

中国民用机场协会团体标准

T/CAMET 标准号—2019

民用机场无障碍服务指南

The Accessibility service guide for airport

（征求意见稿）

XX-X-X 发布

XX-X-X 实施

中国民用机场协会
中国肢残人协会 发布

目次

前言..... III

1 范围..... 1

2 术语和定义..... 1

3 旅客无障碍服务..... 2

 3.1 服务提供方..... 2

 3.1.1 服务人员..... 2

 3.1.2 服务单位..... 3

 3.2 服务对象..... 3

 3.2.1 行动障碍旅客..... 3

 3.2.2 视觉障碍旅客..... 4

 3.2.3 听力语言障碍旅客..... 5

 3.2.6 无成人陪伴的儿童旅客..... 6

 3.2.7 带婴幼儿的单独旅客..... 6

 3.2.8 突发病患旅客..... 7

 3.2.9 团体旅客..... 7

 3.2.10 重要旅客..... 7

 3.2.11 专机与包机旅客..... 7

 3.3 结合设施设备提供的无障碍服务..... 7

 3.3.1 信息服务..... 7

 3.3.2 设施设备服务..... 7

 3.3.3 标识服务..... 8

 3.3.4 服务犬与设施..... 8

 3.3.5 应急服务与无障碍应急预案..... 8

4 投诉处理、监督 and 培训..... 9

 4.1 投诉处理..... 9

 4.2 监督..... 9

 4.3 培训..... 9

参考文献..... 10

前 言

本标准按照GB/T1.1-2009给出的规则起草。

本标准由广州白云国际机场股份有限公司提出。

本标准由中国民用机场协会归口。

本标准起草单位：广州白云国际机场股份有限公司、中国肢残人协会、清华大学无障碍发展研究院、武汉理工大学无障碍标准化立法研究中心、同济大学现代村镇研究所。

民用机场无障碍服务指南

1 范围

本标准规定了民用机场公共区域内无障碍服务与相关无障碍设施的要求。
本标准适用于民用机场公共区域（包括军民两用机场内民航旅客使用的区域）。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本规范。

2.1

无障碍需求旅客 Passengers with accessible needs

无障碍需求旅客指：行动、视觉和听力语言等功能障碍的残疾、老年、孕妇、儿童以及带婴幼儿的单独旅客等；以及其他需要特殊服务的和行业主管部门规定的特殊旅客。

2.2

无障碍需求 Accessibility needs

无障碍需求是旅客对机场设施设备和服务提出的需求。对机场建筑环境的无障碍需求包括无障碍停车位、无障碍信息屏、无障碍柜台、无障碍电梯、无障碍厕位、无障碍广播、无障碍照明、无障碍标识、无障碍应急疏散等；旅客无障碍服务需求包括如信息、票务、抵离、托运、安检、候机、转机、登机和下机等无障碍服务。

2.3

无障碍服务 Accessibility service

为无障碍需求者提供的需求响应服务，包括设施设备使用、信息传递沟通、行李票务、登机等的协助；机场无障碍服务的提供一般为机场公共区域内需求提出点到目的地的服务。

2.4

无障碍流线 Accessibility streamline

无障碍流线由无障碍通道和无障碍交通构成。无障碍流线是供旅客通行的、符合无障碍技术要求的无障碍通道和道路或无障碍交通线路。在机场建筑内，无障碍流线是联接建筑出入口、功能区和服务区的水平和垂直的无障碍通道和无障碍交通线路；在机场建筑外的公共区域，无障碍流线是联接机场建筑、道路以及民用航空器的水平和垂直的无障碍通道和无障碍交通线路。

