



新闻稿

国际航协：残障旅客满意航空业的服务

2023年10月26日，芝加哥——国际航空运输协会（IATA，简称“国际航协”）2023年全球旅客调查（GPS）有关残障旅客航空运输无障碍出行的结果显示，使用特殊协助服务的旅客满意度很高。

- 80% 使用特殊协助服务的受访旅客表示其期望得到满足

国际航协副理事长兼公司秘书康拉德·克利福德先生（Conrad Clifford）表示：“2019年，国际航协成员航空公司在年会上通过一项决议，承诺确保每位旅客都能获得安全、可靠和有尊严的旅行。虽然在满足残障旅客需求方面仍有很多工作要做，但我们相信这项调查的结果表明行业在践行这一承诺方面取得了进展。”

这项调查亦与航空公司的实际经验一致，即请求帮助的旅客数量超过以往任何时候。随着许多主要航空运输市场的人口老龄化，这种趋势或将持续下去。与许多其他行业一样，航空业将很难获取满足这一重要人口需求的资源。

“随着特殊协助的需求不断增长，我们将需要找到更有针对性的方法来满足有特殊需求的旅客预期。目前，特殊协助请求几乎总是通过轮椅服务来满足。但旅客的实际需求可能大相径庭。旅客可能只是需要帮助在拥挤的机场中寻路，或者只是在爬楼梯时遇到困难，或者可能完全行动自如但有视力障碍。我们正在研究如何确保在需要时提供轮椅以及满足旅客多样化需求的正确选择。”国际航协对外关系助理总监琳达·里斯塔尼奥女士（Linda Ristagno）指出。

迫切需要清晰的信息

这项调查还强调了网站的可访问性是一个需要改进的领域。20%的受访旅客强调，改善网站订票与预留座位的可访问性应是首要任务。

基于这一洞察，国际航协最近发布指南，确保航空公司网站能够为残障旅客轻松访问所有必要信息。为确保所有旅客享有平等机会，需要做到：

- 开发一个用户友好的网关，通往航空公司网站的专用可访问区域；
- 明确协助权利的标准；以及
- 强调旅客尽早请求帮助的重要性，最好是在预订过程中。

指南强调了一个简化的方法，即残障旅客只需从主页上单击一下即可访问重要信息，为航空公司提供了在官网上为残疾或行动不便的旅客创建清晰直观的信息路径的最佳实践，确保旅客能够直接访问有关航空旅行安排和旅客权利的重要信息详情。

“对于任何想要旅行的人来说，清晰的信息至关重要。对于需要帮助且必须仔细准备旅行安排的残障人士尤为重要。虽然航空公司已在官网上提供广泛的指导方面取得了长足进步，但仍有改进的空间，特别是在简化特定信息的搜索方面。”里斯塔尼奥女士补充道。

- IATA -

编者注释：

- 国际航协在世界各地共拥有 300 家成员航空公司，其定期国际航班客运量占全球的 83%。