

T/CCAATB

中国民用机场协会团体标准

T/CCAATB ××××—××××

民用运输机场空侧捷运系统运营服务指南

Transportation airport airside rapid transit system operation service guide

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

文稿版次选择

××××—××—××发布

××××—××—××实施

中国民用机场协会 发布

目 次

前 言	II
引 言	III
标准名称	1
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务指南	2
5 管理指南	5

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件在编制过程中，编制组经过深入调查研究，认真总结了国内外民用机场空侧捷运系统运营服务的实践经验，并在广泛征求意见的基础上，最后经审查定稿。

本文件由中国民用机场协会归口。

本文件起草单位：。

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

引 言

机场旅客捷运系统可分为机场空侧捷运系统和陆侧捷运系统。陆侧捷运系统更接近于城市轨道交通系统，而空侧捷运系统与机场运行关系极为密切，与机场多个运行子系统关联，本文件针对空侧捷运系统的运营服务。

空侧捷运系统的运营服务在参照城市轨道交通建设标准的基础上，还需要特别关注：空防安全是机场的特色，设置的规章需执行民航规章要求。空侧捷运系统与机场设施及运营系统高度耦合，需满足多种出行目的旅客的复杂需求，保障旅客使用便捷。

由于我国现阶段机场空侧捷运系统运营经验尚在起步阶段，本文件还需通过实践不断完善，试行过程中如有意见和建议，请函告（）

在本指南中，使用如下助动词形式：

“应”表示要求；

“宜”表示建议；

“可”表示允许。

民用运输机场空侧捷运系统运营服务指南

1 范围

本文件规定了民用机场空侧捷运系统运营服务的内容，包括服务指南、管理指南等内容，是空侧捷运系统运营服务标准。

本文件适用于民用机场空侧捷运系统的运营阶段的服务管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 3096 声环境质量标准
- GB 50763-2012 无障碍设计规范
- GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
- GB/T 15566.2 公共信息导向系统 设置原则与要求 第2部分：民用机场
- GB 9672 公共交通等候室卫生标准
- GB 9673 公共交通工具卫生标准
- GB/T 7928 地铁车辆通用技术条件
- GB/T 30012 城市轨道交通运营管理规范
- GB/T 18764-2002 民用航空运输术语
- GB/T 50833 城市轨道交通工程基本术语标准
- CJ/T 3024.1-1993 城市公共交通客运服务城市地铁
- MH/T 1037-2017 不正常航班旅客服务规范
- MH/T 5107 民用机场旅客航站楼区无障碍设施设备配置
- CCAATB 0007-2020 民用机场旅客服务质量
- IB-CA-2019-01 民用机场空侧旅客捷运系统（钢轮钢轨制式）建设指南（试行）

3 术语和定义

GB/T 18764-2002和GB/T 50833等文件中的术语和定义适用于本文件，下列术语和定义适用于本文件。

3.1

空侧 airside

航空器活动区以及与其相毗连的地带、建筑物或其一部分，包括跑道、滑行道、联络道、停机坪、候机隔离区以及航空器维修区中用于保养和维护飞机的区域等。

3.2

卫星厅 satellite hall

是航站楼外的大厅，通过走廊与候机楼主楼相连。

3.3

机场空侧捷运系统 airport airside MRT system

是服务安检后的机场旅客运输系统，一般多应用于集中式航站楼模式的空侧连接。

3.4

站台 platform

捷运车站内供旅客候车和乘降的平台。

4 服务指南

4.1 站台服务

4.1.1 应向旅客提供安全、便捷、舒适的站台候车服务。

4.1.2 站台应设置必要的物理隔断或门禁系统，避免不同属性旅客在站台区域发生混流。

4.1.3 应向旅客提供多样化的导乘问询服务，包括但不限于设置醒目、明确、规范的广播提示、导乘信息屏、导向标志等。

4.1.4 应设置供旅客在紧急情况下使用的消防设施、安全应急设施、应急疏散门及逃生通道等，并在设施附近醒目处设置使用警示和说明。

4.1.5 当发生紧急情况时，应急疏散门应能自动通过消防控制室远程控制、通过机械装置或破坏易碎装置等方式打开，并伴有声光警报。

4.1.6 各类标识应符合机场标识统一管理要求，各类通知、提示、警示等标牌规格统一。

4.1.7 各类标识应保证导向信息的连续性、设置位置的规律性以及一致性，应满足但不限于下列要求：

4.1.7.1 在捷运车站各出入通道（如扶梯、无障碍电梯、楼梯、应急疏散通道等）醒目处设置准确、清晰的旅客引导标识，引导站台旅客至相应目的地，如站台、登机口、行李提取处、出口、商业网点等。

