

T/CITSA 17-2021

ICS 03.220.50

V 51

团体标准

T/CITSA 17-2021

民用机场无障碍服务标准

The Accessibility service standards for civil airports

2021-11-01 发布

2021-11-01 实施

中国智能交通协会 发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务提供方.....	2
5 无障碍服务流程.....	4
6 特殊旅客个体服务.....	4
7 团体特殊旅客服务.....	6
8 大并发量特殊旅客服务.....	6
9 无障碍环境和服务评估.....	6
10 监督与投诉处理机制.....	6

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2020给出的规则起草。

本标准由中国民用航空总局第二研究所提出。

本标准起草单位：中国民用航空总局第二研究所、北京首都国际机场股份有限公司、清华大学、北京市建筑设计研究院有限公司。

本标准主要起草人：何东林、张婷婷、贺宁、王运涛、胡霄雯、叶玮佳、魏思雪、逢立飞、张颖、王瀚林、薛康、汤传俊。

民用机场无障碍服务标准

1 范围

本文件规定了民用机场（包括军民合用机场内民航旅客使用区域）特殊旅客无障碍出行服务要求，适用于存在临时或长期功能性障碍的特殊旅客群体服务。

本文件适用于民用机场无障碍服务开展运营、后评估工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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/T 10001.9 标志用公用信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第一部分：总则

GB/T 20501（所有部门） 公共信息导向系统导向要素的设计原则与要求

GB/T 37668-2019 信息技术 互联网内容无障碍可访问性技术要求与测试方法 第三部分：技术要求

MH/T 5047 民用机场旅客航站区无障碍设施设备配置技术标准

T/CCAATB-0002-2019 民用机场无障碍服务指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

特殊旅客 special passenger

存在临时或长期功能性障碍，或在一定条件下才能承运的旅客，包括残障旅客、老年旅客、婴儿和儿童、孕妇等。

3.2

服务提供方 service provider

在机场范围内，为旅客提供航空出行及相关服务的个人或者团体，包括但不限于：承运方、客运销售代理方、机场和机场地面服务代理方。

3.3

服务犬 serving dog

经专业训练，为特殊旅客提供出行辅助服务或者心理慰藉的工作犬。

3.4

大并发量特殊旅客 large concurrent passengers

同一时间段内、同一地点航空出行人数大于10人的非团体特殊旅客。

3.5

特殊智能服务装备 intelligent accessible equipment

采用新理念/新技术/新产品，在机场环境中用于服务特殊旅客出行的设备或系统，包括但不限于智能导航设备、智能机器人、同步翻译机等。

4 服务提供方

4.1 服务原则

4.1.1 服务提供方宜免费为特殊旅客提供符合MH/T 5047的设施设备及本文件建议的新技术产品。

4.1.2 无障碍服务应遵循安全、适用、包容、便利原则，尊重旅客隐私。

4.1.3 无障碍服务应是无缝的、连续的服务。

4.1.4 宜不断收集服务对象对无障碍服务的改进意见，提升服务质量。

4.1.5 应持续提升无障碍服务质量，推广应用无障碍服务的新理念、新技术、新产品，宜使用智能服务装备不断提高服务水平。

4.2 服务人员及培训

4.2.1 服务人员要求

4.2.1.1 服务提供方在机场设立专门的服务人员岗位，并配有明显标识便于旅客寻求服务。

4.2.1.2 针对不同类型特殊旅客，配备适当数量的服务人员。

4.2.1.3 服务人员应具有与特殊旅客良好的沟通能力。

4.2.1.4 服务人员应了解机场特殊旅客服务政策与程序，熟悉机场无障碍服务资源。

4.2.1.5 需进行服务交接时，服务人员之间应能准确传递服务信息。

4.2.1.6 服务人员应能熟练使用为旅客提供无障碍服务的新技术、新产品。

4.2.2 服务人员培训

4.2.2.1 服务人员上岗之前，应经过与岗位职责相匹配的培训，考核通过后方能上岗。

4.2.2.2 培训内容应包含不同类型特殊旅客的特征与服务需求。

4.2.2.3 机场应对已上岗的服务人员进行岗位复训，建议每年一次。

4.2.2.4 机场应对引入的新产品、新技术，及时开展培训。

4.2.2.5 机场应及时开展关于无障碍服务的新标准、新规定的培训学习。

4.3 无障碍服务设施

4.3.1 基础服务设施

4.3.1.1 机场内无障碍服务设施的设计和部署应确保特殊旅客可以无障碍地到达机场为旅客提供服务的位置点。

4.3.1.2 机场内无障碍服务设施的设计和部署应符合 MH/T 5047 和本标准的要求。

4.3.2 无障碍信息技术智能服务装备

- 4.3.2.1 机场为特殊旅客提供无障碍服务过程中，宜结合实际情况，采用新技术、新产品等无障碍信息技术智能服务装备辅助人工服务。
- 4.3.2.2 机场宜根据不同类型特殊旅客的服务特点，配置相应的辅助手段。
- 4.3.2.3 无障碍信息技术智能服务装备应结构坚固，操作简单灵活，实用性强。
- 4.3.2.4 无障碍信息技术服务装备宜满足特殊旅客的定位、导航、避障等服务需求。
- 4.3.2.5 无障碍信息内容可访问性应满足 GB/T 37668-2019 中第 3 部分的技术要求。
- 4.3.2.6 选用的智能服务装备不应给旅客造成额外身体或者精神的负担。

