

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
2.10 洗手间	2.10.3 空气	应保持清新，通风良好，无异味。	
	2.10.4 提示牌	应设置“节约用水”等提示牌。	
	2.10.5 无障碍设施	<p>类机场应在公共洗手间处设置满足需求的无障碍洗手间，应符合MH 5062的规定。</p> <p>类以下机场应在公共洗手室内设置满足需求的无障碍厕位、低位小便器及供残障人士使用的洗手盆，应符合MH 5062的规定。</p>	
2.11 工作 人员	2.11.1 首问责任制	<p>a)应建立工作人员首问责任制；</p> <p>b)宜建立航站楼内服务人员准入制度。</p>	
	2.11.2 仪容、仪表	<p>a)着装应统一、规范、整洁；</p> <p>b)头发应干净、整齐，不留怪异发型和发色；</p> <p>c)修饰应规范、得体、大方，不佩戴外型怪异饰物；</p> <p>d)应按规定佩戴证件、标牌。</p>	
	2.11.3 行为	<p>a)表情自然、和蔼，举止文明、规范；</p> <p>b)在岗期间，不应做与工作无关的事情；不得索取小费，不得欺诈顾客。</p>	
	2.11.4 态度	<p>a)热情、周到；</p> <p>b)回答问题应准确、耐心，有问必答；</p> <p>c)对顾客态度不生硬、不刁难，不得与顾客发生争执；</p> <p>d)对顾客应一视同仁，尊重民族习俗和宗教信仰；</p> <p>e)对老、幼、病、残、孕等旅客应主动提供服务。</p>	
	2.11.5 文明敬语	<p>a)应按规定使用文明敬语，实行称呼服务，语言简明、亲切；</p> <p>b)能够用普通话或外语与顾客交流，或能使用与顾客有效沟通的语言；</p> <p>c)不应使用粗话、脏话和服务忌语。</p>	
	2.11.6 技能	<p>a)上岗前应经过岗位培训并取得上岗资格；</p> <p>b)应熟练掌握业务技能，胜任本岗位工作；特殊岗位应符合国家及民航总局职业技能鉴定的规定；</p> <p>c)应掌握必要的消防疏散及急救救护等技能。</p>	
2.12 场区 环境与 秩序		<p>a)场区环境优美，绿化面积占可绿化面积的80%以上；清洁卫生、无垃圾、无积水；</p> <p>b)场区内各种标志、指示牌规范清晰；</p> <p>c)制定机场环境、清洁卫生管理制度，明确相应管理责任和要求；</p> <p>d)制定机场控制区管理制度、公共秩序管理制度，确保机场旅客公共活动区域内社会治安状况良好，不发生伤害旅客人身、财产安全的社会治安(刑事)案件；</p> <p>e)航站楼消防设施、器材配置应符合GBJ 16等规定；日常消防安全管理制度应健全、有效，落实到位；</p>	
2.13 内部 文化 建设		<p>a)组织开展文明教育、礼仪宣传、优质服务竞赛等活动，提高员工的文明从业技能；</p> <p>b)应组织开展“迎奥运、讲文明、树新风”活动；</p> <p>c)应设立各具特色的优质服务组、文明服务岗、党员示范岗和示范通道；</p> <p>d)建立企业文化建设持续改进的长效机制，积极推进企业文化建设；</p>	