4.1.7.2 在站台醒目处应设置准确、规范的列车运行方向等导向标识。

4.1.7.3 在站台醒目处设置准确的站台层位置图、站台层的应急疏散通道等相关信息。

4.1.7.4 在站台与旅客禁入区域之间应设置醒目的分隔防护标识。

4.1.8 应在基础设施、服务设备设置醒目的警示标识，包括防撞、防倚靠标志、候车安全线等。

4.1.9 宜通过电子显示屏等方式向旅客提供列车到达、间隔以及安全提示等信息，并确保导乘信息屏处于良好状态。导乘信息屏相关信息应与信号系统实现联动控制，指引旅客至对应线路候车。

4.1.10 宜在站台设置服务人员。

4.1.10.1 引导旅客排队候车、阻止旅客不安全行为，维护站台内秩序，引导乘客先下后上有序乘车，发生险情时，及时引导乘客疏散，保障运营时间内的站台秩序。

4.1.10.2 及时劝阻、制止可能导致危险发生的行为，对劝阻、制止无效的，报告公安机关处置。

4.1.10.3 发现事故隐患，应及时采取措施并报告。

4.1.10.4 遇站台大客流时，根据机场应急预案要求及时在站台出入口通道对旅客进行引导及分流，避免造成通道出入口拥堵、踩踏等危险事件。并与机场内其他旅客秩序管理岗位进行联动，避免旅客持续进入捷运车站。

4.1.11 应向乘客提供满足但不限于下列要求的站台层候车服务环境：

4.1.11.1 空气湿度、温度、新风量等应与机场服务标准保持一致。

4.1.11.2 照明亮度适宜，符合相关民用建筑设计标准。

4.1.11.3 与环境协调、不妨碍旅客行进路线的文化氛围营造。

4.1.12 应根据突发公共卫生事件防控要求，定期对站台及人员接触物体表面开展预防性消毒工作。

4.1.13 应根据突发事件类型，采用最优控制手段将现场运行影响降到最低，做好站台旅客疏导，并完成现场清理、取证、解释等工作。

4.2 乘车服务

4.2.1 应根据机场布局及功能规定为不同类型旅客提供乘车服务。

4.2.2 应向旅客提供安全、舒适、人性化的乘车服务。

4.2.3 旅客在上下列车时，捷运车门和站台屏蔽门应联动开启，宜设置醒目的声光提示；站台屏蔽门和捷运车门应具有有效的防夹功能。

4.2.4 捷运车门和站台缝隙间应设置相应的防踏空措施，并在醒目处设置相关警示标志。

4.2.5 有坡度的地面，应采取防滑措施。

4.2.6 乘车环境：

4.2.6.1 车厢外立面、车厢内饰、车门、车窗、扶杆等位置应保持清洁。

4.2.6.2 应保持车厢内空气清新，温度、新风量等参数应符合相关标准的规定。

4.2.6.3 应根据突发公共卫生事件防控要求，定期对车厢及人员接触物体表面开展预防性消毒工作。列车新风滤网、回风滤网应根据设施设备维护要求定期进行清洁、消毒或更换。

4.2.7 车载设施

4.2.7.1 应在车厢内设置站点路线图、无障碍设施等的图示或标志。

4.2.7.2 应在车厢内设置车载电子显示器、广播等设施，播报或显示列车运行信息，广播内容宜使用中、英双语播报，为不同需求旅客提供乘车指引服务；列车到站前，车载电子显示器及广播应提示旅客携带其随身行李及时下车。

4.2.7.3 应在车厢内设置供旅客在紧急情况下使用的消防设施、安全应急设施、逃生通道和紧急出口等，并在设施附近醒目处设置使用警示和说明。

4.2.7.4 宜在靠近车门处设置轮椅车位，并设有固定轮椅设施及无障碍标识。

4.2.7.5 应配备适当数量的座位，安全扶手数量充足、位置适当。

4.2.7.6 地板应具有防滑功能。

4.2.8 列车在运行期间，如需运载不同属性旅客，应采用物理隔断或管理手段，避免车厢内不同属性旅客发生混流事件。

4.2.9 捷运乘坐应以旅客为先，工作人员应礼让旅客。乘坐捷运列车的工作人员如需携带工作器材乘车，须遵守相关安全规定。工作器材使用单位应在工作人员携带乘坐前开展有效风险评估，制定管控措施和应急措施。