2.5

无障碍应急疏散 Accessible emergency evacuation

针对有无障碍需求者的机场建筑设施中可能发生的应急事件或灾难，为降低人员伤害，将人员迅速有序地疏散到安全区域的行动。

3 旅客无障碍服务

3.1 服务提供方

3.1.1 服务人员

3.1.1.1 行为总则

3.1.1.1.1 服务人员宜遵循公平、尊严、适用、自主、便利和安全的原则，严格遵守岗位职责。不受时间、地点、气象条件等的影响，不因旅客性别、年龄、种族、信仰等的区别，尊重旅客隐私和人格，规范服务用语，提供全天候全流程优质无障碍服务。

3.1.1.1.2 服务人员宜熟练掌握服务要领；熟练掌握客梯、摆渡车等无障碍设施设备的操作；熟悉无障碍辅具的使用，如助行器、义肢、助听器、盲杖等。

3.1.1.1.3 服务人员宜佩戴明显服务标识，经旅客同意提供服务；服务过程应防止意外伤害和保证安全；及时报告和妥善处置紧急情况，特殊情况全程看护和认真交接；细致完善做好服务工作，详细记录服务需求、服务结果和意见反馈。

3.1.1.1.4 服务人员宜主动询问无人陪伴的行动障碍、视觉障碍和听力语言障碍旅客、老年旅客、孕妇旅客、儿童旅客、单独带婴幼儿的旅客、突发病患旅客等的无障碍需求；对有人陪伴的无障碍需求旅客告知求助方法和电话；及时掌握未提出服务要求旅客的无障碍需求情况。

3.1.1.1.5 对不提供的服务如协助旅客进食和拆卸清理排泄物袋等，服务人员可根据旅客要求，在确保安全的情况下提供；宜协助旅客自主服务和自助服务。

3.1.1.1.6 服务人员在现场宜及时核对旅客身份、客票行李信息等；确认无障碍需求后立即响应；非现场的无障碍服务需求，如通过网络和电话等提出的预订服务，宜及时记录并反馈有关部门做出响应。

3.1.1.1.7 服务人员宜通过无障碍服务培训与考核后上岗，并定期进行学习和复训，提高服务能力。

3.1.1.2 服务用语示例

3.1.1.2.1 提示用语

请问您需要帮助吗？请问有什么可以帮助您？我可以看您的机票，身份证，护照吗？（请您出示机票，身份证，护照）。请问您还有其它问题吗？我能帮您拿箱子（行李）吗？

May I help with you? Excuse me, do you need help? May I see your ticket, ID card, passport,...? (Please show me your ticket, ID card, passport,...) May I help you with your suitcase(luggage)?

3.1.1.2.2 建议用语

请您稍等，谢谢您！请您慢慢讲。这里是无障碍休息区(爱心服务区、母婴休息室)，请您在这里休息等候。

Please wait a moment, thank you! Please speak slowly. This is an accessible seating area (Love Service Area, Maternal and Child Lounge, Mother and Child Lounge), please rest here.

3.1.1.2.3 引导用语

请注意前面左拐。登机口在您正前方。

Please pay attention to the left turn. The gate is right in front of you.

3.1.2 服务单位

3.1.2.1 机场地面保障、运输服务、航空护卫、航站楼物业、商务、设备维护等单位宜明确无障碍服务岗位职责，认真履行职责。安全优质高效地完成旅客服务信息记录与报告、旅客票务、行李托运、安检、候机、登机、下机、中转等无障碍服务；远机位登机和下机无障碍服务；轮椅与辅具运输；实现无障碍服务无遗漏、无死角。

3.1.2.2 各单位宜相互配合协调。完善无障碍信息、无障碍服务及无障碍设施设备运行维护保养管理；建立服务管理绩效考核制度；监督其它服务提供方提供的无障碍服务；提高智能化服务与综合保障能力。

3.1.2.3 公共交通服务。宜与进驻机场的公共交通运输服务公司保持密切联系，及时沟通旅客服务需求与特殊旅客、团队旅客的抵离信息；及时配合协调调度运输服务车辆；进驻机场的公共交通运输公司应提供符合本规范的无障碍服务。

