虹桥机场残疾旅客服务流程

（温馨通道服务）

一、服务内容

为符合乘机条件的残疾旅客、无人陪伴的60周岁（含）以上旅客、孕妇、无障碍需求旅客及其他行动不便的旅客免费提供推手推车、优先办票、优先通关、优先安检、免费电瓶车（T2）、优先登机、优先乘坐出租车等服务。

二、服务提示

1.对于符合乘机条件的残疾旅客，必须提供全程陪同，并与各承运航空公司及其地面服务代理人交接顺畅无误，确保旅客不会在无人照料的情况下超过30分钟。

2.由于空防安全要求，我司服务人员只能到达登机口，无法送至机舱内，且我司提供的轮椅无法进入机舱，仅以轮椅代步推送至登机口，故应将相关事宜提前告知旅客并做好解释工作，征得旅客同意后进行后续服务。

3.若旅客需要陪同进入机舱服务、登机轮椅或机上轮椅服务、目的地机场服务等方面需求，服务人员应将旅客引导至相关承运航空公司及其地面服务代理人进行服务申请，请承运航空公司及其地面服务代理人为旅客协助提供后续服务并做好解释工作。

4.若旅客已向承运航空公司及其地面服务代理人提出服务需

求，我司服务人员将陪伴引导旅客至承运航空公司及其地面服务代理人办票柜台，与相关工作人员做好服务对接，由各承运航空公司及其地面服务代理人按相应流程为旅客提供后续服务。

三、服务受理

旅客可通过电话预约、上海机场小程序、现场受理等三个渠道向我司申请“温馨通道”服务，具体受理方式如下：

（一）电话预约

旅客拨打上海机场服务热线 021-96990 进行“温馨通道”服务预约。我司在接收旅客电话预约并确认服务信息后，通知服务人员按约定的时间、地点与旅客现场对接并提供服务。

（二）上海机场小程序

旅客通过“上海机场”小程序，选择预约服务内容，填写姓名、证件号、手机号及航班信息进行线上预约。服务人员将根据旅客预留信息进行提前沟通联系，确认旅客信息，并按指定时间、地点前往提供服务。

（三）现场受理

旅客在虹桥机场问讯柜台提出服务申请，同时出具有效证件和相关证明等，现场工作人员在进行服务对象资格审核确认后，通知“温馨通道”服务人员，服务人员接电后在 10 分钟内到场提供服务。

“温馨通道”服务现场受理点

航站楼	方位	柜台
1 号航站楼	二楼国内出发大厅	问讯台
	一楼国内到达大厅	问讯台
	二楼国际、港澳台出发大厅	问讯台
	一楼国际、港澳台到达大厅	问讯台
2 号航站楼	三楼出发大厅中央（B/C 岛之间）	问讯台
	一楼到达大厅	问讯台
	东交通中心 B1 层（近地铁）	问讯台（东交中心）

通过上述三种渠道申请“温馨通道”服务，服务人员需按约定时间到达指定地点等待旅客，若现场无旅客须第一时间电话联系，确保后续服务开展。

四、服务提供

（一）承运航空公司及其地面服务代理人

1.优先办票服务柜台

承运航空公司及其地面服务代理人	“温馨通道”特殊旅客服务值机柜台
东航虹桥旅客服务中心	2 号航站楼 C17 号、F18、爱心专区柜台
地服	2 号航站楼 A12 号柜台（国航、深圳） A01（海航、西藏、天津、祥鹏）

	1 号航站楼 D01 号柜台（厦航、河北）
南航	2 号航站楼 D11 号柜台
吉祥	2 号航站楼 E02 号柜台
春秋	1 号航站楼 D24 号柜台

2.优先办票、优先登机服务

承运航空公司及其地面服务代理人应予以配合提供优先办票及行李托运服务；登机时，应提供优先登机服务。

3.对于需办理至机舱服务、登机轮椅或机上轮椅服务、及目的地机场服务的旅客，承运航空公司及其地面服务代理人应积极协助做好后续服务及解释工作。

4.凡直接向承运航空公司及其地面服务代理人提出特殊服务申请的，由各承运航空公司及其地面服务代理人按各自服务标准及流程提供相关服务，但可共享本预案内所涉及的“温馨通道”优先通道、优先柜台、优先乘坐出租车等服务资源和权益。

（二）海关

1 号航站楼设置特殊旅客服务专用通道，海关工作人员见到特殊旅客服务人员/承运航空公司及其地面服务代理人工作人员引导陪伴的特殊旅客，应主动提供“优先通关”服务（在不影响海关正常监管秩序的情况下）。

（三）出入境边防检查站

1 号航站楼设置特殊旅客服务专用通道，分别为：国际、港

澳台出发边检9号通道、国际、港澳台到达边检9号通道。

边检工作人员见到温馨通道服务人员/承运航空公司及其地面服务代理人工作人员引导陪伴的特殊旅客，应主动提供优先办理出境、入境手续服务。

（四）口岸签证处

虹桥口岸签证处未设专用窗口，但现场服务中见到温馨通道服务人员/承运航空公司及其地面服务代理人工作人员引导陪伴的特殊旅客，应主动提供优先办证服务。

（五）安检专用通道

安检区域设立“温馨通道”特殊旅客服务专用通道：

1）1号航站楼国际出发1号通道，国内出发安检二区5号通道、安检三区6号通道。

2）2号航站楼为1号、47号安检通道。

安检工作人员见到温馨通道服务人员/承运航空公司及其地面服务代理人工作人员陪伴引导的特殊旅客，应提供优先安检服务，依序检查。

（六）出租车专用通道

出租车站点调度员见到温馨通道服务人员/承运航空公司及其地面服务代理人工作人员陪伴引导的特殊旅客,应主动安排“爱心通道”或优先协调出租车提供“优先乘坐出租车”服务。

五、服务流程

（一）出发流程服务

温馨通道服务人员为旅客提供轮椅服务、协助提拿行李，陪伴优先办票、优先通关、优先安检，并由服务人员陪伴免费乘坐电瓶车（T2）送至登机口。登机时，承运航空公司及其地面服务代理人应配合安排特殊旅客优先登机。

（二）到达流程服务

温馨通道服务人员根据旅客（家属）需求到达指定地点（一般为登机口或机坪入口处），为旅客提供轮椅、免费电瓶车（T2）、协助提拿行李等服务，陪伴引导至出租车站点，由站点工作人员安排优先乘车服务。

六、服务要求

1.应设置“温馨通道”服务优先柜台、优先通道，并放置服务信息公示台卡。

2.应秉持“真情服务”理念，认真按本流程为特殊旅客提供“温馨通道”服务。

3.充分重视“温馨通道”服务品牌的执行品质和社会效应，在各环节的服务中做到主动、热情，及时提供关怀和帮助，确保工作中不出差错和违规现象。

4.现场各服务单位要互相支持、密切配合，遇到问题主动跨前一步积极协调沟通，及时解决问题，互不推诿。