4.2.10 应根据突发事件类型，采用最优控制手段将现场运行影响降到最低，做好车厢内旅客疏导，并完成现场清理、取证、解释等工作。

4.3 运行组织

4.3.1. 应确保捷运系统运行时间覆盖机场全部运行时间，宜具备 24 小时运行能力。

4.3.2. 宜根据卫星厅航班进出港变化规律，调整运行模式及运行间隔，建立运能动态调整机制。

4.3.3. 不得在旅客乘坐期间，车厢内运输工作物资，避免对旅客乘坐安全及舒适度造成影响。

4.4 特殊服务

4.4.1 无障碍服务

4.4.1.1 在上下捷运时，站台屏蔽门与捷运车门设置联动开启，开启和关闭状态设置声光提示。

4.4.1.2 宜在站台设置醒目的轮椅旅客上下车专用区域，并与车厢内轮椅车位对应。

4.4.1.3 捷运车厢内，在靠近车门处设置轮椅车位，并设有固定轮椅设施及无障碍标识。

4.4.1.4 捷运车厢内设置醒目且适当数量的老弱病残孕专用座椅。

4.4.2 医疗急救服务

4.4.2.1 宜在捷运车站附近位置设置医疗急救站，旅客在捷运区域突发不适需急救协助时，站台服务人员应立即汇报，并根据现场条件协助医疗急救人员实施救助措施。

4.4.2.2 受伤需就医旅客应当遵循就近的原则及时送医院抢救。

4.4.2.3 应建立客伤处理的规范流程制度，并明确各流程中所需填写、留存的各项文件资料。

4.4.2.4 站台服务人员应立即前往事发现场，对客伤情况进行初步调查，及时采取措施保护现场，避免无关的人员影响，并在规定的时间内按规范逐级汇报。

4.4.3 应为走错流程或误机的旅客提供返回航站楼的运输途径。

4.4.3.1 走错流程或误机的国内旅客可乘坐处于正常流程的国内列车返回航站楼主楼。

4.4.3.2 为走错流程或误机的国际旅客提供独立的国际容错车厢，该车厢与正常流程国际车厢间应设置物理隔断，避免车厢内不同属性旅客发生混流事件。国际容错车厢车门控制应独立于常规车门控制系统，应根据对应属性站台进行开关门作业。

4.4.4 大面积返流服务

4.4.4.1 发生大面积航班延误或取消时，捷运系统应具备开行返流专列的能力，供出发旅客返回航站楼主楼。

4.4.4.2 在接到启动大面积返流预案后，捷运系统应向楼内相关工作人员提供大面积返流专列的线路信息，并完成准备工作。

5 管理指南

5.1 岗位要求

5.1.1 应根据现场运行情况，设立不同的岗位，例如调度、站台服务人员、服务督察等。

5.1.2 应根据自身组织架构，建立并实施关键运营岗位的服务人员管理制度，包括但不限于：

5.1.2.1 建立各岗位的岗位职责、工作内容和流程、服务要求等。

5.1.2.2 建立员工岗位培训制度及培训资料库。

5.2 人员要求

5.2.1 应按规定着装上岗，正确佩戴服务标志，用语规范，服务热情，严禁酒后上岗。

5.2.2 在接受旅客问询时应执行首问责任制，耐心向旅客解答；若不属本人职责范围的，应尽快联系相关人员，使问题得以解决或得到明确的答复。

5.2.3 应规范使用普通话、文明用语，微笑、耐心、准确的向旅客解答。

5.3 应急预案

5.3.1 应制定捷系统各类突发事件应急处置预案及流程，并纳入机场整体应急体系中。

5.3.2 应根据各类设施、设备故障，制定相应的故障处置方案及流程。

5.4 培训

5.4.1 应根据各岗位培训制度要求进行岗前和在岗操作技能培训，员工业务技能、水平应与岗位需求相匹配。

5.4.2 应定期进行健康检查，身体条件不符合任职岗位要求的人员，应调整工作岗位并针对新岗位进行岗前培训。

5.4.3 宜有计划地开展职业素质教育、服务知识和技能培训及竞赛，或采取其他措施提升服务人员技能水平，以满足岗位需求。

5.4.4 对参与突发事件应急处置工作的服务人员，组织还应进行特定业务培训和定期演练。

5.5 服务督察与投诉处理

5.5.1 应建立内部服务质量监督检查制度，加强内部的检查、监督、整改及考核。

5.5.2 应设立服务监督电话和旅客投诉处理机构，接受旅客监督，并定期对旅客的投诉、意见和建议进行汇总和分析，作为服务质量改进及考核评价的依据。

5.5.3 旅客意见及投诉应做到受理、处理、回复记录 100%。

T/CCAATB ××××—××××

5.5.4 捷运系统服务管理评价应包括但不限于下列指标：

5.5.4.1 捷运系统旅客在站台等候时间不宜超过 10 分钟。

5.5.4.2 捷运列车运行的准点率不宜低于 98%。

5.5.4.3 捷运列车运行兑现率不宜低于 98%。

5.5.4.4 捷运系统导向标志可靠度不宜低于 98%。

5.5.4.5 捷运系统服务设施故障响应时间不应超过 15 分钟。