



دليل خدمات ذوي الالعاقة

SPECIAL NEEDS SERVICES GUIDE

مطار الشارقة الدولي

Sharjah International Airport

2016

2016

CONTENTS

INTRODUCTION

RESERVATION PROCESSES

Before Reservation Procedures
Before going to the airport

PARKING AND TRANSPORTATION

Ascending & Descending Area
Paid Parking
Sharjah Transport Service

INFORMATION OFFICE

SHARJAH AVIATION SERVICES

HALA Services
Wheelchair Service

AIRPORT SECURITY & PASSES

AIRPORT FACILITIES

Medical Center

EMERGENCY CASES

IMPORTANT NUMBERS

P.O.Box: 8, Sharjah-U.A.E.
Tel.: +971 6 558 1111 Fax: +971 6 558 0449
Email: info@sharjahairport.ae | www.sharjahairport.ae

المحتويات

مقدمة

إجراءات الحجز

قبل اجراءات الحجز
قبل الذهاب الى المطار

المواقف والمواصلات

منطقة الصعود والنزول
مواقف خاضعة للرسوم
خدمة مواصلات الشارقة

خدمة الاستعلامات

الشارقة لخدمات الطيران

خدمات هلا
خدمة الكرسي المتحرك

أمن المطار والتصاريح

مرافق المطار

المركز الطبي

حالات الطوارئ

ارقام مهمة

ص.ب : ٨ الشارقة ، الامارات العربية المتحدة
البراق: +971 6 558 0449 الهاتف: +971 6 558 1111
البريد الالكتروني: info@sharjahairport.ae | الموقع الالكتروني: www.sharjahairport.ae



أهلاً بكم

انسجماً مع الهدف الذي يصبو إليه مطار الشارقة الدولي والمتمثل في نيل رضا العملاء بكافة فئاتهم، يقوم مطار الشارقة الدولي بتوفير المرافق والخدمات للمسافرين بأعلى المعايير ويحرص على التنسيق مع مدينة الشارقة للخدمات الإنسانية من أجل توفير أفضل الوسائل الممكنة التي تمكن ذوي الإعاقة للوصول إلى المطار واستخدام مرافقه بسهولة.



WELCOME

In line with its aim of ensuring customer satisfaction, Sharjah International Airport provides facilities and services to all levels of clients with the highest standards. Sharjah International Airport works closely with Sharjah Humanitarian Services City to determine ways to provide greater access to the airport and its facilities.

Before Reservation Procedures



Inform the airline of your needs and requirements prior to reservation in order to be documented as part of your reservation and the name of the agent shall be recorded as well.

The passenger is advised to be acquainted with the policies of the airline in terms of seating, baggage and service before arriving at the airport. Before you arrive to the airport, be in touch with the airline in case of any specific requirements during the flight such as: wheelchair or special meals. The passenger should arrive at the airport early (3-4 hours prior to the scheduled flight) in order to have the necessary time to resolve any concerns that may encounter him.

Contact your airline for any conditions & specific requirements.

Before going to the airport



Before you go to the airport, you should confirm your flight booking either through the airline website or through phone.

Kindly bring health card of your status issued by a governmental party in order to facilitate the internal procedures to the disabled person.

قبل اجراءات الحجز



قم بإعلام شركة الطيران باحتياجاتك وطلباتك قبل الحجز، ليتم إدراجها كجزء من وثائق حجزك، وكذلك تسجيل اسم الوكيل.

ينصح المسافر بالإطلاع على السياسات التي تتبعها شركة الطيران بشأن المقاعد والأمتعة والخدمة قبل الوصول إلى المطار والتواصل مع شركة الطيران في حال وجود أي احتياجات خاصة خلال الرحلة مثل : توفير كرسي متحرك ، وجبات خاصة ويجب على المسافر الوصول مبكراً (٤-٣ ساعات قبل موعد الاقلاع المحدد للرحلة) لضمان إنسيابية رحلته بدون أي هواجس.

اتصل بشركة الطيران التي تتعامل معها فيما يتعلق بأية لوازم واحتياجات أثناء السفر.

قبل مغادرتك الى المطار يتوجب عليك تأكيد حجز رحلتك اما من خلال موقع شركة الطيران او من خلال الهاتف .

