虹桥机场残疾旅客服务流程

（机桥位保障）

一、工作原则

坚持安全第一、真情服务、快速响应、协同保障，在确保航班正常运行的前提下，尽可能为残疾人旅客出行提供便利。

二、信息申报与受理

1. 航空公司（或其地面代理）对需要优先靠桥保障的残疾旅客航班，向机场方提出优先靠桥申请，并明确所乘航班、到离港时间、旅客人数等信息。

2. 机场方在收到申请后，及时受理，并根据航班运行情况做好机桥位安排，应靠尽靠。

三、机位安排

1. 机场方根据航班动态、机位资源及保障需要，对申报优先靠桥的残疾人旅客航班，视情优先安排靠桥机位，便于旅客上下机。

2. 机位分配后原则上不作调整，如遇特殊情况确需调整的，视实际情况决定。

四、现场保障

1. 各航空公司应做好相关信息通报，同时要做好残疾旅客引导、协助等保障工作。

2. 机场相关保障单位收到通报信息后，积极配合，靠前服务，为残疾旅客出行提供便利。

五、特殊情况处理

1. 因机位紧张或其他运行原因，确实无法安排残疾旅客航班靠桥的，机场方应及时向航空公司（或其地面代理）反馈，由航空公司做好旅客的解释说明工作。

2. 保障过程中遇有异常情况的，由航空公司联合机场指挥中心协调处理，确保运行顺畅。