂機位，或拒絕讓持有有效機票及已預訂機位的乘客登機。

「不能照顧自己」的乘客，必須由另一名有能力提供協助的人士同行，並由這位人士提供協助，以達到民航處的安全要求。

《殘疾人權利公約》

聯合國《殘疾人權利公約》致力推廣殘疾人士享有充分和平等的人權。公約建議確保殘疾人士在與其他人平等的基礎上，無障礙地使用交通工具和交通設施。

《殘疾歧視條例》

根據《殘疾歧視條例》(條例)，殘疾的定義廣泛，包括大多數的疾病及殘障。條例保障殘疾人士在使用交通或旅遊設施及服務時，免受歧視。

即使飛機在香港境外航行，只要飛機是香港註冊的，條例仍保障你在航空公司提供貨品、服務及設施方面免受歧視。

計劃行程

- 你在計劃行程時，謹記向旅行社、旅遊代理商、航空公司及機場查詢有關所需要的無障礙航空的服務、設施及相關資訊。
- 你有權透過不同溝通渠道查詢以上資訊，例如：電話、互聯網或網頁。有需要時，你亦可要求索取其他版本，如大字體版本和語音版本等。
- 若你計劃停留多個城市，謹記複查所乘搭的各個班機是否屬於同一間航空公司或不同航空公司，以免在準備行程時遺漏了相關資訊。如需要任何協助，應盡量具體地提出你的要求，好讓服務提供者能預先計劃及做好相關安排，以切合你的需要。
- 在預訂機票前，切實地考慮你的實際需要，並選擇最合適的溝通渠道，向服務提供者說明你的需要。





預訂機位

提早通知

最好在訂票時預先向旅行社及航空公司提出你所需要的協助。建議你最少在航班起飛前 48 小時內通知旅行社及航空公司，讓他們有足夠時間作出相關安排。

安全限制

當局已為航空公司制定關於接載行動不便乘客及送運其醫療和輔助行動器材的安全規則。在預訂機票前，必先了解有關規則及限制，如能否攜帶有關器材上機、是否需要使用托運服務等，並向航空公司查詢會否收取附加費。

殘疾證明

一般而言，你無需證明自己的殘疾或行動不便。除非航空公司懷疑有詐，才會要求你出示殘疾證明（例如醫生證明書）。

另一例外情況是當有乘客的健康狀況，會令航空公司未能合理地確保所有乘客（包括行動不便者本人）的安全或健康時，該乘客才需要出示健康證明，以示適宜飛行。

座位安排

視乎安全規定及客位供應情況，你可因應本身的需要而預留座位。如有需要，你應向航空公司解釋提出有關座位要求的原因。

然而，若遇到操作問題，例如航空公司需要轉換另一型號的飛機飛行，就有可能影響到座位的安排。

陪同人士

基於飛行安全，如果你不能照顧自己，必須在同行照顧者陪同下乘搭飛機。

「不能照顧自己」是指：

- 不能自行解開安全帶；
- 不能在無人幫助的情況下離開座位及前往緊急出口；
- 不能自行找出並穿上救生衣；
- 不能自行戴上氧氣面罩；
- 不能在緊急情況下明白機組人員的安全指示。



醫療和輔助行動器材

除非受航空規例約束，或操作 / 安全限制，否則，你有權免費攜帶基本的助行器，如輪椅及助行架，但建議你預先詢問有關規例或限制。若攜帶非基本的助行器材（例如：電動助行器），則有機會需繳付額外費用。

若你需攜帶醫療用途的氣態氧氣 / 氣瓶，該裝置須符合《危險品安全空運技術指令》（國際民航組織第 9284 號文件）的規定，例如：氣瓶淨重量不能超過五公斤。航空公司有酌情權批准乘客攜帶氧氣瓶或提供醫療用途的氣態氧氣。因此，請先向航空公司查詢相關服務及費用。

藥品方面，你需攜帶合資格專業醫務人員發出的相關證明文件。



輔助犬和導盲犬

視障人士可能需要帶同輔助犬或導盲犬登機。香港註冊的航空公司只允許合資格的輔助犬或導盲犬進入客艙陪同主人一同乘搭航班，至於其他國家的航空公司，你應向他們查詢其有關帶同輔助犬或導盲犬進入客艙的規定。

