

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 |
|--|--|--|----|
| 3.5 安全 | 3.5.2 服务规范 | f)旅客及手提物品、随身物品过检率 100%；报警旅客复检率 100%；工作人员及随身物品过检率 100%； | |
| | | g)杜绝与旅客争吵，杜绝重大错检、漏检事故，降低安检差错率。 | |
| | 3.5.3 安检设备 | a)配置应符合民航总局有关规定； | |
| | | b)在航班保障期间内完好率 100%； | |
| | | c)整洁、无污，视觉效果良好。 | |
| | 3.5.4 国际与地区 航班旅客等 候安检时间 | a)Ⅲ类机场，95%的旅客不应超过 10min； | |
| | | b)1类机场，95%的旅客不应超过 8min； | |
| | | c)II类机场，95%的旅客不应超过 6min； | |
| | | d)Ⅰ类(含)以下机场，95%的旅客不应超过 5min。 | |
| | 3.5.5 国内航班旅 客等候安检 时间 | a)Ⅲ类机场，95%的旅客不应超过 12min； | |
| | | b)1类机场，95%的旅客不应超过 10min； | |
| | | c)II类机场，95%的旅客不应超过 8min； | |
| d)Ⅰ类(含)以下机场，95%的旅客不应超过 6min。 | | | |
| 3.5.6 其他 | a)应以适当方式向旅客和公众告示接受安检的依据； | | |
| | b)应动态调配高峰小时的开放通道； | | |
| | c)应有遗失物品登记和管理制度；限制物品登记、移交制度。 | | |
| 3.6 旅客 | 3.6.1 信息通告 | a)合理安排登机口；登机口航显信息应清晰、准确(包括航班号、登机口、登机时间等)； | |
| | | b)应通过显示屏或人工广播及时通告航班变更信息；人工广播符合 2.5 条的要求。 | |
| | 3.6.2 登机操作 | a)宜分舱位、分座位组织旅客顺序登机； | |
| | | b)双门登机桥应有分舱标志或设立引导人员； | |
| C)应规范引导旅客登机，避免旅客滞留登机桥或摆渡车内，符合民航总局及承运人的有关规定； | | | |
| 3.6.3 摆渡车服务 | d)工作人员站姿规范，不倚靠任何物品；向旅客礼貌道别； | | |
| | e)登机口与摆渡车之间宜设置防雨、雪设施。 | | |
| | a)应在航班开始登机前 5min 至 1 位； | | |
| | b)摆渡车应通风良好，清新、无异味，清洁、无污渍； | | |
| | C)应配备适当数量的座位；扶手数量充足，且位置适当； | | |
| | d)靠近车门处应设一个轮椅车位，并设有固定轮椅设施； | | |
| | e)应有专人提供引导，并规范提示开、关车门等注意事项； | | |
| f)90%的旅客候车时间不应超过 5min；应观察旅客及携带行李是否全部进入车厢内，确认安全后方准关门行车； | | | |
| 3.6.4 客梯车服务 | g)在航班保障时间内完好率为 100%；有应急预案。 | | |
| | a)应在 E ₁ 前 10min 预置机位(适用于过站航班)； | | |
| | b)客梯车在雨、雪天气时应提供雨蓬；应清洁、防滑； | | |