يرجى احضار بطاقة اثبات الحالة الصحية صادرة من جهة حكومية لتسهيل الاجراءات الداخلية للشخص من ذوي الاعاقة.

قبل الذهاب الى المطار



منطقة الصعود والنزول



تم تخصيص مواقف السيارات بمساحة إضافية موزعة بشكل مناسب ومريح عند المدخل الرئيسي لمبنى المغادرين ، ومصممة بشكل مناسب لإنزال ذوي الإعاقة . كما تم تحديد المواقف بإشارات تحمل شعار الكرسي المتحرك ، يمكن للسائق أن يستخدم هذه المواقف لإنزال المسافر من ذوي الإعاقة فقط ولا يسمح بإبقاء المركبة لفترة طويلة علماً بأنه ليس هناك أية تكاليف أو رسوم لهذه المواقف.

مواقف خاضعة للرسوم



إن جميع مواقف السيارات في المنطقة السفلية في منطقتي القادمين والمغادرين قد تم تحديدها بإشارات ذوي الإعاقة ويمكنهم دفع رسوم المواقف من خلال جهاز الدفع بمساعدة العاملين أو أمين الصندوق ممن يتواجدون على مدار الساعة بالقرب من جهاز الدفع.

حافلات مزودة بمصاعد



بالتعاون مع مواصلات الشارقة يتم توفير مركبات الأجرة المخصصة لفئتي ذوي الإعاقة وكبار السن ، و تحتوي هذه المركبات على تجهيزات تتلاءم مع احتياجات هذه الفئة، حيث تم تزويدها برافعة هيدروليكية تهبط من خلف المركبة لحمل الراكب مع الكرسي المخصص له بكل سهولة ويسر، وتعمل الحافلات كل ساعة يومياً وبتكاليف رمزية. ويمكن الحصول على هذه الخدمات من خلال الاتصال على مركز الحجز والتوزيع التابع لمواصلات الشارقة على الرقم 600545455

Ascending & Descending Area



Car parking with extra spaces are conveniently allocated at the main entrance of the Departure Terminal, these are properly designed for drop off the disabled persons. Also, the parking spaces are marked with signboards containing wheelchair symbol. The driver may use such parking areas to drop off the disabled persons only and the vehicle may not left there for a long period. It is noteworthy that there are no charges or fees for such parking area.

Paid Parking



All parking area on the Lower area of the Arrivals and Departures areas are clearly marked with special needs sign. The disabled person can pay the parking fees at the machine with the assistance of the porters or the cashier who are available 24 hour near the payment machine.

Lift-Equipped Buses



In cooperation with Sharjah Transport, taxis equipped with a wheelchair lift are available for disabled & elderly people. Such vehicles contain equipments corresponding to the needs of such category. They are equipped with hydraulic lift which descends from the vehicle's rear to carry the passenger together with his chair easily & smoothly. The buses operate daily every hour at a nominal charge. Such services may be obtained by contacting the Reservation & Distribution Center of Sharjah Transport, No. 600545455

There is an information office at the departures gate, and many information desks are spread in the building . all customer service staff are ready to assist the special needs passengers.



Communication through Sign Language

Customer service staffs are trained to communicate with the Hearing Impairment persons by using Sign Language. Assistance may be requested from Customer service staffs.

يوجد مكتب الاستعلامات عند مدخل صالة المغادرين ، كما تتوزع عدة مكاتب أخرى داخل مبنى المطار. وجميع موظفي خدمة العملاء في مكتب الاستقبال على اتم الاستعداد لمساعدة المسافرين من ذوي الاعاقة.



التواصل من خلال لغة الإشارة

ان موظفي خدمة العملاء مدربون على التواصل مع فئة ذوي الاعاقة السمعية والتواصل معهم باستخدام لغة الإشارة ويمكن طلب المساعدة من خلال موظفي خدمة العملاء.

خدمات هالا



تتوافر هذه الخدمة على مدار الساعة وهي مصممة خصيصاً لتقديم خدمات الاستقبال والمساعدة للركاب القادمين والمغادرين وفقاً لأعلى معايير الجودة. كما تتوفر للركاب الذين يحتاجون هذه الخدمة مثل الاطفال المسافرين وحدهم والمسنين والأشخاص من ذوي الاعاقة، وهذه الخدمة تساعد المسافرين على إنهاء اجراءات السفر والجوازات والجمارك بسرعة وسهولة ويسر.

