

# “瓷娃娃”下机遇阻 东航口头道歉

■ 本报记者 王会贤

12月8日,瓷娃娃罕见病关爱中心工作人员“瓷娃娃”孙月乘坐东方航空公司 MU5292 前往昆明(经停太原),在下机时因需要轮椅请求协助,却遭到了地勤人员和客舱乘务员互相推诿。尽管12月9日东方航空通过其官方微博就此事件发布了致歉声明,但由此引发的思考并未停止,究竟是什么在阻碍残障人士出行呢?

## 下机时不见舱内轮椅

12月8日,瓷娃娃中心的三位女性员工乘坐东方航空公司 MU5292 前往昆明(经停太原),此行是为了给当地病友进行康复巡诊。其中一位员工孙月为轮椅使用者,在登机前已办理了特殊旅客服务申请。

据当事人孙月表述,在到达昆明前,登记、经停一切都很顺利,均有客舱轮椅。但在到达昆明长水机场后,由于地勤人员提供的轮椅较大,无法进入机舱,同时无法提供机上专用窄型轮椅。孙月请东航空乘人员帮忙协助,东航有人立即说:“让谁背呀!你们想出XX航空的事吗?”然后东航空乘人员和地勤双方开始交涉是谁的责任。后来东航的空乘打了一个电话,然后告诉孙月等人“没有客舱轮椅”,并且拒绝提供协助下机的合理便利。机场地勤与东航空乘反复交涉了40分钟,期间有一位空

乘曾表示要背她下去,但其他空乘人员不同意。继而,东航空乘在未与孙月协商的情况下私自拨打了机场急救电话,并提出由急救人员将她用担架抬下飞机,且需自行承担费用,这个明显不合理的方案未得到同意。

最后,因担心耽误其他航班,东航空乘同意和瓷娃娃中心另一名员工一起将孙月抱下飞机。

事实上,身为成骨不全症病友的孙月经常乘坐飞机出差,每次乘坐飞机在换登机牌时,都会填写特殊旅客服务申请,托运自己的轮椅,换上机场提供的地面轮椅前往登机口。随后换乘适合舱内活动的机舱轮椅到自己座位。如航空公司无法提供机舱轮椅,他们也会与孙月沟通,将其抱到座位上。

但显然,这不只是东航一方的责任,孙月跟地勤了解了情况,“地勤说碰到过几次这种情况,跟领导申请换小轮椅但没批准,所以一直没买”。

记者联系昆明长水机场客服得到的回应是:机场确实没有可以进入机舱的小轮椅,会跟领导反映情况。以往遇到类似情况都是在登机口由机场和航空公司的工作人员帮忙把乘客扶或抬上(下)飞机。但是东航的问题特殊,在昆明机场的地勤人员也都是东航公司自己的人。

## 瓷娃娃中心发表声明

瓷娃娃罕见病关爱中心对

此发表声明称:“此次事件是对我中心工作人员的歧视性对待,严重损害了当事人作为残障人士的平等出行权利,侵犯其作为消费者的人格尊严。”

“我国作为《残疾人权利公约》的缔约国,政府和社会各界始终致力于保障残障人士权利,确保残障人享有与健全人同等的权利和机会,为这一群体创造平等尊重的生活环境。现行《残疾人保障法》、《无障碍环境建设条例》及《残疾人航空运输管理办法》等多部法律法规,均要求为残障群体提供切合实际需求的无障碍环境,而在本次事件中,我们遗憾地看到,相关方并未尽到其法定义务。”

而作为一家致力于推动为罕见病群体建立平等受尊重社会环境的公益机构,瓷娃娃中心对此事件后续的想法显然不只是道歉,除了应有的道歉,还提出:东方航空公司同时应公布整改方案,针对本次以及以往发生的同类问题,增加员工的残障服务业务培训内容,培训课程设计和实施应有残障人士的参与。

当晚6点半,孙月接到一位自称是东航负责服务质量部门的工作人员来电,对方表示道歉,并称东航内部没有规定空乘人员可以背或抱旅客,承认是空乘人员操作不规范问题。此外东航还称将在明天发布一个调整方案。

有公益人士给东航支招:这



件事情,虽有很多牢骚可讲,但还是应该用建设性的态度。东航应该请瓷娃娃做一次全员培训,培训空乘如何协助和服务行动不便的乘客,这比任何危机公关都有意义。

## 残障人士也有平等出行权利

“瓷娃娃应该坐飞机出行吗?应该出门吗?不是应该在家待着?”很多人看到这条新闻之后的反应竟然是这样的。

孙月说,其实东航的空乘人员也是这个态度,而不是把她作为普通人平等对待,“他们并没有问我的身体情况、需要怎样的帮助,在通知我们用担架的时候也是跟同事说,而不是我。同事回答:你要跟她说,她是需要服务的人。”

“其实,如果我用手摇轮椅行进的速度比正常人走路还要快一些,每天走的路有时候比

10公里还多,从地铁去自己要到的地方,可能有一两公里,也都是自己摇着轮椅去。”孙月说。

成骨不全症有很多种不同类型,特别严重的非常少见,一般在成年之后趋于稳定。孙月的生活轨迹跟普通人没有太大差别,读了四年大学,在某公司做了两年总经理助理,在自己家乡开过辅导机构,后来到了瓷娃娃工作。已经结婚近6年,一切都很平常。