3.1.2.4 民用航空服务。宜与进驻机场的航空公司保持密切联系，及时沟通无障碍服务需求；特殊情况随时通报，及时传递特殊旅客服务需求记录，完善旅客抵离、候机、登机、下机、中转的全过程无缝衔接的无障碍服务；进驻机场的航空公司应提供符合本规范的无障碍服务。

3.1.2.5 其它参与方。机场服务的其它参与方及所提供的设施设备与服务如餐饮、超市、零售、网络、信息、邮电、银行、快递、保洁等，以及所开展的无障碍培训、应急疏散演练、无障碍设施设备检修和维护保养等也应符合本规范的要求。

3.2 服务对象

3.2.1 行动障碍旅客

轮椅使用者和义肢使用者提供票务行李服务和单独安检服务。提供引导服务、协助推行轮椅、协助使用电梯、协助推运行李、协助取用饮水、协助电动轮椅充电、协助登机等服务。

3.2.1.1 坐轮椅旅客

3.2.1.1.1 行进引导服务

注意在坐轮椅旅客的一侧或斜前方随行；提前提示转弯、上下坡和所剩距离等信息；根据坐轮椅旅客的行进速度行进。

3.2.1.1.2 轮椅推行服务

宜掌握轮椅行进、停止、上下坡道、上下车、抬动轮椅、搀扶乘坐轮椅旅客等以下基本要领：

- 1) 推行时应双手握把手，注意行进速度和稳定性，不要突然加速发力或急停，同时减少对其他旅客的妨碍；
- 2) 遇到地面障碍需要停车或者转弯时，应先告知旅客后再逐渐停止前进，不得后拉急停；
- 3) 乘坐电梯时要倒着慢速进入电梯厢，让坐轮椅旅客看清要到达的楼层，防止电梯门夹轮椅；
- 4) 上坡保持平稳推车，身体微向前倾，避免滑倒和蹬空；
- 5) 下坡时手臂弯曲，不得向前用力推行，身体应略向后仰，双手拉住把手，控制轮椅前冲速度，保持平稳行进；
- 6) 坡度超过 15° 时，应采取倒车下坡；缓慢倒退滑行，控制车速，保证旅客安全。

3.2.1.1.3 更换轮椅服务

重度残疾旅客更换轮椅的服务人员应经过特殊培训，多人协助，避免二次伤害；服务人员应贴近旅客，注意轮椅位置与固定；部分借助旅客身体上抬力量协助移动；不得在旅客身后拉拽。

3.2.1.1.4 应急疏散服务

应急疏散时对乘坐轮椅的旅客实行全程服务，下楼梯时应4人以上提供服务。

3.2.1.2 不坐轮椅的行动障碍旅客

3.2.1.2.1 搀扶服务

- 1) 不坐轮椅的行动障碍旅客可根据需求提供搀扶服务；
- 2) 提供服务前应先征得同意，不能将自己意愿强加给旅客；
- 3) 注意搀扶要领，服务人员应站在旅客下肢障碍较重的一边，伸出手臂，让旅客扶住或抓紧手臂；掌握重心，使旅客保持站立行进的舒适姿势；搀扶行进过程中保持与旅客的同步行进速度；完成搀扶服务后，要主动提醒，使旅客做好独立行走或借助辅具行走的准备；
- 4) 由于残疾程度不同，服务人员应及时与旅客沟通并确认搀扶方式，以达到最佳效果和防止拉伤等；
- 5) 注意询问旅客辅具位置，按旅客习惯摆放，方便旅客取用。

3.2.1.2.2 伴随服务

对使用助行器、单拐、双拐或手杖等辅具的旅客，应在旅客无辅具一侧搀扶或在有辅具一侧保持一定距离随行；必要时经旅客同意，可以协助搀扶坡道和较窄通道的通行。

3.2.1.3 安检服务

应注意由同性别安检员进行安检；采取徒手探摸与直观检查相结合方法对旅客和辅具进行检查；需对义肢或体内可疑物做进一步检查时应及时说明；引导进入单独空间，进一步对旅客义肢或体内可疑物进行安检；义肢检查完成后帮助旅客恢复至安检前状态。