خدمة الكرسي المتحرك



توفر شركة الشارقة لخدمات الطيران أنواعاً مختلفة من الكراسي المتحركة مجاناً للأشخاص من ذوي الاعاقة بعد إبراز بطاقة الحالة والصادرة من وزارة الشؤون الاجتماعية أو أية تقارير طبية تثبت حالتهم.

ويمكن طلب الكرسي المتحرك من خلال الاتصال على الرقم المدون في الاسفل واستكمال الاجراءات المطلوبة. يتوجب على المسافر من ذوي الاعاقة إبلاغ شركة الشارقة لخدمات الطيران/خدمات هالا (قبل الرحلة ٣ - ٤ ساعات) تفادياً لأي تأخير.

قم بتذكير مضيعة الطيران عن حاجتك للكرسي المتحرك عند وصولك، وفي حال رغبتك بالاحتفاظ بالكرسي الشخصي يرجى إبلاغ موظف شركة الشارقة لخدمات الطيران (ساس) بذلك.

لمزيد من المعلومات يمكن للمسافر الاتصال على الرقم ٠٦٥١٤٤٠١١ او التوجه الى مكتب هالا الموجود في المبنى الرئيسي بالقرب من بوابة المغادرين.

HALA Services



This service is available on 24 hours basis & it is especially designed to render reception services & to assist the departing & arriving passengers to the highest quality levels. Also, such service is available to the passengers who need it such as: children who are travelling alone, elder people & disabled persons. This service helps the passengers to finalize their travelling procedures, passports customs procedures quickly, easily smoothly.

Sharjah Aviation Services provides different types of wheel chairs free of charge for disabled people after presenting their status cards issued by Ministry of Social Affairs or any medical reports prove their conditions.

Wheelchair may be ordered through calling the hereunder mentioned number & finalizing the required procedures. The disabled passenger should inform Sharjah Aviation Services/ Hala Services (3 - 4 hours before the flight) to avoid any delays.

Remind a flight attendant that you need a wheelchair upon arrival. If you are willing to keep your own wheelchair, please inform Sharjah Aviation Services (SAS).

For more information, the passenger may contact: 065144011 or to visit HALA Office at the main building near Departure gate.

Wheelchair Service



Sharjah International Airport rules restrict access beyond passenger passport check-in counters for those who accompany the travelers though. If a relative or a friend wishes to accompany a disabled passenger to or from an aircraft gate, then a permission must be obtained from Public Relations Department & customer services. Prior to departure, the passenger together with his companions should visit the Public Relations Department & customer services to obtain a gate pass four hours prior to his flight in order to obtain one pass only.

The required documents are as follows:

LOCALS	RESIDENTS	No charges or fees are applicable on the disabled person & his companions.
Emirates ID only	Original Passport	
	Emirates ID	
	One passport size photo	

Airport Facilities

Lifts

Lifts are located in different areas in the arrival and departure terminal. All lifts are equipped with lowered Braille buttons to provide convenient use.



Restaurants & Shops

All restaurants, duty free shops and gift shops are wheelchair-accessible. These facilities provide easy access to shopping and food court services with ample spaces.



تحظر لوائح مطار الشارقة الدولي على المرافقين الوصول إلى ما بعد نقطة تدقيق الجوازات ، بيد أنه إذا شاء قريب أو صديق لمسافر من ذوي الإعاقة أن يرافقه إلى بوابة الطائرة أو منها، فيتوجب عليه الحصول على إذن من إدارة العلاقات العامة وخدمة المتعاملين. وقبل المغادرة ينبغي أن يتوجه المسافر ومرافقيه إلى إدارة العلاقات العامة وخدمة المتعاملين للحصول على تصريح عبور البوابة قبل أربع ساعات من الرحلة، لإصدار تصريح واحد فقط.

