

## 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
3.11 其他 服务	3.11.7 酒店与旅游 咨询	应在规定区域内提供，无强行招揽旅客现象。	
	3.11.8 商务	a)应提供传真、复印、打印等服务；	
		b)可提供文件处理等服务。	
	3.11.9 金融与邮政	a)应提供；	
		b)国际机场应提供货币兑换服务。	
	3.11.10 电讯信息	a)应提供国内直拨及市区电话；提供 IC IPF 售卖或投币电话服务；	
		b)应在出发大厅、候机区、行李提取厅、到达大厅等公共区域内分别设置公用电话；	
C)公用电话处应设有供残障人士使用的电话；带盲文按键；安装高度应方便乘轮椅者使用要求；			
d)应提供移动电话充电装置；			
e)应提供上网服务。			
3.11.11 宣传栏 / 阅报栏	a)应提供；报纸及时更换；		
	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。		
3.11.12 电视	a)应在候机区内配置适当数量的电视，播放内容健康有益；		
	b)应播放引导旅客文明乘机的宣传片或公益广告。		
3.12 航班 不正常 服务	3.12.1 服务预案	与航空公司、驻场单位协商制定科学、健全、规范的不正常航班处置程序、预案及服务流程，明确相应自办或代理地面服务协议的内容、职责和权限，落实工作程序、标准和责任。	
	3.12.2 信息发布	a)与航空公司、主管部门通力协作，应迅速、及时、准确向旅客提供信息，为旅客做出选择 (退票、变更航班等) 提供方便；	
		b)应至少每隔 30min 向旅客广播通报航班不正常信息或航班动态信息并表示歉意；	
		C)应保存每次广播或信息通告的记录。	
	3.12.3 服务规范	a)应协调承运人及其地面代理人做好相关工作；	
		b)航班延误超过 1h, 承运人及其地面代理人应到现场解决问题，提供相关服务；	
		C)应监控休息区域内通风、照明、环境卫生以及服务设备设施的运行情况；	
d)应督促承运人按规定及时提供饮用水、餐食以及住宿服务；			
e)应及时向相关保障单位传递航班信息；			
f)应主动化解旅客抱怨，维持秩序；			
g)应监控相关区域公共治安秩序并进行相应处置；必要时，机场应通知公安部门及时到场维持秩序；			
h)应记录不正常航班服务过程及处置结果。			