4.4 引导标识

- 4.4.1 无障碍引导标识兼顾正常旅客、不同类型特殊旅客的服务需要。
- 4.4.2 引导标识应统一采用 GB/T 10001.9 规定的设施图形符号。
- 4.4.3 引导标识的设计应符合 GB/T 20501 的要求。
- 4.4.4 引导标识的设置应符合 GB/T 15566.1 的要求。
- 4.4.5 智能服务装备用户界面显示中的引导标识应满足 4.4.2 和 4.4.3 同样要求。
- 4.4.6 无障碍标识系统应在满足功能性需求的基础上，设计风格与使用环境统一。

4.5 服务内容

4.5.1 信息服务

- 4.5.1.1 应通过语音、视频、文字多种渠道告知无障碍服务范围和内容，及时、准确回应旅客咨询。
- 4.5.1.2 机场内应设置无障碍柜台，安排服务人员为特殊旅客提供航站楼地理位置、业务办理流程、餐饮购物、休息区等信息服务。
- 4.5.1.3 机场内宜设置自助查询设备及智能交互装备，具备无障碍交互能力，为特殊旅客提供信息服务。

4.5.2 购票、值机、安检、登机服务

- 4.5.2.1 机场应设置无障碍服务柜台，柜台配备笔、纸等书写工具，宜配备手语智能服务装备，为听障旅客提供翻译服务。
- 4.5.2.2 值机厅应设有可供轮椅使用者使用的乘机手续办理柜台，设置醒目的指示标识。
- 4.5.2.3 在旅客出行流程中，宜设置自助设备；若没有，则应提供同等的人工服务。
- 4.5.2.4 应设置专门的安全检查无障碍通道，宜结合实际情况，设立独立、私密的安检空间。
- 4.5.2.5 应安排特殊旅客优先登机，并引导旅客就坐；下机时，应待其他乘客下机之后，引导特殊旅客最后离开飞机（时间紧急的特殊旅客除外）。
- 4.5.2.6 摆渡车的车门旁边应设有供轮椅旅客使用的轮椅车位，并配备固定轮椅的设施。应使用具备无障碍功能的乘客摆渡车，或应在摆渡车车门处设有供轮椅使用者上、下车的活动斜板。

4.5.3 无障碍设施服务

- 4.5.3.1 在机场公共区域应配备无障碍设施，包括但不限于洗手间、餐饮、商店、休息室、通信设备等。

- 4.5.3.2 休息区内应设置适当数量无障碍座位，并在临近位置设轮椅停放场地。
- 4.5.3.3 根据特殊旅客出行需要，可提供轮椅借用、婴儿车借用、爱心电瓶车服务。
- 4.5.3.4 应保证在无障碍路线上不设置任何障碍，定期巡查无障碍路线，若有障碍应及时清除。
- 4.5.3.5 应确保无障碍服务设备运行状态良好，定期检修、维护无障碍服务设施。

4.5.4 服务犬

- 4.5.4.1 机场宜结合实际情况设置服务犬休息区和厕所，并有明显标识。
- 4.5.4.2 服务犬厕所应保持清洁，配备塑料垃圾袋和清洗设备。

5 无障碍服务流程

- 5.1 服务提供方应履行职责，保证旅客整个出行流程无障碍保持协调。
- 5.2 无障碍服务流程应适应不同类型旅客需求，针对不同类型旅客进行差异化设置，根据流程运行与旅客反馈结果不断优化。
- 5.3 无障碍服务流程的设计与调整应满足航空出行法律法规的相关规定。

6 特殊旅客个体服务

6.1 服务原则

- 6.1.1 机场应开通无障碍服务预约网站或预约电话。
- 6.1.2 特殊旅客个体服务宜根据旅客个体情况，提供针对性的服务。
- 6.1.3 旅客服务宜采用人工服务结合新技术、新产品辅助的形式开展。

6.2 残障旅客

6.2.1 视障旅客

- 6.2.1.1 盲道应方便视觉障碍旅客安全行走和顺利到达招援电话、问询柜台等位置。
- 6.2.1.2 机场航站楼内应允许具备身份证明、检疫证明的服务犬跟随残障旅客进入。
- 6.2.1.3 在征得视障旅客同意后，可按照 T/CCAATB-0002-2019 为旅客提供行进、就坐、上下车、进出门等引导服务。

6.2.2 听障旅客与语言障碍旅客

- 6.2.2.1 服务人员应配备纸笔，通过书写形式为旅客提供无障碍服务。
- 6.2.2.2 宜配备无障碍手语翻译设备，通过手语形式为旅客提供无障碍服务。
- 6.2.2.3 与旅客沟通过程中应逐项问题与旅客确认，保证无障碍服务准确性。
- 6.2.2.4 安检过程中应注意保护旅客助听器、人工耳蜗等辅助设备。
- 6.2.2.5 宜在登机口设置航班信息登机闪烁提示。

