

深圳航空有限责任公司

残疾人旅客运输规定（2024 版）

一、听觉障碍旅客

基于安全的考虑，未满 16 周岁的听觉障碍的旅客不可单独乘机，应有已满 18 周岁且具有完全民事行为能力的成人陪伴同行。

为确保旅客出行顺利，深航可为单独旅行的听觉障碍旅客免费提供必要的引导和协助服务。此服务可通过 95361 热线或任一直属售票处进行预定。请最迟于航班预计起飞时间前 120 分钟到达乘机登记柜台办理乘机登记手续，如晚于上述时间办理手续可能会耽误行程。

基于安全的考虑，听觉障碍旅客不能坐在飞机的应急出口座位。

二、视觉障碍旅客

视觉障碍旅客指全盲、弱视或罹患眼部疾病，无完全行动能力的旅客。

基于安全的考虑，未满 16 周岁的视觉障碍的旅客不可单独乘机，应有已满 18 周岁且具有完全民事行为能力的成人陪伴同行。

为满足中国民用航空局对飞行运行安全的要求，深航对于符合条件的单独出行的视觉残疾旅客在不同的机型上的

载运数量均有限制。如视觉障碍旅客需要单独航空旅行，请通过 95361 热线、任一直属售票处提出申请。深航免费提供必要的引导和协助服务。请最迟于航班预计起飞时间前 120 分钟到达乘机登记柜台办理乘机登记手续，如晚于上述时间办理手续可能会耽误行程。

基于安全的考虑，视觉残疾旅客不能坐在飞机的应急出口座位。

三、携带服务犬进入客舱的旅客

服务犬指经过专门训练的，为残疾人生活和工作提供协助的特种犬，包括导盲犬、导听犬、辅助犬等。

单独携带服务犬乘机的听觉障碍旅客或视觉障碍旅客应年满 16 周岁，乘机时应全程为服务犬穿戴工作衫并系牵引索，并不得占用座位或让其任意跑动，保证服务犬不影响其他旅客。在征得相关旅客同意的情况下，可不要求为服务犬戴上口套。

旅客应负责服务犬在客舱内的排泄，并保证不会影响机上卫生。

为满足中国民用航空局对飞行运行安全的要求，深航在不同的机型上的载运数量均有限制。如需携带服务犬旅行，请在订票时，通过 95361 热线或任一直属售票部门提出申请。请在购票及乘机时向深航出示服务犬的身份证明和检疫证明，并请携带服务犬最迟于航班预计起飞时间前 120 分钟到

达乘机登记柜台办理乘机登记手续，如晚于上述时间办理手续可能会耽误行程。

在适用的安全要求允许的情况下，深航将向残疾旅客提供一个可容纳服务犬的座位，服务犬可以占据旅客的脚部空间，服务犬不得侵占其他乘客的空间。基于安全的考虑，携带服务犬的旅客不能坐在飞机的应急出口座位。

如服务犬造成深航或其他旅客的人身伤害或物品损坏，旅客需承担相应赔偿责任。

如果出现以下任何情况，深航可能会拒绝运输服务犬：

1. 该服务犬对深航或其他旅客的健康或安全构成直接威胁；
2. 服务犬在客舱或机场登机口造成严重干扰；
3. 承运服务犬将会违反相关政府机构的规定或要求。

如果深航拒绝运输服务犬，如需要，深航将在拒绝运输后 10 日内提供书面说明。

旅客无需为所携带的服务犬支付任何额外费用。如同意托运服务犬，深航可按照小动物运输程序为服务犬连同容器和食物免费办理托运手续，其重量不计入您的免费行李额内。如乘坐国际航班，旅客还需要提前关注出入境国家对于服务犬的检疫规定等，并保证符合出入境国家的要求。

情感支持动物（包括精神抚慰犬），不是服务性动物，属于宠物。如需要，可在符合深航小动物运输标准的情况下办理托运手续。

四、智力残疾或精神残疾的旅客

基于安全方面的考虑，智力残疾或精神残疾的旅客，其行为不得对其他旅客或航班安全造成影响，否则深航可以拒绝运输。深航强烈建议智力残疾和精神残疾旅客出行有人陪同，陪同人必须保证对该残疾人能够进行有效管束，并在紧急情况下协助其从机上撤离。

为满足中国民用航空局对飞行运行安全的要求，深航在不同的机型上的载运数量均有限制。如智力残疾和精神残疾旅客需要单独航空旅行，请于订票时向 95361 热线或任一直属售票部门提出申请。深航免费提供必要的引导和协助服务。请最迟于航班预计起飞时间前 120 分钟到达乘机登记柜台办理乘机登记手续，如晚于上述时间办理手续可能会耽误行程。

五、行动受限旅客

在深航实际承运的航班上，为具有行动障碍的残疾人旅客提供轮椅服务，工作人员将协助旅客使用轮椅从值机区前往登机区。旅客可在规定的免费行李额以外，免费托运在旅途中随时要用到的小型辅助设备。请最迟于航班预计起飞时

间前 120 分钟到达乘机登记柜台办理乘机登记手续，如晚于上述时间办理手续可能会耽误行程。

（一）机下轮椅

深航为能自行上下飞机，在客舱内能自己走到座位上但存在行动障碍的旅客提供地面轮椅服务，如需要预定此项服务，请在航班起飞前一天 16:00 前通过 95361 热线、任一直属售票处提出需求。

（二）登机轮椅

深航为不能自行上下飞机但可以在客舱内自己走到座位上就坐的存在行动障碍的旅客提供免费登机轮椅服务。如需预定此项服务，请在航班起飞前一天 16:00 前通过 95361 热线、任一直属售票部门提出需求。

（三）机上轮椅

深航实际承运航班可承运没有独立行动能力的旅客，但暂时无法提供机上轮椅（设备）服务。如需出行，请在航班起飞前一天 16:00 前通过 95361 热线、任一直属售票部门提出需求。

六、各机型残疾人旅客载运数量限制

根据中国民用航空局《残疾人航空运输管理办法》，深航各机型单独出行残疾人旅客载运数量限制情况如下：

机型	机上轮椅旅客	携带服务犬进客舱的旅客	无人陪伴视觉障碍旅客	无人陪伴的智力或精神残疾旅客
B737-700/800/8	4 位			

A319/A320	
A330	6 位