

長榮航空提供的無障礙服務

因應加拿大交通部(Canadian Transportation Agency, CTA)法規規範，長榮航空將針對往返加拿大航班之身心障礙旅客，提供對應相關服務。

法規來源：“Accessible Transportation for Persons with Disabilities Regulations” (SOR/2019-244)”

若您需要任何無障礙方面的協助，請透過以下方式與我們聯繫：

電話：+1-800-695-1188 (加拿大及美國); 1-604-303-3338 (溫哥華); 1-416-597-8887 (多倫多)

電話服務時間：Monday~Friday: 08:30-17:30 Saturday/Sunday & Holiday: 07:00 -15:30 (Pacific standard time)

傳真：+1-416-5978883 (多倫多) / +1-604-3033337 (溫哥華)

Email：laxsbr@evaair.com

如您對本公司提供之服務有任何建議或抱怨，可填寫[搭機意見回饋](#)或郵寄至長榮航空台灣總公司：33801 桃園市蘆竹區新南路一段 376 號。

需要特別協助之旅客

爲了讓旅客能享受舒適安全之飛行，長榮航空提供各項貼心服務，以便利旅客順利成行。若您因身體、精神或生理狀況，需要個別協助，請儘早訂位，以便我們預做準備。各項細節請向本公司各地訂位人員查詢。我們可能依個人身體狀況，請您的醫師填具長榮航空適航證明(MEDIF)。若您的行程中有轉搭其他航空公司的班機，也請您事先與該航空公司聯繫。

行動不便旅客搭機

我們提供行動不便旅客 (1)機場內至登機門間提供輪椅協助(2)登機協助(3)於機場或機上提供視覺、聽覺、認知或行動不便的協助。請您於訂位時告知訂位人員您的身體狀況以及所需要的設備與服務，如協助通關、輪椅等服務項目。輪椅等服務事項請您參考以下相關內容，或洽詢各地訂位人員。本公司往返美國航班依循美國運輸部(DOT)之規定，對於行動不便及需要特別協助之旅客 (包括班機延誤時)的服務，請參考[顧客承諾與機坪延遲應變計畫](#)。

- 座位安排：訂位與機場人員將盡力為您安排方便進出的座位。但座位安排應配合客艙安全作業，不應阻礙旅客逃生。機型與座位配置請參考[機隊介紹](#)。
- 特別餐點：我們特別針對因病理健康，及對飲食有特殊限制之旅客，製作各式的特別餐點（糖尿病餐、素食、低脂餐等...）。您可於班機起飛 24 小時之前，告知訂位人員特別餐點需求。
- 機場服務：台灣桃園國際機場於 19 號櫃台，設置長榮特別服務櫃台，提供須要特別協助旅客報到服務。您於其他機場亦可洽詢地勤人員，以便我們儘速為您安排報到服務。本公司飛航航點，大多數機場均有空橋與升降設備，方便您登機與下機。如果您因身體因素，無法行走或上下樓梯，請您儘早與本公司聯繫。
- 機上設備：本公司除 A321 機型因空間限制，無法設置殘障廁所與機上輪椅，其他機型皆設置有殘障廁所以及機上輪椅，提供身障旅客使用。各機型盥洗室配置請參考[機隊介紹](#)。

- 機上服務：
 - 我們提供旅客以下協助：
 - 1.登機與下機時機艙口至座位間的移動
 - 2.使用機上專用輪椅或其他輔助裝置來往洗手間
 - 我們不提供旅客以下協助：
 - 1.餐飲餵食服務
 - 2.廁所內之協助或在座位排便以及排尿之協助
 - 3.提供醫療服務
- 輔助動物：行動不便者所需之功能型寵物，如導引犬，不計算行李超重費。惟旅客需出具相關醫師證明文件。運送寵物事宜，請您參考[寵物運送](#)。

