

全国文明机场考评标准 (试行)

二级指标	未级指标	评价标准	备注
2.3 航班信息显示系统	2.3.4 临时航班信息	故障期间，提供临时航班动态信息。	
2.4 问询	2.4.1 柜台设置	a) 隔离区内、外统一规划，应与旅客流程衔接顺畅； b) 位置应合理、易见，设有柜台指引标志。	
	2.4.2 服务规范	a) 接受问询时宜站立，礼貌服务，不用“不知道”、“不清楚”等做答； b) 耐心细致，有问必答； c) 接受多名顾客同时问询时，应顺序回答； d) 接听电话，铃响不廊韶讨声； e) 在岗期间不应做与工作无关的事情。	
	2.4.3 旅客指南	a) 应提供相应的中、英文手册或须知信息； b) 根据地方及旅客特点，可提供其他语言的版本。	
2.5 公众广播系统	2.5.1 设置	a) 提供航班动态信息、服务信息、特别通告等广播，应在 2min 内发布； b) 紧急信息应立即发布； c) 在航班保障时间内完好率不应低于 98%。	
	2.5.2 使用	a) 登机口变更、航班延误或取消、提醒未登机旅客尽快登机等特殊信息应及时广播，次数符合要求； b) 应宣传文明用语、文明礼仪，介绍航空安全知识和旅客应该遵守的有关规定； c) 应有手提式广播喇叭的使用和管理规定。	
	2.5.3 规范性	a) 应准确、清晰、流畅，音量适中，专业术语统一，语句通顺易懂，内容更新及时； b) 应符合 MH/ T 100 的规定。	
	2.5.4 语种	a) 应使用普通话、外语两种以上语言广播； b) 少数民族地区应增加民族语言广播。	
2.6 航站楼空间	2.6.1 空间感	采光性好，宽敞、明亮。	
	2.6.2 流程布局	a) 设置应合理、简洁，整体衔接顺畅； b) 商业设施的设置不应影响旅客进出港流程； c) 楼内主要功能点之间的步行距离不宜超过 300m。	
	2.6.3 无障碍设施	a) 航站楼出入口净宽不应低于 0.9m； b) 航站楼出入口应设有防撞安全装置； c) 盲道规格及颜色等应符合 MH 506 的规定； d) 通道宽度应保证乘轮椅者能够通行； e) 应在出发大厅、联检厅、候机区、行李提取厅、到达大厅、中转过境候机区等区域设置残障人士专用座位。	
2.7 航站楼舒适度	2.7.1 楼内空气质量	a) 空气清新、无异味，温度适宜，应符合 GB/ T 18883 的规定； b) 每年换季时应进行检测。	
	2.7.2 照明	a) 公共区域照度不低于 100lx；办公室照度不低于 150lx； b) 照明设施在航班保障时间内完好率不应低于 98%。	
	2.7.3 楼内施工	应摆放临时围板，高度不应低于 2m；引导标志、警示牌应清晰、易见、齐全。	