

“瓷娃娃”乘机受阻 推航空业无障碍建设

东航表态:残障旅客无需再签免责条款

■ 本报记者 王会贤

2015年12月22日,在北京朝阳区残疾人活动中心,航空公司代表、法律界、媒体人士和各类不同身心障碍的社群代表一起,讨论如何推动解决残障群体乘机频频遭拒、受阻问题,并发布了《中国航空公司票务信息服务无障碍测试报告》。而就在当天,一位独自出行的轮椅使用者又被香港快运航空公司拒载,给本次研讨会的主题“飞跃障碍”打上了一个大大的问号。

航空票务服务无障碍测试

本次研讨会召开的背景,是12月8日,瓷娃娃中心员工孙月在昆明下飞机时受阻引发广泛关注,同时中心也收到很多残障人士反映乘机时被歧视、遭拒载的经历。当事人孙月表示,自己的求学、工作经历,和其他人一样,虽然一直坐轮椅,但并没有太多不同。出于不了解,“没有陪同不得登机”常常是很多航空公司拒载残障群体的理由,但实际上,身体障碍从未限制残障伙伴的独立行动能力,他们需要的,只是在自己指导下的合理协助和基本的无障碍设施。

因为缺乏了解,很多服务人员对于残障人士需要的服务只会联想到轮椅。事实上,因为残障的种类不同,他们的需求和遇到的障碍也不同,比如缺少对听障人士的手语提示、缺少对视障人士的无障碍信息服务、安检时被要求摘下假肢或人工耳蜗等。

中国盲人安卓爱好者网站站长、视障人士张海彬,在现场发布了最新的《中国主要航空公



瓷娃娃乘机事件引发了航空业无障碍建设的讨论

司票务信息服务无障碍测试报告》,他的团队测试了南航、东航、海航、国航四大公司的网页、IOS和Android版上的票务信息客户端,其中,只有东航有相关法规规定的特殊申请入口,国航app针对视障人士的无障碍化程度最好,此外,大多网页、app客户端在诸多细节上对读屏软件不友善、存在障碍。他同时指出,信息无障碍化不只利于视障群体,也包括老人、心智障碍者等,是所有人都应该共同推进的目标。

东航:已取消残障旅客免责条款

东航公司服务管理部代表郁旗、视障律师金希、肢体障碍人士吕洪良、资深公益人曾伟、听障人士崔竞、媒体代表记者石

爱华,不同障碍的伙伴,从自身社群的角度出发,谈了乘飞机时遇到的问题与需求;律师、记者代表从法律、公共舆论的视角探讨了残障群体的航空出行问题。

东航公司代表郁旗表示,首先想说非常抱歉,目前东航出了两起关于残障人士服务中的不良事件,可能我们在进行员工培训或者在进行标准贯彻方面会存在问题,此后我们会继续努力把残障人士的需求及时地告知一线员工,后续跟一加一公益组织开展合作,将残障的需求告知服务人群,大家一起努力达到双赢的共同做好残障人士的出行保障。

目前东航已经在官方和APP推出特殊旅客服务,在去年的12月12日完成了官网服务改造。刚才提到了很多残障旅客需要签一个免责条款,我

们这一次也设计了新版的旅客申请书,将残障种类进行了区分,填写申请书以后可以让我们的工作人员更好地了解到您的需求,您需要的特殊服务是哪一方面,同时把免责条款删除了,也是国内首家删除免责条款的航空公司。独自出行的残障旅客也不再受限。

香港航空又一起拒载

在研讨会召开的同时,一位坐轮椅的女孩婷婷在宁波打算乘坐香港快运航空UO1227次航班去香港,没想到柜台工作人员以“不能独立行走且无陪同”的理由拒绝登机。婷婷尝试与对方沟通交涉,但从早上7点至下午7点仍然未果,最后只能退票选择其他航空前往深圳过去香港。

在办理UO1227登机手续时,工作人员以“坐轮椅没有独立行走能力,且无陪同”为由拒绝她登机。直到飞机起飞后,对方把她的机票退了。无奈之下,婷婷要求对方出具拒载证明,但该证明没有说明法律依据,没有航班和当事人的具体信息,也没有公章。

交涉中,对方答应给她改签到晚上7点25分起飞的UO1334航班,但是必须在航班起飞前3小时找到同次航班其他乘客作为她的陪同人员,且自付改签费用。然而,改签必须提前航班起飞时间3小时以上,没法提前这么久找到该航班的旅客,即使找到了也无从知道是否有人愿意作为陪同人员。于是,婷婷只好自己改乘海南航空的HU7722次航班,下午4点55分起飞前往深圳再过关进香港。

我国2015年3月1日起正式施行的《残疾人航空运输管理办法》,规定了为残障人士提供必要的设施与服务,是航空公司和机场应尽的责任义务。香港民航局规定所有登记注册的民航公司必须有身心障碍者服务规范,而且必须遵循国际民航组织的规范建议,其中包括身心障碍者应可自行决定是否是否有陪同者的需要。