وفيما يلي الوثائق اللازمة

المقيمون	المواطنون	ليس هناك أية تكاليف أو رسوم تفرض على ذوي الإعاقة والمرافقين لهم.
جواز السفر الأصلي	بطاقة الهوية الإماراتية فقط	
بطاقة الهوية الإماراتية		
صورة شخصية واحدة قياس صورة جوازات السفر		

مرافق المطار

المصاعد

تم تجهيز مبنى القادمين والمغادرين بالمصاعد في أماكن مختلفة كما تم تزويد جميع المصاعد بأزرار برايل منخفضة المستوى لتأمين الاستخدام المريح لذوي الإعاقة.

المطاعم والمحلات

إن جميع الطرق المؤدية إلى المطاعم والمحلات والسوق الحرة في مبنى المطار مجهزة لاستخدامات الكراسي المتحركة.



نقل الأمتعة



يقدم مطار الشارقة الدولي خدمات لنقل الأمتعة لمساعدة المسافرين في نقل أمتعتهم مقابل رسوم رمزية، حيث يوجد مكتب لتقديم هذه الخدمة في صالة المغادرين.

البنوك ومراكز الصرافة



يضم المطار العديد من أجهزة الصراف الآلي لعدد من البنوك الوطنية في مواقع ملائمة لتوفير أعلى مستويات الراحة للمسافرين. كما توجد مراكز للصرافة في صالتي المغادرين والقادمين ومنطقة الترانزيت بالمطار. وتضم القاعة الرئيسية للمطار مكتباً لأحد البنوك يقدم خدماته للمسافرين والزوار.

المركز الطبي



يضم المركز الطبي في مطار الشارقة الدولي عيادة طبية مجهزة بأحدث المعدات، إلى جانب صيدلية مجهزة في صالة مبنى المغادرين.

وتقدم العيادة والصيدلية الخدمات الطبية والصيدلانية للمسافرين والجمهور من جميع الفئات بما فيها ذوي الإعاقة. يقع المركز الطبي في الطابق الأول عند مدخل مبنى المغادرين. وفي حال الحاجة لأي خدمات طبية خاصة خلال فترة التواجد في المطار يتم التواصل مع المركز الطبي على هاتف رقم ٦٥.٨٤٩٤٩.

Luggage moving



Sharjah International Airport provides such service to help the passengers to move their luggage against nominal charges. An office for such service is located at the Departure terminal.

The airport accommodates many ATM of a number of national banks located in accessible locations to guarantee the highest level of convenience to the passengers.

Also, there are exchange centers at the Arrival & Departure terminals as well as in the Transit Hall. The main lounge of the Airport accommodates an office for one of the banks which offers its services to the passengers & visitors.

Banks & Exchange centers'



The Medical Center at Sharjah International Airport contains a Medical Clinic equipped with the latest equipments in addition to a pharmacy at the Airport's main lounge.

The clinic & pharmacy render medical services to the passengers & public of all categories including the disabled persons. The Medical Center is located at the 1st floor, at the entrance of the Departures terminal. If special medical services are needed, while in the Airport, the Medical Center may be contacted through phone No.: 065084949.

Medical Center



Emergency cases



Airport Staff are trained to assist the disabled passengers in evacuating any emergency case. These employees have the knowledge of established exit routes for many types of emergencies, understand proper evacuation procedures, and know how to coordinate with fire and rescue staff.

Important Numbers

Call Centers	06-5581111
Hala Services	06-5144004 06-5144011
Medical Center	06-5084949
Public Relations and customer services	06-5084020
Pass Section	06-5084017
Sharjah Transport	600545455
Emergency (ambulance)	06-5083333
Emergency (Fire & Rescue)	06-5082222
Police	06-5081111

حالات الطوارئ



موظفو المطار مدربون على مساعدة المسافرين من ذوي الإعاقة في الإخلاء عند أية حالة طارئة، إذ إنهم على علم بمخارج محددة للعديد من أنواع الحالات الطارئة، يتفهمون إجراءات الإخلاء المناسبة وكيفية التنسيق مع فرق الإطفاء والإنقاذ.

ارقام مهمة

06-5581111	مركز الاتصال
06-5144004 06-5144011	خدمات هالا
06-5084949	المركز الطبي
06-5084020	العلاقات العامة
06-5084017	إدارة التصاريح
600545455	مواصلات الشارقة
06-5083333	الطوارئ (الاسعاف)
06-5082222	الطوارئ (الاطفاء)
06-5081111	الشرطة