請盡早通知航空公司你需要攜同輔助犬或導盲犬登機。航空公司會要求視障人士提供犬隻已接受認可機構訓練的證明、最近的醫生證明書說明犬隻主人需要使用導盲犬服務，以及由漁農自然護理署（漁農署）簽發的特別許可證等文件。若未能提供相關證明，航空公司可不允許犬隻登機。在辦理登機手續及抵達目的地時，犬隻主人亦需要出示相關文件的正本。

因此，你要預留充足時間向漁農署申請特別許可證（以便有關輔助犬或導盲犬回港入境時豁免在港接受檢疫）及輔助犬或導盲犬寄載於飛機客艙內的批准。要符合有關申請，犬隻必須已進行狂犬病防疫注射及通過狂犬病抗體測試。由於漁農署對有關注射和抗體測試有時間規定，因此，你要預留充裕的時間及在申請前安排好所需的文件及報告。你計劃行程時，應盡早向漁農署查詢詳情。你亦必須預先查詢目的地是否對輔助犬或導盲犬施加入境限制，例如疫苗接種或檢疫期。

根據民航處的指引，輔助犬或導盲犬在飛機起飛、著陸和遇上氣流期間必須繫於主人的安全帶上；在飛行期間，輔助犬或導盲犬可受較少的約束。然而視障乘客及其犬隻不允許坐在緊急出口旁的座位。如不佔額外座位，帶同輔助犬或導盲犬登機並不需要支付額外費用。



於機場內

召援電話及行李搬運服務

兩座客運大樓內均設有 24 小時運作的召援電話，在一號客運大樓離港層落客區亦可找到。兩座客運大樓內亦設有收費的行李搬運服務，行李搬運員可協助旅客，將行李由離港層落客區或其他下車處，送往旅客登記櫃檯；亦可將行李由客運大樓抵港層的行李認領大堂，送往機場各車輛上客處。服務預約詳情，可瀏覽香港國際機場的網頁。

觸覺引路帶及觸覺點字地圖

由一號客運大樓及二號客運大樓有特殊需要車輛的落客區至客戶服務櫃檯，沿途均設有觸覺引路帶，而沿著觸覺引路帶則設有發聲版的觸覺點字地圖。



辦理登機手續

你可視乎個人需要，在辦理登機手續時查詢特別安排。例如，聽障人士可要求航空公司提供輔助設施以助他們出入境、海關檢查及登機。

客運大樓內的交通工具

收費的電動車服務在一號客運大樓及中場客運廊設有兩個服務櫃檯，接載旅客往來登機閘口。服務預約詳情，可瀏覽香港國際機場的網頁。



航班上

登機

視乎安全規定，若你需要從輪椅轉移到客艙座位，你可要求坐在設有移動式扶手的座位（如有）。你亦可以要求與陪同人士同坐。

無障礙資訊

你享有平等取得航班基本資訊的機會。航空公司無論讀出或顯示航班的資訊時，應使用清晰簡潔的文字及圖像說明。你可要求機艙服務員向你解釋航班上的資訊，如餐單、緊急應變程序、操作說明書及安全資訊等。

機艙服務員的協助

在航班上，行動不便人士可要求機艙服務員提供合理的協助，如放置和提取任何手提行李及 / 或助行器。

然而，機艙服務員**不會**向行動不便人士提供個人照顧服務，包括：

- ☒ 餵食（但可協助打開食物容器及說明膳食安排）；
- ☒ 服藥；
- ☒ 如廁（但會協助乘客在機艙內使用輪椅）；
- ☒ 抬起乘客（有此需要的乘客必須由陪同人士提供此服務）。