3.2.1.4 摆渡车服务

对双上肢障碍旅客提供上下摆渡车协助服务；主动帮助打开车门；协助旅客上下车和就坐；帮助旅客扣好安全带；保持安全舒适乘坐状态。

3.2.2 视觉障碍旅客

主动告知寻求帮助的地点和方式。提醒设施设备位置及使用方法，提供引导服务、协助使用设备、协助取用饮水、协助推运行李、协助登机等服务。

3.2.2.1 引导服务

服务人员与视觉障碍旅客初次接触时主动介绍自己，主动打招呼。直接与视觉障碍旅客交流，不必通过其他人转达；应介绍可提供的服务，尽量避免身体接触；引导视觉障碍旅客行进时应先征得同意，请视觉障碍旅客握住服务人员肘关节；预先提示前进与转向，视觉障碍旅客应走在安全的一边；引导视觉障碍旅客通过坡道、自动扶梯、门口、转弯、上下台阶、就座时应及时提醒，必要时扶助视觉障碍旅客；离开时一定要声音示意，告知视觉障碍旅客。

3.2.2.2 行进引导服务

应站在视觉障碍旅客前方（按其习惯可为左前方或右前方）；让视觉障碍旅客抓握服务人员的肘关节，或让其一手搭肩；视觉障碍旅客根据抓握手的感觉跟进行进。

3.2.2.3 狭窄通道引导服务

注意语言提示视觉障碍旅客前方有狭窄通道；服务人员将被抓握的手臂向身后弯曲贴于腰部，视觉障碍旅客紧随其身后行进；通道变宽后，服务人员放下弯曲手臂以示意，视觉障碍旅客恢复原行走姿势。

3.2.2.4 上下楼梯引导服务

行至楼梯口时，应语言提示视觉障碍旅客上下楼梯，并稍做停顿；若楼梯有扶手，帮助视觉障碍旅客触及扶手，由其自行上下；若楼梯无扶手，应先于视觉障碍旅客上下台阶；视觉障碍旅客根据对服务人员手臂的感觉跟随其上下；服务人员上下完最后一级台阶时，稍加停顿，示意视觉障碍旅客还有一级台阶就到平地了；视觉障碍旅客上下完最后一级台阶站稳后，再带领其行进。

3.2.2.5 自动扶梯引导服务

行至自动扶梯处时，语言提示视觉障碍旅客即将上下自动扶梯，并做短暂停顿；与视觉障碍旅客同时上自动扶梯，协助视觉障碍旅客抓握扶手；上下自动扶梯应注意及时提示和搀扶失稳旅客；不得未经许可拿走视觉障碍旅客的盲杖等辅具，或牵引盲杖为其带路，将给视觉障碍旅客带来很大的不安全感。

3.2.2.6 就座引导服务

将视觉障碍旅客带到座椅旁，帮助其触及座椅椅背，或轻拍椅面提示座椅位置；避免使用“您坐这儿、您坐那儿”这类提示，因为视觉障碍旅客难以通过语言把握方向和位置。

3.2.2.7 房间使用引导服务

语言提示房间名称、楼层、安全通道位置等信息；帮助视觉障碍旅客触摸房门把手；由视觉障碍旅客自行确定房门开启方向及开关方式，弹簧门应提醒注意；介绍房间设施；进房间后协助视觉障碍旅客摸到墙壁；详细描述房间布局、各种用品及设施的位置和功能并协助触摸；认真交代注意事项。若房间内有电器开关和电源插座，要详细介绍使用方法和安全注意事项；坐便器、洗手盆等卫生用具要协助触摸告知冲水开关位置，若自动冲水应介绍说明。