輪椅和其他行動輔助工具協助

無論是在出境、入境、過境或轉機時刻，本公司於各機場均提供輪椅協助給予需要的旅客使用。倘若您需要輪椅協助，請您至遲在班機起飛前 24 小時與我們連絡。若您是往返荷蘭阿姆斯特丹機場，或一次需求 10 人(含)以上的輪椅服務，請至少提前 48 小時通知我們，以便我們妥善幫您們安排並提供輪椅服務及必要的裝載空間，若未預先訂妥輪椅服務之旅客，將可能於現場等候輪椅服務。在機場我們備有輪椅供您使用，而您的輪椅將予以託運。倘若您需要在客艙內使用機上配備的輪椅，請您事先通知我們。

本公司免費運送行動不便旅客本人之輪椅/行動輔助工具或是提供免費的機場輪椅協助，而您欲託運的輪椅/行動輔助工具應該有完善牢固的包裝。由於您旅途中所攜帶的電動輪椅/行動輔助工具有體積大小及重量限制的問題，且基於安全考量，我們必須檢查電池以決定正當的處理方式(請您先閱讀[旅客攜帶電池行動輔具\(例如電動輪椅\)之搭機規範](#))。因此請您提供以下訊息給我們：

- 折疊式或非折疊式之電動輪椅/行動輔助工具
- 總重量及尺寸(亦即單邊長 x 寬 x 高，折疊式輪椅請提供折疊後的尺寸)
- 安裝的電池數量
- 電池類型：
 - 乾電池
 - 非溢漏式濕電池
 - 溢漏式(濕)電池
 - 鋰電池(亦請提供瓦特小時功率)

裝有非溢漏式(濕)電池或乾電池之電動輪椅或行動輔助工具(服務代

碼:W CBD)

- 基於運送人的立場，我們必須確認：
 - 電池的接頭已經加以防護避免短路，例如將電池包裝在電池容器內；
 - 電池需牢固附著於輪椅或行動輔助裝置上；
 - 電路已經被絕緣並且不會意外被啟動；

- 拒絕接受經變造、模糊不清之電池標籤或貼紙。
- 如交付託運時，電池無法牢固地裝置於電動輪椅或行動輔助工具上，則須遵守以下規定：
 - 電池必須取出，輪椅或其他電動行動輔助工具可當託運行李而不受限制；
 - 經移除的輪椅電池，必須放在一個強度及硬度都足夠的外包裝中，並且予以託運；
 - 電池必需有防護以避免短路；
 - 拒絕接受經變造、模糊不清之電池標籤或貼紙；
 - 我們會通知機長，已經包裝良好的電池在飛機上的位置。

裝有溢漏式(濕)電池之電動輪椅或行動輔助工具(服務代碼:WCBW)

如輪椅或行動輔助工具裝載、存放、固定及卸載可全程維持直立狀態，我們可以維持電池繼續安裝在輪椅上。身為運送人，我們一定要確定您的輪椅：

- 電池之接頭需加以保護避免短路，例如將電池裝入電池容器內；
- 電池需牢固附著於輪椅或行動輔助工具上；
- 電路已經被絕緣並且不會意外被啟動；
- 拒絕接受經變造、模糊不清之電池標籤或貼紙；
- 如電池於裝載、存放、固定及卸載無法全程維持直立狀態，本公司將無法接受承運。

裝有鋰電池之電動輪椅或行動輔助工具(服務代碼:WCLB)

- 我們一定要確定您的輪椅：
 - 所使用的電池類型必須是符合聯合國「測試和標準手冊」第 3 部分，38.3 節(UN Manual of Tests and Criteria, Part III, section 38.3)之每項試驗要求；
 - 電池為非原廠設計或更改設計，其變更設計之鋰電池亦須符合前項要求；
 - 請備妥鋰電池測試報告影本於機場備查；
 - 拒絕接受經變造、模糊不清之電池標籤或貼紙；
 - 電池之接頭須加以保護避免短路，例如將電池裝於保護盒中；
 - 電池須牢固附著於輪椅或行動輔助工具上；
 - 電路已經被絕緣並且不會意外被啟動。
- 如交付託運時，電池無法牢固地裝置於電動輪椅或行動輔助工具上，則須遵守以下規定：
 - 電池必需取出，輪椅或行動輔助工具可當託運行李而不受限制；
 - 電池之電極必須絕緣保護避免短路(如以膠帶貼住外露之電極)；
 - 取出之電池必須保護避免損壞，將每一顆電池放入個別的電池保護套，由旅客以手提行李方式攜帶上機；
 - 將電池自工具移除必需依照製造商或裝置所有人之指示；
 - 每顆電池不得超過 300 Wh; 或設備裝有兩顆鋰電池者，每單顆不超過 160 Wh。