離開機艙

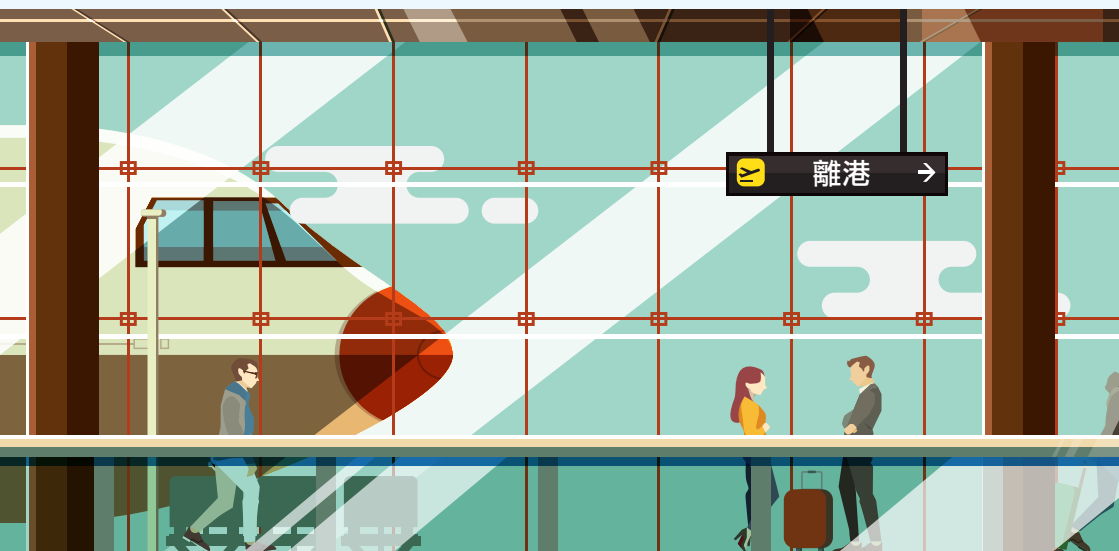
你可以要求航空公司協助離開機艙。乘客在飛機起飛前通知航空公司有關需要，可優先獲得協助。請謹記，一般情況下，要求協助的乘客會最後離開機艙，除非你需要在短時間內轉機。

準備旅程前想一想

你是否會：

- 獨自外遊？
- 需要照顧者陪同下乘搭飛機？
- 需要導盲犬陪同下乘搭飛機？
- 攜帶醫療和輔助行動器材？
- 需要協助於機場內走動？
- 需要協助搬運行李及登機？
- 需要協助登機，如乘客必須使用樓梯而非登機橋登機？
- 需要特別座位安排？

若你是行動不便人士並對上述任何問題回答「是」的話，出發前最好向旅行社、旅遊代理商、航空公司及機場查詢他們可提供的協助。





相關資訊 Related Information

《給香港註冊航空公司的指引：協助行動不便人士使用航空服務》

Guidance for Airline Operators in Hong Kong:

Facilitation of Persons with Reduced Mobility in Air Travel

<http://www.cad.gov.hk/english/pdf/CAD800.pdf>

《殘疾歧視條例》 Disability Discrimination Ordinance

http://www.eoc.org.hk/eoc/graphicsfolder/showcontent.aspx?content=ordinance_ddo



聯絡 Contact



機構 Organization	電話 Tel	網址 Website
漁農自然護理署 AGRICULTURE, FISHERIES AND CONSERVATION DEPARTMENT	(852) 2150 7065	www.afcd.gov.hk
民航處 CIVIL AVIATION DEPARTMENT	(852) 2910 6355	www.cad.gov.hk
香港國際機場 HONG KONG INTERNATIONAL AIRPORT	(852) 2181 8888	www.hongkongairport.com
國泰航空 CATHAY PACIFIC	(852) 2747 3333	www.cathaypacific.com
港龍航空 CATHAY DRAGON	(852) 2747 3333	www.cathaypacific.com
香港航空 HONG KONG AIRLINES	(852) 3916 3666	www.hongkongairlines.com
香港快運航空 HONG KONG EXPRESS	(852) 3902 0288	www.hkexpress.com



平等機會委員會
EQUAL OPPORTUNITIES COMMISSION

地址 Address: 香港黃竹坑香葉道 41 號 16 樓
16/F., 41 Heung Yip Road,
Wong Chuk Hang, Hong Kong

電話 Tel : 852-2511 8211

傳真 Fax : 852-2511 8142

電郵 Email : eoc@eoc.org.hk

網址 Website : www.eoc.org.hk