3.2.2.8 安检服务

语言提示视觉障碍旅客即将接受安检；引导视觉障碍旅客至专用无障碍通道。安检人员采取徒手探摸与手持安检仪结合的方法，对视觉障碍旅客进行检查；使用安检仪对随身携带物品进行检查；携带导盲犬的旅客，应让导盲犬随视觉障碍旅客一同通过安检门；安检结束后，需将安检仪检查的随身物品交还视觉障碍旅客，并告诉物品的名称、颜色、品牌等信息，协助确认旅客携带的物品；安检过程中不得未向视觉障碍旅客说明就拿走盲杖等辅具。

3.2.2.9 上下车协助服务

帮助视觉障碍旅客触摸车门把手，并提示车头方向；协助视觉障碍旅客一手握住门把手，一手扶车门上框，进入就坐；车辆启动前应提示。车辆停稳后应提示并协助下车。

3.2.3 听力语言障碍旅客

识字旅客可采用书面形式沟通，介绍服务流程，告知寻求帮助的地点和方式、设施设备的位置及使用方法，协助提供引导服务、协助登机等服务。

3.2.3.1 信息服务

识字旅客可采用书面方式，通过书写纸条、卡片和手语进行交流，介绍服务内容；可提供手语和图像解说天气和航班信息等服务；信息大屏幕字幕至少采用中英两种语言和手机APP等文字语音服务。

3.2.3.2 音频增强服务

逐步完善公共区域提供无线调频广播系统和音频信号接收系统，供电视屏幕、手机、无线耳机、音响等的同步音频信号增强接收和播放。

3.2.4 老年旅客

注意无人陪伴的老年旅客状况。及时询问、介绍寻求帮助的地点和方式、设施设备的位置及使用方法，提供引导服务、协助取用饮水、协助推运行李、协助登机等服务。

老年旅客指年龄在六十五岁以上，年迈体弱，在航空旅行中需要他人帮助的旅客；需要轮椅代步的老年旅客，应视同行动障碍旅客给予适当的照料，如协助搬运行李、协助办理手续、提供引导服务等。

为老年旅客提供的服务与行动障碍旅客的服务要领相同。

3.2.5 孕妇旅客

关注孕妇旅客现场状况。必要时核实适宜乘机后办理票务手续。对不宜乘机的孕妇旅客协助处理客票及行李。

适宜乘机的孕妇旅客应提供优先安检和单独安检。引导至独立的母婴休息区候机。提供引导服务、协助推运行李、协助登机等服务。

服务人员应核对孕妇旅客的相关材料，专人引领通过无障碍通道；经必要安全检查后，引领到达登机口的特殊旅客区域（如母婴室）休息等待候机；步行距离较长时应提供摆渡车服务。

孕妇旅客一般行动不便，应视同行动障碍旅客予以照料；为孕妇旅客提供的服务与行动障碍旅客的服务要领相同。

3.2.6 无成人陪伴的儿童旅客

检查无成人陪伴的儿童旅客证件和物品，防止遗失。提供全程候机与登机等服务。及时与客机乘务长交接。应始终有人陪伴。特殊情况下与无成人陪伴儿童旅客的父母或监护人取得联系。

服务人员应核对无成人陪伴的儿童旅客的乘机材料，引领到达特殊旅客休息区候机；步行距离较长时应提供摆渡车服务。

无成人陪伴的儿童旅客应视同行动障碍旅客给予照料；对于无成人陪伴的儿童旅客应注意交接手续，防止发生意外和走失。

3.2.7 带婴幼儿的单独旅客

关注带婴幼儿的单独旅客状况。主动询问服务需求。告知寻求帮助的地点和方式、设施设备的位置及使用方法，提供引导服务至独立的母婴休息区候机、协助推运行李、协助登机等服务。