-- 除由輪椅卸下之鋰電池除外，另可攜帶 1 顆 $\leq 300\text{Wh}$ 備用電池或 2 顆 $\leq 160\text{Wh}$ 備用電池手提攜入客艙。

- 如果您搭乘的是聯營航班，請洽聯營航班實際營運的航空公司確認鋰電池之規格及數量之規定，以避免行程產生不便。
- 我們會通知機長含有鋰電池之輪椅/行動輔助工具裝載於貨艙的位置或卸下來的鋰電池攜入客艙放置的地方。

機場中使用自己的輪椅/行動輔助工具往返登機門

如符合機場設施與相關規範，行動不便旅客本人可使用自己的輪椅/行動輔助工具往來登機門，如您需要於機場使用，請您事先告知我們以利預做準備：

出境班機 - 請於機場辦完劃位手續，提早至登機門，以便於登機門辦理輪椅託運作業。

入境班機 - 請於下機後稍作等候，待輪椅送抵登機門後再行使用。

請注意有些機場設施/規範可能無法滿足您使用自己的輪椅/行動輔助工具之需求，不便之處，敬請體諒。

為確保您的電動輪椅/行動輔助工具安全運輸，您最好將其使用說明書(可影本)帶到機場以便地勤人員依其指示處理及運送。我們強烈建議您的說明書以中、英文為主或符合行程中它國的語言。如果您的行程涉及其他航空公司，請您務必確認每一段航班已獲得各航空公司之同意。

如您欲知更多詳情，請您聯繫長榮航空訂位部門，我們將樂於協助。

服務性犬隻

如果符合需求，經過訓練的服務性犬隻及心靈撫慰犬可以免費攜帶進入機艙。此類支援型犬隻務必確保備妥所有航程 (包含轉機點) 所經過國家的動物檢疫證。

需求

- 每位旅客只允許攜帶一隻犬隻，攜帶的動物必須為犬隻，並大於四個月以上
- 犬隻必須保持清潔，行為良好並遵從主人的指示，犬隻不能在航廈、登機門或機艙 內奔跑
- 犬隻必須能待在主人的腳邊、座位下或大腿上
- 如果犬隻在籠子裡，籠子必須能夠放在前方座椅下方

犬隻不得有下列情況

- 坐在出口座位
- 突出或阻礙通道
- 佔據座位
- 從餐桌上取食

動物行為

服務性犬隻及心靈撫慰犬必須經過訓練，並且能夠在公共場合表現得體，如果犬隻出現任何無法糾正或控制的破壞性行為，則不允許其待在機艙內，包括但不限於：

- 咆哮
- 咬人或試圖咬人
- 跳到人身上或衝向人
- 在航廈、登機門或機艙內便溺

旅客在任何時候都必須用牽引繩或皮帶控制犬隻並攜帶備用口罩，如果在旅途中的任何時刻犬隻有以上行影響到其他旅客權益，則該犬隻必須以託運行李處理，並遵守**寵物託運**規則及支付相關費用。

擔架需求注意事項

旅客因疾病或受傷無法直立坐於一般椅座者，本公司可提供擔架服務。唯旅客需事先由其主治醫師填具長榮航空之適航證明(MEDIF)，並經由本公司醫師同意，方可搭機。

擔架旅客搭乘飛機時，需視身體狀況由家屬或經過專業訓練且合格之醫師或護士隨行，且旅客需另購六個機位用以裝設擔架設備，票價以單程最高之正常經濟艙票價計價，如欲查詢票價，請洽詢本公司票務。