“障碍不是一种病,只是一种动态的状态。很多人也会短期进入障碍状态,比如孕妇、婴儿、伤者,最简单的就是患近视眼的人,没有眼镜也会有障碍。大家认为残障人士不应该出来,应该在医院(或家里)待着。这是一种医疗模式思维,我们认为应该用社会模式来看,虽然有障碍,也可以正常沟通学习。”孙月说,“我们需要的不是爱心,是非歧视的制度。”

对普通人来说,出门,迈开双腿就可以,对残障人士来说,有了必要的辅助措施和培训,也可以做到。比如没有断层的盲道、盲文标识,比如无障碍电梯和卫生间,又比如合适的舱内轮椅……

有了这些,他们不需要随时随地有人陪伴,也可以和别人一样行走于这个世界。

# 华阳慈善基金会(2014)年度工作报告摘要

本基金会(2014)年度工作报告已经登记管理机关审查通过,根据《基金会管理条例》第三十八条规定,现予摘要公布。

## 一、基本信息

|       |  |        |            |       |             |  |
|-------|--|--------|------------|-------|-------------|--|
| 基金会名称 | 华阳慈善基金会  |        |            | 登记证号  | 基证字第 1063 号 |  |
| 业务范围  | 急难扶贫助残及清贫医疗补助;捐建小学及非营利性医疗机构;捐医疗品,助公益性医疗卫生业务及研究;符合宗旨的公益捐助等。 |        |            |       |             |  |
| 成立时间  | 2009-07-29   | 业务主管单位 | 国务院台湾事务办公室 |       |             |  |
| 法定代表人 | 刘智纲  | 原始基金数额 | 2000 万元    | 基金会类型 | 非公募基金会      |  |
| 住所    | 福建厦门海沧霞飞路 123 号  |        |            | 邮政编码  | 361012      |  |
| 联系电话  | 6203131  | 互联网地址  |            |       |             |  |

## 二、本年度公益活动情况摘要

### 1. 接受捐赠、开展资助情况 人民币(元)

| 项目            | 现金           | 实物折合 | 合计           |
|---------------|--------------|------|--------------|
| 一、本年捐赠收入      | 1,526,896.60 | 0.00 | 1,526,896.60 |
| (一)来自境内的捐赠    | 1,526,896.60 | 0.00 | 1,526,896.60 |
| 其中:来自境内自然人的捐赠 | 599,721.00   | 0.00 | 599,721.00   |

## 2. 公益支出完成情况

### 非公募基金会公益支出完成情况 人民币(元)

| 项目                     | 数额或比例         |
|------------------------|---------------|
| 上年度基金余额                | 60,150,474.55 |
| 本年度总支出                 | 5,531,837.40  |
| 本年度用于公益事业的支出           | 5,513,807.00  |
| 工作人员工资福利支出             | 0.00          |
| 行政办公支出                 | 17,978.40     |
| 公益事业支出占上年度基金余额的比例      | 9.17%         |
| 工作人员工资福利和行政办公支出占总支出的比例 | 0.32%         |

## 三、财务会计报告信息摘要

### ① 资产负债表摘要

人民币(元)

| 资产      | 年初数           | 期末数           | 负债和净资产   | 年初数           | 期末数           |
|---------|---------------|---------------|----------|---------------|---------------|
| 流动资产    | 60,150,542.05 | 62,658,126.92 | 流动负债     | 67.50         | 0.00          |
| 其中:货币资金 | 60,150,542.05 | 62,658,126.92 | 长期负债     | 0.00          | 0.00          |
| 长期投资    | 0.00          | 0.00          | 受托代理负债   | 0.00          | 0.00          |
| 固定资产    | 0.00          | 0.00          | 负债合计     | 67.50         | 0.00          |
| 无形资产    | 0.00          | 0.00          | 限定性净资产   | 0.00          | 85,914.00     |
| 受托代理资产  | 0.00          | 0.00          | 非限定性净资产  | 60,150,474.55 | 62,572,212.92 |
|         |               |               | 净资产合计    | 60,150,474.55 | 62,658,126.92 |
| 资产总计    | 60,150,542.05 | 62,658,126.92 | 负债和净资产总计 | 60,150,542.05 | 62,658,126.92 |

### ② 业务活动表摘要

人民币(元)

| 项目                         | 非限定性         | 限定性        | 合计           |
|----------------------------|--------------|------------|--------------|
| 一、收入                       | 7,439,768.77 | 599,721.00 | 8,039,489.77 |
| 其中:捐赠收入                    | 927,175.60   | 599,721.00 | 1,526,896.60 |
| 政府补助收入                     | 0.00         | 0.00       | 0.00         |
| 投资收益                       | 0.00         | 0.00       | 0.00         |
| 二、本年费用                     | 5,018,030.40 | 513,807.00 | 5,531,837.40 |
| (一)业务活动成本                  | 5,000,000.00 | 513,807.00 | 5,513,807.00 |
| (二)管理费用                    | 17,978.40    | 0.00       | 17,978.40    |
| (三)筹资费用                    | 52.00        | 0.00       | 52.00        |
| (四)其他费用                    | 0.00         | 0.00       | 0.00         |
| 三、限定性净资产转为非限定性净资产          | 0.00         | 0.00       | 0.00         |
| 四、净资产变动额(若为净资产减少额,以“-”号填列) | 2,421,738.37 | 85,914.00  | 2,507,652.37 |

## 四、审计机构:中磊会计师事务所有限责任公司

## 六、年检结论:合格。

## 五、监事:陈桓熊

民政部

2015年7月9日