6.2.3 行动障碍旅客

- 6.2.3.1 机场应根据自身情况设立无障碍服务专用停车位，可为旅客提供预约和现场停放服务。

6.2.3.2 宜提供自助式轮椅借还服务设施，合理规划借还点位，满足进出港行动障碍旅客自助使用。

6.2.3.3 对于使用拐杖的旅客，在旅客同意情况下可为旅客提供伴行服务。

6.2.3.4 对于使用轮椅的旅客，应尽可能使用旅客自己的轮椅。若旅客轮椅需要托运，服务人员应协助旅客换乘地面轮椅。在征得旅客同意后，可为旅客提供轮椅推行服务，并注意行走速度和稳定性，避免急停急转。

6.2.3.5 对于轮椅无法通行的区域，可搭建临时性无障碍通道。或经旅客和陪同人员同意后，可以采用人工搬移通过。

6.2.3.6 登机时协助将轮椅、担架等助残设备合理安排在机舱内或按相关规定办理托运，并确保优先托运及卸机。

6.3 老年人旅客

6.3.1 应关注身体状况，根据旅客个体不同需求提供专门值机、安检等专用通道。

6.3.2 机场在推行移动支付、电子客票、人脸识别等技术应用的同时，应保留使用现金、纸质票据、凭证、证件等乘机的方式，并以明显标识引导提示。

6.3.3 机场宜设置专人或者智能机器人为老年人提供信息查询、陪伴、行李搬运等服务。

6.3.4 对建设有室内定位系统的机场，宜通过手机 APP、可穿戴装备、智能标签等形式，为老年人旅客提供引导及定位服务；宜增加一键求助功能，及时响应旅客求助。

6.4 孕妇

6.4.1 对于携带医学证明具备乘机条件的旅客，应予以优先安排。

6.4.2 经旅客同意，为旅客安排辅助人员，为旅客提供地面辅助服务，并确保旅客活动空间，行动路线上无障碍物。

6.5 婴幼儿

6.5.1 对于需要婴儿车的婴幼儿，应根据旅客需求，提供母婴室等无障碍服务信息，保证旅客活动空间，减少障碍物。

6.5.2 母婴室宜提供带有安全扣的婴儿打理台、配备温水和洗手液的洗手台、便于哺乳休息的座椅、便于放置哺乳有关用品的桌子、电源插座、垃圾桶等。

6.5.3 宜提供免费婴儿车借用服务。

6.6 儿童

6.6.1 宜划定儿童专用活动空间，提供儿童游乐设施。

6.6.2 应设置儿童能够识别的安全提示或警示标识。

6.7 携带人体捐献器官旅客

6.7.1 应符合《人体捐献器官航空运输管理办法（民航发〔2017〕9号）》的规定。

6.7.2 应制定携带人体捐献器官旅客地面服务流程并建立地面运输绿色通道，明确信息传递、收运检查、人员培训等相关规范。

7 团体特殊旅客服务

7.1 团体特殊旅客服务预约及服务保障

- 7.1.1 应开通团体旅客无障碍服务预约网站和预约电话。
- 7.1.2 应至少提前 24 小时与特殊旅客团体沟通确认服务信息，包括出行旅客数量，无障碍服务需求等。
- 7.1.3 承运人对于携带轮椅的旅客，应提前沟通轮椅的尺寸、重量、数量，便于旅客轮椅无法登机时，准备足量的地面轮椅。
- 7.1.4 针对团体中不同类型的旅客，按照第 6 章节中对应的服务要求为旅客提供无障碍服务。
- 7.1.5 每个团体中宜配备至少一名跟随团队的服务人员，为旅客提供全程的陪同服务。

7.2 团体特殊旅客预约信息管理

航空公司在接收旅客团体的服务信息后，如需协助，可及时传递给机场地面部门。

8 大并发量特殊旅客服务

- 8.1 应制定大并发量特殊旅客服务预案，开展仿真模拟或服务演练。
- 8.2 应做好特殊旅客服务需求统计，提前配备服务人员，协调区域内无障碍服务资源。
- 8.3 对同一航程的大并发量特殊旅客，航空公司宜在航班离港系统开放前告知机场地面服务方，提前统一分配无障碍服务资源。

9 无障碍环境和服务评估

- 9.1 机场应根据自身情况，开展无障碍环境与服务机制的机场评估体系建设。
- 9.2 宜定期组织服务管理部门对无障碍服务设施功能、性能、使用效率等方面进行评估。
- 9.3 宜定期组织对无障碍服务人员工作内容、效率、方式等方面进行评估。
- 9.4 宜在无障碍服务结束后，主动收集旅客意见，对无障碍环境和服务实施整改。

10 监督与投诉处理机制

- 10.1 服务提供方应健全旅客投诉机制，保障不同类型旅客都可以表达投诉意见。
- 10.2 对于旅客的投诉建议应及时妥善处理。
- 10.3 应及时改进完善无障碍服务工作，广泛接受社会监督。