

中国民用机场协会团体标准

T/CCAATB-0002-2019

民用机场无障碍服务指南

The Accessibility service guide for civil airports

2019-7-28 发布

2019-8-1 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 无障碍服务.....	1
2.1 服务提供方.....	1
2.2 服务内容.....	1
2.2.1 信息服务.....	1
2.2.2 设施设备服务.....	1
2.2.3 标识服务.....	2
2.2.4 服务犬与设施.....	2
2.2.5 针对不同类型旅客的无障碍服务.....	2
2.2.5.1 行动障碍旅客.....	2
2.2.5.2 视觉障碍旅客.....	4
2.2.5.3 听力语言障碍旅客.....	4
2.2.5.4 老年旅客.....	4
2.2.5.5 孕妇旅客.....	4
2.2.5.6 无成人陪伴的儿童旅客.....	4
2.2.5.7 带婴幼儿的单独旅客.....	4
2.2.5.8 团体旅客.....	4
3 投诉处理、监督和培训.....	4
3.1 投诉处理.....	4
3.2 监督.....	5
3.3 培训.....	5
附录 A（资料性附录）服务用语示例.....	6
参考文献.....	7

前 言

本标准按照GB/T1.1-2009规则起草。

本标准版权归中国民用机场协会所有。

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。

本标准起草人员：吕小泉、谢冰心、王建军、张浩波、黄晓霞、靖冬青、张东山、吕天天、马 卉、肖 鹏

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的要求。

本标准适用于民用机场公共区域（包括军民合用机场内民航旅客使用的区域）。

2 无障碍服务

2.1 服务提供方

2.1.1 无障碍服务应遵循适用、便利和安全的原则，尊重旅客隐私和人权，规范服务用语，提供全天候无障碍服务。

2.1.2 服务提供方应明确无障碍服务岗位职责并认真履行。

2.1.3 服务提供方之间应相互配合协调，建立通畅的信息沟通机制。

2.1.4 服务提供方应在相关应急预案中明确无障碍服务应急处置程序。

2.1.5 服务人员应通过无障碍服务培训，熟练掌握无障碍设施设备的使用规范和服务要领，并定期进行复训。

2.1.6 服务人员应佩戴明显服务标识，宜主动询问无障碍服务需求旅客的无障碍服务需求，经旅客同意后提供服务，服务中应注意安全，防止意外伤害并及时报告和妥善处置紧急情况。

2.1.7 服务人员对有预约无障碍服务需求的旅客，应做好沟通联络和现场服务。

2.1.8 服务人员无障碍服务过程中应使用专业、规范的服务用语，服务用语示例参见附录 A（资料性附录）。

2.2 服务内容

2.2.1 信息服务

2.2.1.1 应通过多种渠道告知无障碍服务范围与相关规定，及时、准确回应旅客咨询。

2.2.1.2 应设置无障碍服务站点和自助查询设备，无障碍服务站点的间距不宜大于 500m；

2.2.1.3 宜为有无障碍服务需求的旅客提供大字幕的视频信息、广播、与手机蓝牙接驳的音频信息、手语服务和盲文使用手册。

2.2.2 设施设备服务

2.2.2.1 应提供便捷、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。

2.2.2.2 宜提供必要的无障碍辅具设备借用服务。

2.2.2.3 宜提供电动轮椅等电动辅具的充电服务。

2.2.2.4 应合理规划无障碍设施设备布局，航站楼内每 500m 距离宜设置无障碍休息区或休息座椅；无障碍卫生间的间距不大于 500m。

2.2.2.5 安检口至登机口间距大于 500m 时，宜提供无障碍摆渡车服务。

2.2.2.6 应定期对无障碍服务设施设备进行维护保养，确保设施设备处于良好运行与备用状态。

2.2.2.7 应随时检查清除无障碍流线上影响通行的悬挂物和障碍物，确保无障碍流线畅通。

2.2.3 标识服务

2.2.3.1 无障碍通道和无障碍设施设备应设置无障碍标识，标识应系统、连续和完善，应及时修补破损、遗失的标识。

2.2.3.2 无障碍标识颜色和字体应清晰、明确、易于辨识。

2.2.3.3 无障碍标识宜采用图形标识，采用文字标识时宜同时采用中文、英文和盲文（可触范围内）。

2.2.4 服务犬与设施

2.2.4.1 服务犬应由携带者牵行，佩带规定的明显标识和证件，以及脖圈、导盲鞍、绳索等。

2.2.4.2 宜设置服务犬排泄区域和排泄设备并保持清洁。

2.2.4.3 宜为携带服务犬的旅客提供候机区域。

2.2.5 针对不同类型旅客的无障碍服务

2.2.5.1 行动障碍旅客

对乘坐轮椅、装配假肢人员，应提供特殊安检通道服务，并根据其需要提供引导、协助轮椅推行、协助电梯使用、协助推运行李、协助登机等服务。

2.2.5.1.1 坐轮椅旅客

2.2.5.1.1.1 引导服务

应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。

2.2.5.1.1.2 轮椅推行服务

应按以下基本要领提供轮椅推行服务：

- 1) 推行时应双手握把手，注意行进速度和稳定性；
- 2) 需要停车或者转弯时，应提前告知旅客再逐渐停止前进，不应后拉急停；
- 3) 应慢速倒退进入电梯，让坐轮椅旅客看清要到达的楼层，防止电梯门夹轮椅；
- 4) 上坡时应身体微向前倾，避免滑倒和蹬空，下坡时手臂弯曲，不应用力推行，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。坡度超过 15° 时，应缓慢倒退滑行。

