

中国民用机场协会团体标准

编制说明

标准项目名称：民用机场无障碍服务指南

说明编制人：吕小泉、靖冬青 联系方式：13911990616、13924196464；

13911990616@139.com、jingdongqing@gdairport.com

关于民用机场无障碍服务指南的编制说明

随着我国物质文明和精神文明的提升，越来越多的旅客选择民用航空作为出行方式。民用机场的无障碍设施与服务规范日益成为社会与公众关注的问题。党的十九大提出“永远把人民对美好生活的向往作为奋斗目标”，为广大旅客提出高质量的航空出行服务，是广州白云国际机场保障和改善民生、维护广大人民群众最关心、最直接、最现实利益的具体体现。经过多年努力，广州白云国际机场的无障碍建设与春风服务已经成为知名的无障碍服务品牌。我国开展机场无障碍设施建设与服务工作具有特殊意义，将使机场这个展示我国物质与精神文明发展水平的重要窗口发挥更加巨大的作用。因此有必要迅速在越来越成为公众交通出行的民用航空重要场所——机场航站楼制定并实行无障碍建设、改造与服务的标准。

为此，广州白云国际机场股份有限公司发起，中国肢残人协会、清华大学无障碍发展研究院、同济大学现代村镇研究所、武汉理工大学无障碍标准化立法研究中心等共同参与，在广泛调研，认真听取残疾人和游客代表意见，以及白云机场无障碍建设与春风服务经验的基础上，组织编写了《民用机场无障碍服务指南》。本规范是我国第一部针对民用机场航站楼的综合性的无障碍团体标准。本规范作为示范性、引领性的文件，全面反映了民用机场无障碍建设与服务理念、原则以及标准与要求。对民用机场无障碍建设与改造和无障碍服务具有重要指导作用。本规范将在执行的基础上不断修订完善。

本规范共分为六个部分：范围、术语和定义、旅客无障碍服务、结合设施设备等提供的无障碍服务、投诉处理、监督 and 培训、参考文献。

1、范围：

我国地域辽阔，民用机场的性质、规模等也有差别。为贯彻落实习近平总书记“提供优质公共服务，实现服务均等化”的要求以及国务院无障碍环境建设条例，坚持融合发展；坚持以人为本，努力营造良好的无障碍环境，推动民用机场无障碍建设与服务发展，方便残疾人、老年人及一切有无障碍需求的乘客，中国民用机场协会、广州白云国际机场股份有

限公司、中国肢残人协会等共同组织编制了民用机场无障碍服务指南。

本规范适用于民用机场公共区域内的无障碍服务。包括并不限于旅客抵离、接送、初步安检、航站楼内与航站楼间以及远机位的交通、信息、标识、咨询、申请服务、辅具借用、票务、行李托运存取、乘机安检、候机休息、公共卫生间、登机下机、行李领取和候机、转机等的无障碍服务全流程与相关无障碍设施、设备与辅具的提供；也包括机场或其它承包商参加运营的无障碍服务，如机场交通、停车、货币兑换、电信、邮政、快递、餐饮、零售、医疗、设施设备维护、安全、应急和培训服务与相关无障碍设施、设备与辅具的提供等。

本规范适用于新建和改造的民用机场，其它军民两用的机场可以参照本规范执行。机场无障碍建设与服务覆盖方方面面。而且我国南北地域、气候、客流量、无障碍需求等差别很大，需要认真研究，实事求是地分析解决。为肢体、视力、听力等残疾客户服务的规划设计与建设、解决不同无障碍需求客户群间的无障碍均衡服务、提供优质的公共服务等，目前在全世界都是难题。因此需要大力推进民用机场的无障碍建设与改造和无障碍服务工作，迅速建立相关标准化体系。

2、术语和定义：

本规范术语和定义中的机场公共区域、无障碍需求旅客、无障碍需求、无障碍服务、无障碍流线、无障碍应急疏散等都是首次出现的术语。是原有国标术语解释中没有的，根据机场无障碍建设与服务的需要，本规范做了定义。例如，对于无障碍需求，本规范首次将其定义为：无障碍需求是旅客对机场设施设备和服务提出的需求。对建筑环境的无障碍需求包括各种机场建筑设施设备与使用功能，如无障碍停车位、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、登机和下机等服务。本规范首次对机场硬件设施和软件如服务的无障碍需求分别作了解释与界定。

3、旅客无障碍服务：

旅客无障碍服务是我国无障碍建设的崭新内容，国内标准规范没有涉及到这方面的内容。本规范从服务提供方和服务对象将旅客的无障碍服务区分为两大类。

在服务提供方方面分别对服务人员、服务单位、其它服务提供方如公共交通、民航公司、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、保洁等提出了要求。

在服务对象方面对行动障碍旅客、视觉障碍旅客、听力语言障碍旅客、老年旅客、孕妇旅客、无成人陪伴的儿童旅客、带婴幼儿的单独旅客、突发病患旅客、团体旅客、重要旅客、专机与包机旅客以及应急服务等分别提出了具体的要求。

4、结合设施设备等提供的无障碍服务：

本规范特别对信息服务、设施设备服务、标识服务、应急无障碍服务等提出了具体的要求。本规范首次对服务犬与设施提出了具体的要求，提出了如设置服务犬休息区域和排泄设备，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等具体条文，使我国机场无障碍建设与服务迅速赶上并超过了西方发达国家的机场无障碍水平。

5、投诉处理、监督和服务培训：

本规范对投诉处理、监督 and 培训也做出了明确的规定。如要求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；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等。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。

6、参考文献:

本规范参考了加拿大航站楼旅客无障碍规范 Code of practice-Passenger terminal accessibility、美国航空无障碍法：机场设施无障碍 Air Carrier Access Act (Part 382) Sub-part D—Accessibility of Airport Facilities、以及北京奥组委奥运会（残奥会）残疾人客户群专用服务规范、首都机场残奥服务实用读本等标准规范文献，并列出作为本规范参考文献。这些文献阐述的无障碍建设与服务的理念和原则，具有重要的参考和指导作用。

编制人：吕小泉、靖冬青

2019 年 5 月 20 日