显然,婷婷完全符合登机条件。香港快运航空公司的内部条款和对婷婷的拒载行为,不仅在逃避责任,也违反了相应的法律法规。婷婷最后通过电话向民航总局投诉,但被告知,香港快运航空属于国际航空,需要在网上填表才能投诉。

九家基金会2014年度年检不合格

■ 见习记者 皮磊

本月初,民政部公布了基金会2014年度检查结果(第二批),共有62家基金会上榜。其中,45家基金会年检合格,10家基金会基本合格,包括巨人慈善基金会、永恒慈善基金会、天合公益基金会、民福社会福利研究基金会(原)、中国治理荒漠化基金会、海仓慈善基金会、瀛公益基金会等在内的7家基金会年检不合格。

近年来,社会对公益慈善领域的关注度有所上升,对基金会的认识也越来越全面,公众对基金会的监督管理、信息公开的需求也越来越大。在这样的背景下,结合社会公众、行业发展以及基金会自身健康发展的需求,基金会年检的标准也越来越严格。与2012年和2013年相比,2014年度基金会年检结果中基本合格与不合格的基金会数量均有所增加。

基金会中心网信息显示,由史玉柱担任理事长的巨人慈善

基金会成立(批复)时间为2014年12月17日,原始基金为5000万元,基金会的业务范围主要包括如下几个方面:1.开展扶老助残活动,向老年人、残疾人提供生活必需品、健康保健用品;2.为残疾人提供力所能及的技能培训和就业资助;3.奖励和扶持自强不息有作为的残疾人士;4.参与突发自然灾害的救助和捐赠;5.资助重要的科技创新项目和有利于环境保护的项目等。

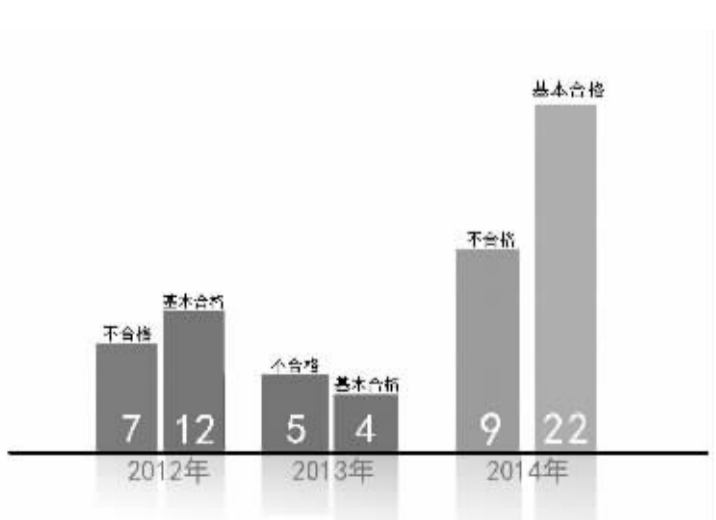
按照基金会年度检查相关规定,凡在检查年度12月31日以前经相关登记管理机关批准登记成立的基金会均应参加年度检查,新成立的基金会也应参加当年年度检查。年检材料包括年度工作报告、年度财务审计报告和年度专项信息审核报告,报送材料的截止日期为3月31日。巨人慈善基金会因未及时报送年检材料导致年检不合格。

经了解,民政部每年年初都会发布年检通知,并举办年检报

告填写培训,对年检过程中可能会出现的问题进行细化讲解。此外,相关部门每年还会组织基金会沙龙、论坛及其他专项培训,进一步提高基金会等公益慈善组织的科学运作能力。

《基金会管理条例》规定,公募基金会每年用于从事章程规定的公益事业支出,不得低于上一年总收入的70%;非公募基金会每年用于从事章程规定的公益事业支出,不得低于上一年基金余额的8%。预计明年《慈善法》出台后,与此相配套的法律法规也将进行修订。

另据民政部出台的《基金会年度检查办法》规定,基金会不按照捐赠协议使用捐赠财产,擅自设立基金会分支机构、代表机构,基金会理事、监事及专职工作人员私分、侵占、挪用基金会财产,或违反《基金会管理条例》关于基金会组织机构管理方面的有关规定,登记管理机关可视情节轻重作出年检基本合格或



近三年基金会年检情况对比(数据来源:民政部网站)

年检不合格的结论。

此前,民政部公布了2014年度首批134家基金会的年检结果,其中120家合格,12家基金会基本合格。而年检不合格将在税收减免政策、捐赠收入、公

信力以及等级评估等方面对基金会产生重要影响。

据了解,每年年检过后,管理部门会就基金会存在的问题发出整改建议书,并抄送其主管单位,督促其进行整改。