

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
3.9 零售 餐饮	3.9.9 文明守则或 公约	应制定,按照以人为本、诚实守信的要求文明经营。	
	3.10 特殊 旅客 服务		
	3.10.1 要客、急客	服务标准和程序规范、有效,符合民航总局有关规定。	
	3.10.2 残障人士	a)应提前了解残障旅客信息及服务要求;	
		b)1类(含)以上机场,在旅客出发与到达处应设残障人士服务台与召援电话;	
		c)应按需协助办理有关手续;	
		d)应协助安排优先登、下机;	
		e)登机时应协助将轮椅、担架等合理安排在机舱内或按照相关规定托运;	
		f)机场交通设施、引导标志、电梯等其他无障碍设施齐全、完好,应符合《506》的规定;	
		g)轮椅/担架/急救车/残障人登机车等设备能根据需求100%提供;无污渍,干爽,防滑,按要求消毒;在航班保障时间内完好率100%。	
	3.10.3 无成人陪伴 儿童	a)应有专人引领;	
		b)应协助办理有关手续;	
		c)应与监护人、承运人机组规范办理交接手续。	
	3.10.4 携带婴儿 旅客	a)H类(含)以上机场主要流程区域应提供专用母婴室;	
		b)宜提供婴儿车服务。	
	3.10.5 其他	a)应妥善安置老幼病残孕等特殊旅客的休息,提供便黎服务;	
		b)应根据服务环境和服务对象的不同提供相应服务,应符合民航总局及承运人有关运输规定。	
3.11 其他 服务	3.11.1 饮水	a)应有适当数量的公共饮水处,与污染源保持规定距离;	
		b)应免费向旅客提供符合GB 5749卫生标准的饮用水;	
		c)饮水设备应完好、适用;	
		d)类(含)以上机场宜配备自动饮水设施。	
	3.11.2 医疗急救	应具备与机场规模相适应的医疗设施设备、医护人员和相应服务预案。	
	3.11.3 行李寄存	应在出发、到达和中转大厅设置行李寄存;提供多种形式的行李寄存服务,明码标价,出具发票,拴挂寄存行李牌;不发生丢失、损坏、短少现象;提供行李打包和搬运服务。	
	3.11.4 失物招领	a)应提供查找服务;	
b)旅客登记失物时间不应超过10min			
3.11.5 公安值勤	a)应设置符合公安部标准的公安执勤点标识;		
	b)出警应及时、规范,符合国家及民航总局有关规定。		
3.11.6 航空保险	应提供,并公示收费标准。		