

全国文明机场考评标准 (试行)

二级指标	末级指标	评价标准	备注
6.4 航空器 地面保 障服务	6.4.3 登机桥对接 与撤离	C)单桥头应在 3min 内完成进港对接；双桥头应在 6min 内完成进港对接 (挡轮挡后)； d)单桥头应在 1min 内完成撤离；双桥头应在 4min 内完成 (撤轮挡后)。	
	6.4.4 除冰雪保障	a)配备与机场等级相适应的除冰坪和除冰雪设备； b)应有保障预案； c)应符合 MH/T 3011.1 和 MD-CA-2000-1 的规定。	主要适用北方机场
	6.4.5 雷雨大风 天气保障	a)防雷装置应符合民航总局的规定； b)应有保障预案； c)应及时发布预警信息； d)应加强机坪巡视，检查车辆设施设备固定情况、航空器轮挡放置及系留情况。	
	6.4.6 其他地面 保障	应符合 GB/T 5104 及其他相关安全规定。	
	6.4.7 机场航班放 行正常率	不应低于 98% (不可抗力和非机场原因除外)。	
	6.5.1 组织管理	有健全有效的应急救援组织；有完善的救援培训、救援协议、救援值班制度，应符合 CCAR-139-1 的规定。	
	6.5.2 救援文件	有完善的应急救援计划和保障处置方案、综合方格网图 (机场图)、区域应急救援方格网图 (8公里半径图)，符合 CCAR-139-1 的规定。	
6.5 应急 救援	6.5.3 救援演练	有完善的公共突发事件、航空器应急救援预案和演练制度，符合 CCAR-139-1 和 7003 的规定。	
	6.5.4 消防及应急 救护	消防员、救护车及器材的配备以及消防站点、应急通道等设置应符合 GB 18040、CCAR-139-1 和 T 7002 删/T 5002 和 7003 等规定。	
	6.5.5 保障率	100%	
6.6 航空公 司意见 或投诉	6.6.1 受理	应对外公布意见或投诉处理的联系机构及电话。	
	6.6.2 征求意见	a)每年不应低于两次； b)每次不应低于在本场运行的航空公司数量的 80%； c)对意见或建议进行科学的统计分析，并采取有效改进措施。	
	6.6.3 投诉回应	a)对每件投诉应有登记，记录真实清楚； b)有效投诉应在七个工作日内回应；对其他单位的投诉应在一个工作日内转达相关单位； c)调查取证需要时间较长的投诉，应根据实际情况及时回应。	
	6.6.4 航空公司有 效投诉率	不应超过年起降架次的万分之一。	