由於每班飛機只接受一個擔架的架設，且僅適用於部份機型之經濟艙，如旅客有擔架需求，需至少於班機起飛前 48 小時(不含例假日)告知訂位人員，本公司將視班機情況盡力為您安排架設。

氧氣需求注意事項

由於機上之緊急供氧系統係為所有旅客在緊急事故發生時使用，旅客若預知於飛航中需使用氧氣時，便無法使用此設備，需至少於班機起飛前 48 小時(不含例假日)向本公司提出要求，以便另外安排所需之氧氣筒。有氧氣需求之旅客，需事先填具由其主治醫師填具長榮航空之適航證明(MEDIF)，並經由本公司醫師同意，方可搭機。氧氣旅客搭乘飛機時，需視身體狀況(在機上需要治療與否)由家屬或經過專業訓練且合格之醫師或護士隨行。此外，旅客需另購機位用以裝設氧氣設備，每一瓶氧氣收費為 USD200，如欲查詢另購機位之票價，請洽詢本公司票務或各大合作之旅行社。本公司僅能提供旅客機上使用之氧氣設備，機場內外或轉機時所需使用之氧氣設備需由旅客自行安排。

旅客可自備可攜帶式氧氣設備(POC)與可攜帶式電子醫療設備(MPED)

(M-PED)，須依照運送條款規定，建議於搭機前 48 小時向本公司申請。

長榮航空無法保證所有客機及機上座位都設有電源插座或所有機上插座都能正常運作，如您的個人器材有使用電源的需求，請您務必自備足夠數量 150%容量的電池且符合國際(ICAO)規範的電池作為備用。備用電池必須放置在隨身行李且須個別包裝妥當以避免短路或損壞。

長榮航空對於乘客因使用機上電源造成可攜式電子醫療器材故障、電源無法使用或其他相關連原因致受傷或傷者，不負任何損害賠償責任，乘客若欲使用機內電源，應自行承擔所有風險，相關設

備需經本公司核准且符合隨身行李之尺寸、重量的規定放置於前座椅下，若前座椅下空間不足，需比照客艙行李另購座位放置。

旅客可攜帶可攜式氧氣設備上機使用，攜帶於起飛前 48 小時預先訂位，並先行告知所攜帶的設備型號及具備適航證明書。另請於班機起飛前一小時到達機場完成劃位手續，並即早抵達登機門，空地勤人員將會檢視旅客之適航證明、儀器廠牌型號及電池等是否符合公司規範。該儀器必須有製造商標籤以顯示合格證明。詳情可詢問各地訂位人員。

目前可收受之可攜式製氧機廠牌型號計有：

- Invacare Corporation's XPO2/XPO100
- Invacare Solo 2
- Delphi RS-00400/Oxuso RS-00400
- AirSep Lifestyle
- AirSep Freestyle
- AirSep Freestyle 5
- AirSep Focus
- (Caire) SeQual eQuinox/Oxywell (moel 4000)
- Inogen One
- SeQual Eclipse
- SeQual SAROS
- Respironics Inc, EverGo
- Respironics SimplyGo
- DeVilbiss Healthcare's iGo
- International Biophysics Corporation's LifeChoice/Inoval Labs LifeChoice
- Inogen One G2
- Inogen One G3
- Inova Labs LifeChoice Activox
- OxyLife Independence/Oxygen Concentrator
- Precision Medical EasyPulse
- VBox Trooper

相關資訊請參考 [FAA 網站 \(另開新視窗\)](#)

其他可攜式電子醫療用品於機上使用時，必須遵守本公司電子用品使用規定

適航證明書 (MEDIF)

有些身心健康狀況需要您填寫適航證明書，以便本公司航醫判斷您是否適航，並作為本公司為您提供特別服務或採取特別措施的參考。請先下載下方之適航證明書，並交由您之主治醫師出發前於十日內填寫之。另本公司婉拒收受需要攜帶電子醫療儀器逃生的貴客，不便之處，敬請見諒。

- 中文適航證明 MEDIF
- 英文適航證明 MEDIF