虹桥机场残疾旅客服务流程

（安检服务）

贯彻落实“真情服务”理念，进一步满足残疾旅客的个性化服务需求，明确检查流程，加强与航空公司的协作，确保有效提升残疾旅客的过检体验。

一、 服务通道

序号	航站楼	区域	通道	服务内容	开放时间
1	T1 航站楼出发层	A 楼国际、港澳台安检区	1	老幼残孕、无障碍通道	与国际、港澳台安检区运行同步
2		B 楼国内安检二区	5		根据区域开放时间动态开启
3		B 楼国内安检三区	6		与国内安检区运行同步
4	T2 航站楼出发层	安检区	1、47	无障碍通道	与安检区运行同步
5			25	老幼残孕通道	与安检区运行同步

二、 独立检查

1.T1 航站楼出发层国内安检区域设有 2 个独立检查室；出发层国际、港澳台安检区域设有 1 个独立检查室。

2.T2 航站楼出发层安检区域设有 2 个独立检查室。

独立检查室应能按需为残疾旅客提供独立、私密的安检空间。

三、 服务对象

1.“具备乘机条件的残疾人”旅客是指购买或持有有效

客票，为乘坐客票所列航班到达机场，利用承运航空公司、机场和机场地面服务代理人提供的设施和服务，符合适用于所有旅客的、合理的、无歧视运输合同要求的残疾旅客。

2.“残疾旅客团体”是指统一组织的人数在10人以上(含10人)，航程、乘机日期和航班相同的具备乘机条件的残疾旅客团体。

3.“服务犬”是指为残疾旅客生活和工作提供协助的特种犬，包括辅助犬、导听犬、导盲犬。

四、 检查要求

1.残疾旅客进入安检通道前，现场安检工作人员应提请并确认旅客清空随身携带的排泄袋。

2.对残疾旅客的检查由同性别人员实施，检查标准与正常旅客一致。残疾旅客要求非公开检查的，应当予以安排。

3.残疾旅客助残设备（包括拐杖、盲杖、轮椅等）必须通过民航行李安检设备检查，对不能通过民航行李安检设备检查的，应采用手工检查和爆炸物探测检查。

4.作为残疾旅客肢体一部分的器械，如矫形器、假肢、助听器等物品，应进行手工检查和爆炸物探测检查；对不能排除疑点的，应要求其取下，经过民航行李安检设备检查，取下器械的过程宜在非公开场合进行。

5.对服务犬进行检查时，应先确认服务犬佩戴防咬人、防吠叫装置，然后再使用手持金属探测器对犬身进行探查。

对服务犬身上的附着物，能卸下的应经过民航行李安检设备检查，不能卸下的应进行手工检查和爆炸物探测检查。

6.对轮椅/电动轮椅检查。对轮椅/电动轮椅（锂电池驱动）的检查，安检员采取直观检查、手工检查、爆炸物探测检查。遇电动轮椅（锂电池驱动）检查时，安检员须核验承运航空公司开具的锂电池放行确认单，如未能提供相关单据，管理人员应联系承运航空公司到场，现场确认处置。

7.具体检查要求可咨询安检现场工作人员或拨打上海机场服务热线021-96990。