服务人员应核对带婴幼儿的单独旅客的乘机材料，引领到达母婴室或特殊旅客休息区候机；步行距离较长时应提供摆渡车服务。

带婴幼儿的单独旅客一般行动不便，应视同行动障碍旅客给予照料；为带婴幼儿的单独旅客提供的服务与行动障碍旅客的服务要领相同；除带婴幼儿的单独旅客请求的特殊情况，服务人员不得代旅客抱婴幼儿。

3.2.8 突发病患旅客

发现突发病患旅客应立即向医疗急救中心等部门报告并现场看护，第一时间给予必要帮助；及时与现场处置部门交接；经核实身份与病情诊断证明，对要求继续旅行的突发病患旅客以及旅行时需要吸氧、使用担架等的旅客应及时报告、完善手续并协助医务部门提供服务。

服务人员应注意观察旅客状况，及时发现突发病患旅客。一旦发现旅客行动迟缓、极度衰弱并有面色红紫，呼吸困难、晕厥等症状出现时，应及时协助原地坐下，迅速报告；协助联系亲属和同行人员；对突发重症病患旅客应及时通知医院急救处理。

3.2.9 团体旅客

主动做好大型活动与会议等的残疾人、老年人等有无障碍需求的团体旅客服务，提前制定应急预案；主动了解未预定服务的团体旅客情况；介绍服务内容与机上特殊旅客数量等规定；及时通报相关部门启动应急需求响应。

3.2.10 重要旅客

有无障碍需求的重要旅客应提供票务行李和优先安检服务；引导至贵宾休息室候机；提供引导服务、协助推运行李、协助登机等服务；同时应符合本规范的其它无障碍要求。

3.2.11 专机与包机旅客

专机和包机、经停与中转的旅客无障碍服务也应符合本规范要求。应核对专机和包机、经停与中转旅客的无障碍服务需求，及时调配服务人员与设备，提供上下机、引导、候机、提前登机、远机位上下机、摆渡车等无障碍服务。根据需求及时启动应急需求响应。

3.3 结合设施设备提供的无障碍服务

3.3.1 信息服务

3.3.1.1 通过网络、视频、音频、手册、文字材料、盲文与手语服务和机场手机 APP 等形式介绍机场无障碍服务范围与规定，提供无障碍信息服务。信息服务与信息咨询应及时、清晰和准确地回应旅客问题。

3.3.1.2 机场公共区域应均匀设置信息屏、自助查询设备和爱心服务站点，间距不宜大于 500m；为有无障碍需求的旅客提供大屏幕的视频信息及广播与手机蓝牙接驳的音频信息。

3.3.1.3 旅客无障碍咨询台、服务站或求助电话等设施设备应设在公共区域醒目位置；提供手语服务和盲文使用手册。

3.3.2 设施设备服务

3.3.2.1 机场服务设施应符合无障碍与通用的要求，保障旅客安全便捷的使用；提高旅客自主服务和自助服务水平，以及设施设备的智能化服务水平。

3.3.2.2 提供便捷、安全、无缝衔接的无障碍设施与无障碍服务，保证无障碍流线的完整畅通。响应旅客以各种交通形式抵达与离开机场的需求。团队旅客等的特殊需求应及时启动应急响应。

3.3.2.3 根据需求设置永久与临时的无障碍停车位以及水平与垂直无障碍停车位标识；设置大、中、小车型车辆以及电动与非机动车辆的无障碍停放位置；无障碍停车位应方便旅客出入机场大厅。

3.3.2.4 提供必要的无障碍辅具设备（如轮椅等）的借用服务等，保证无障碍通道的畅通；设置电动轮椅、电动辅具和旅客随身携带电器的无障碍充电设备和电源插座。

3.3.2.5 合理设置无障碍设施的间距。安检口至登机口间距大于 500m 时，提供无障碍摆渡车服务；航站楼内每 500m 距离设置无障碍休息区和休息座椅；无障碍卫生间的间距不大于 500m。

