

## 全国文明机场考评标准 (试行)

### 2 通用服务质量标准 (一级指标)

二级指标	末级指标	评价标准	备注
2.1 进出机场的地面交通	2.1.1 站点设置	应合理安排陆侧专用车辆停放站点和上下客区域, 尽量避免人、车交叉, 满足流量需要。	
	2.1.2 交通秩序	应文明执法、维护有序, 疏导及时有效, 无车辆非法载运现象。	
	2.1.3 楼前停车	应方便、快捷、有序。	
	2.1.4 交通通告	应醒目、规范, 更新及时。	
	2.1.5 停车场 (楼)	a)停车位应与机场客流量相适应, 停车有位; b)与航站楼之间宜设置防雨设施; c)应专人指挥, 及时疏导, 停车有序; d)应能为最早和最晚航班提供服务; e)收费处应贴挂收费依据和标准, 无乱收费现象; f)99%车辆的出入等待时间不应超过 3min	
	2.1.6 机场巴士	a)应提供与机场客流量、机型相适应的车辆; b)应能为最早与最晚航班提供服务; 夜班车、延误车按航班时刻调派; c)旅客等候区域应防雨、雪; d)应提供醒目的专用引导指示牌; e)收费应明码标价; f)司售人员应为旅客免费装卸行李; 耐心、热情、规范、文明; g)应提供时刻表、乘车指南及其他旅客须知; h)应在车站及车内醒目位置公布服务监督电话。	
	2.1.7 出租车	a)应有专人调度, 维持秩序, 按序排队、放车; b)机场应与出租车运营单位签订运营协议。	
2.2 航站楼公共信息标志系统	2.2.1 基本要求	应清晰、醒目, 系统性、人性化, 中、英文对照, 符合 GB/T 10001.1~ 10001.3 和 GB/T 10001.1~ 10001.3 的规定。	
	2.2.2 配置	a)应具有连续引导的作用, 旅客沿标志能顺畅到达目的地; b)不具备设置标志处, 应设专人引导。	
	2.2.3 平面布置图与导流图	a)设在航站楼和各功能区入口等区域; b)可设置安全疏散指示图、返流旅客行走示意图。	
	2.2.4 导向标志	a)设存有衍棒、交叉等重弯处之前; b)距离较长或情势复杂时以适当间隔重复; c)宜与视觉方向(行走方向)成恰当角度。	
	2.2.5 宣传标识	在公共服务区域的显著位置设立宣传社会主义荣辱观的标识; 宜在适当地方增加文明习惯倡导提示。	
	2.2.6 警示标志	楼内基础设施、服务设备应有相应的警示标志, 醒目、规范。	
2.3 航班信息显示系统	2.3.1 易见性	位置合理, 应在关键的旅客流程处设置, 与航站楼整体风格一致。	
	2.3.2 规范性	应符合 GB/T 50158 的规定。	
	2.3.3 信息质量	信息准确, 便于阅读和理解, 更新及时。	