2.2.5.1.1.3 轮椅换乘服务

应根据旅客要求在其本人和陪同人员配合下提供换乘轮椅服务，应注意旅客安全，避免二次伤害。

2.2.5.1.2 其他行动不便旅客

2.2.5.1.2.1 搀扶服务

应按以下基本要领提供搀扶服务：

- 1) 应提前与旅客沟通并确认搀扶方式，搀扶行进过程中应保持与旅客的同步行进速度；
- 2) 搀扶服务结束前，应主动提醒旅客做好独立行走或借助辅具行走的准备；
- 3) 应主动确认旅客辅具位置，并按旅客习惯摆放，方便旅客取用。

2.2.5.1.2.2 伴随服务

对使用助行器、拐杖、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，对无使用辅具的旅客应保持一定距离随行；必要时经旅客同意，协助搀扶坡道和较窄通道的通行。

2.2.5.1.2.3 安检服务

应由同性别安检员进行安检，采取手工与直观检查相结合方法对旅客和辅具进行检查。需对假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，进一步进行安检；假肢检查完成后，根据旅客需要帮助恢复至安检前状态。

2.2.5.1.2.4 摆渡车服务

应提供上下摆渡车和就坐协助服务，保持旅客安全舒适乘坐状态。

2.2.5.2 视觉障碍旅客

对视觉障碍旅客，应提供特殊安检通道服务；应根据旅客需要，提供相应引导服务。

2.2.5.2.1 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。

2.2.5.2.2 狭窄通道引导服务

应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并予以提示。

2.2.5.2.3 上下楼梯引导服务

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，稍做停顿并予以提示；视觉障碍旅客上下完最后一级台阶站稳后，再带领其行进。

2.2.5.2.4 自动扶梯引导服务

应语言提示视觉障碍旅客即将上下自动扶梯，并稍做停顿；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；不应未经许可拿走视觉障碍旅客的盲杖等辅具，不应牵引盲杖为其带路。

2.2.5.2.5 就座引导服务

应将视觉障碍旅客引导至座椅旁，帮助其触及座椅椅背，或轻拍椅面提示座椅位置。

2.2.5.2.6 房间使用引导服务

应语言提示房间名称、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，应提醒注意弹簧门；进房间后应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。若房间内有电器开关和电源插座，应详细介绍使用方法和安全注意事项；坐便器、洗手盆等卫生用具应协助触摸告知冲水开关位置，若自动冲水应介绍说明。

2.2.5.2.7 上下车引导服务

应协助视觉障碍旅客触摸车门把手，并提示车头方向；应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。

2.2.5.2.8 安检服务

应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。携带导盲犬的旅客，应让导盲犬一同通过安全检查门；安检结束后，应将随身物品交还视觉障碍旅客，并告知物品的名称、颜色、品牌等信息，协助确认携带物品；安检过程中不应未经许可拿走盲杖等辅具。

2.2.5.3 听力语言障碍旅客

应采用书面或手语方式进行交流，介绍服务流程和服务内容，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、登机等服务。公共区域宜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。

2.2.5.4 老年旅客

应关注老年旅客状况，根据旅客需要按行动障碍旅客服务要领提供服务。

2.2.5.5 孕妇旅客

应关注孕妇旅客状况，根据旅客需要按行动障碍旅客服务要领提供服务。

2.2.5.6 无成人陪伴的儿童旅客

应提供全程候机陪伴与登机等服务，及时与机组交接，防止发生意外或走失。

2.2.5.7 带婴幼儿的单独旅客

应关注带婴幼儿的单独旅客状况，根据旅客需要引领到达母婴室或特殊旅客休息区候机，并提供协助登机等服务。未经允许，不应代旅客抱婴幼儿。

2.2.5.8 团体旅客

对于有无障碍需求的团体旅客，应制定服务保障方案，按照旅客类型提供无障碍服务。

3 投诉处理、监督和培训

3.1 投诉处理

应做好无障碍服务投诉处理工作，当发生无障碍投诉时，快速反应和妥善处理。

3.2 监督

应及时改进完善无障碍服务，广泛接受社会监督。

3.3 培训

建立无障碍服务培训制度，定期组织培训与复训。

附 录 A

(资料性附录)

服务用语示例

A.1 问候用语

您好！早上好，先生（女士）...。下午好，...。

How are you? How do you do? Hello, Hi! Good morning, Sir (Madam) Good afternoon,....

A.2 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)?

A.3 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.

A.4 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.

A.5 道歉用语

对不起，谢谢您的等待。

Sorry! Thank you for your waiting.

A.6 道别用语

很高兴为您服务，再见！这是我们应该做的！祝您旅途愉快！欢迎您多提宝贵意见！欢迎下次光临！

It's a pleasure to serve you. Goodbye! This is what we should do! Bon Voyage (Wish you a pleasant journey. Happy landing.)! Welcome to make more valuable comments! Hope to see you again!

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] 民用机场旅客航站区无障碍设施设备配置
- [4] 残疾人航空运输管理办法
- [5] 奥运会（残奥会）残疾人客户群专用服务规范，北京奥组委
- [6] 首都机场残奥服务实用读本