3.3.2.6 设立无障碍安全检查通道、独立私密的安检空间和无障碍标识；根据需要安排旅客单独安全检查。

3.3.2.7 提供旅客中转的无障碍通道、无障碍服务设施、无障碍信息和标识；保证无障碍流线的完整畅通。

3.3.2.8 定期维护保养人行通道、坡道、摆渡车、电梯、远机位轮椅升降机、卫生间、饮水器、公共电话、安全抓杆扶手、安全警示系统等无障碍服务设施设备；及时排除故障和隐患，确保设施设备处于良好运行与备用状态。

3.3.2.9 随时检查清除无障碍流线上影响通行的悬挂物和障碍物等，确保无障碍通道的畅通。

3.3.2.10 及时通过广播电视、手机 APP、警报、警灯、警铃等各种形式发送安全与报警信息；收到警报后应迅速响应；随时提供医疗、急救、疏散等应急无障碍服务。

3.3.3 标识服务

3.3.3.1 机场公共区域的无障碍通道和无障碍设施设备应设置垂直与水平的无障碍标识；标识应系统、连续和完善；应及时修补破损遗失的标识。

3.3.3.2 无障碍标识颜色和字体应清晰、明确、易于辨识。应尽量采用图形标识；采用文字标识时宜同时采用中文、英文和盲文；标识亮度对比应至少为 30%。

3.3.4 服务犬与设施

3.3.4.1 服务犬（导盲犬）必须佩带规定的明显标识和证件，以及脖圈、导盲鞍、绳索等，应由携带者牵行。

3.3.4.2 设置服务犬休息区域和排泄设备，保持服务犬设施的清洁。

3.3.4.3 顾及其他旅客对服务犬的感受，设置携带服务犬的旅客通道与候机区域；完善服务犬与设施的管理。

3.3.5 应急服务与无障碍应急预案

3.3.5.1 做好突发事件的应急处理与无障碍服务。大面积航班延误、火灾等突发事件情况下，沉着有序地疏导旅客，协助有无障碍需求的旅客安全撤离；相关部门应制定无障碍应急预案并定期进行演练。

3.3.5.2 无障碍应急预案

3.3.5.2.1 无障碍应急预案是针对可能发生的应急事件或灾害，在风险预判、后果分析和应急处置分析的基础上，迅速有效地开展无障碍应急疏散行动，尽可能地减少人员伤害而预先制定的计划或方案。

3.3.5.2.2 无障碍应急预案内容包括：应急规划、应急准备、应急响应、现场恢复、应急预案管理、应急预案附件等；应根据人员的无障碍需求编制无障碍应急预案。

3.3.5.2.3 无障碍应急预案的执行包括机场无障碍设施设备的安全使用、消防通道和应急疏散通道的畅通、各种应急设备如声光电警示系统、电子屏幕显示系统、消防安全系统、医疗急救系统等的应急使用、应急抢险抢修与医疗急救队伍的应急出动等。

3.3.5.2.4 应根据无障碍应急预案定期进行培训和演练。

4 投诉处理、监督 and 培训

4.1 投诉处理

做好无障碍服务投诉处理工作，实现投诉争端的快速反应、及时报告和妥善处理。尽可能通过友好和解方式解决争端，对恶意行为保持警惕。

4.2 监督

建立无障碍服务监督机制，及时检查完善服务细节；建立经常性的与残疾人联合会和老龄委办公室等社会团体的沟通交流机制。

4.3 培训

建立无障碍服务培训制度，定期组织培训与复训，不断提升无障碍服务水平。

参 考 文 献

- [1] Code of practice-Passenger terminal accessibility, CA
- [2] Air Carrier Access Act (Part 382) Sub-part D—Accessibility of Airport Facilities,
USA
- [3] 奥运会（残奥会）残疾人客户群专用服务规范，北京奥组委
- [4] 首都机场残奥服务实用读本