

ICS 03.220.50
CCS V56

T/CCAATB

中国民用机场协会团体标准

T/CCAATB 0008—2020

民用运输机场行李手推车服务管理规范

Specification for luggage trolley service and management at civilian transport
airports

2020-11-25 发布

2020-12-01 实施

中国民用机场协会 发布

CAA

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 车辆摆放和存放.....	1
5 车辆运输.....	3
6 服务设施.....	4
7 工作人员.....	6
8 管理模式.....	7

CCAATB

前言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》给出的规则起草。

本文件由北京首都机场物业管理有限公司提出。

本文件由中国民用机场协会归口。

本文件主要起草单位：北京首都机场物业管理有限公司

本文件主要起草人：索刚、赵月、陈根、陈晶、刘芯宇、杨鸽、刘花、庞蕊

GCAATB

民用运输机场行李手推车服务管理规范

1 范围

本文件规定了民用运输机场行李手推车服务质量要求。
本文件适用于民用运输机场行李手推车服务的检查和评定。

2 规范性引用文件

T/CCAATB-0007-2020 民用机场旅客服务质量

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

行李手推车 baggage/luggage trolley

给进出港及中转流程中有需要的旅客提供便利的机场基础设施。

手推车存取器 trolley accessor

集成手推车点位固定与旅客便捷取用功能的手推车收集器

固定摆放点 fixed placement point/fixed parking area

在旅客集中的进出港及中转区域，根据手推车摆放原则规划设置的手推车取用地点。

临时收集点 temporary collection point/temporary parking area

手推车收集过程中临时存放手推车的地点。

4 车辆摆放和存放

4.1 基本原则与要求

根据不同体量、旅客流量和运行流程地点的不同，应统筹规划车辆摆放点，形成车辆摆放点布局方案，并持续根据旅客实际需求进行优化调整。

4.2 摆放点要求

4.2.1 手推车的取用方向应与进、出港的客流方向相同。当存放空间及地理位置允许时，宜将大型手推车逐一拉松，便于有需要的旅客取用。可根据实际空间及地理位置灵活调整所需拉松手推车排数，若空间有限可保证前3排~5排拉松。

4.2.2 摆放位置不应占用盲道，不阻挡安全门，消防卷帘门，电梯、扶梯等主要通道口的出入口，不遮挡进出港流程图、广告牌等标识。

4.2.3 应根据场地方位、环境、登机口处进港航班量提前规划，并严格控制摆放排数及数量，整齐有序摆放；固定摆放点宜使用手推车存取器，方便旅客存取并规范使用。

4.2.4 航班运行期间，不应出现锁车现象，无旅客时段根据各机场实际情况操作。

4.3 摆放区域

4.3.1 停车楼/场

4.3.1.1 通往航站楼主通道显著位置及直梯附近宜设置手推车摆放点，并设置清晰指引标志，方便有需要的旅客取用手推车。

4.3.1.2 摆放地点不应阻挡机动车行进与转弯，不应阻挡旅客流程。

4.3.2 城市轨道交通站台

在机场连接城市轨道交通的上下客区，旅客出站口宜设置手推车固定摆放点，在空间及地理位置合适的情况下，可将车辆逐一摆放，便于有需要的旅客取用，进站口宜设置临时收集点。

4.3.3 车道边

4.3.3.1 车道边的落客位置应方便旅客找到手推车摆放点，且航站楼门廊旁宜设置固定摆放区域。

4.3.3.2 摆放地点不应阻挡车辆停靠及旅客上下车。

4.3.4 值机区

值机区前明显位置宜设置临时存放处，便于有需要的旅客取用。

4.3.5 商业区

商业区附近适当位置宜设置车辆摆放点，摆放位置便于旅客购物前取用车辆，且车辆不应阻挡商业店面出入口，不遮挡店铺设置广告版面的外墙。

4.3.6 安检后区域/候机区

4.3.6.1 应在候机区入口明显位置设置固定摆放点。

4.3.6.2 宜在安检特殊旅客通道附近设置婴儿车/童趣车等特殊车型，便于有需要的旅客取用。

4.3.6.3 现场工作人员宜提示协助旅客童趣车等特殊车型的获取途径。

4.3.7 进港廊桥/远机位入口至行李提取厅通道

4.3.7.1 宜在进港廊桥明显位置设置固定摆放点。

4.3.7.2 远机位根据不同体量、行进距离和空间特点，宜合理规划是否设置手推车摆放点，供有需要的旅客使用。

4.3.8 行李提取厅

4.3.8.1 根据各机场的实际情况，在前往任意行李转盘的通路上、行李转盘之间宜设置固定摆放点。

4.3.8.2 行李转盘之间的行李手推车摆放方向宜按照避免旅客拥挤的原则，进行双向摆放，有效分流旅客，摆放比例与时间可根据实际空间及客流量决定；行李转盘周围宜提前环形摆放供提取行李旅客使用的手推车，手推车方向宜与旅客提取行李后推行方向成90度角，同时宜在行李转盘四周设置一米黄线标识，以免手推车离行李转盘过近，导致碰撞转盘外壁。

4.4 数量要求

4.4.1 车道边/停车楼（场）通往航站楼主流程、候机区入口、行李提取厅内固定摆放点应持续确保有手推车可使用；

4.4.2 应规划各摆放点的手推车数量要求，宜设置不同颜色警示线，如设置红色为最低存放数量，灰色为最高存放数量，并持续根据旅客实际需求与旅客流量的变化对规划进行优化调整。

4.4.3 宜根据每日进、出港旅客的波动情况，采用“横纵双向调整法”动态调整进、出港流程中的手推车摆放数量。

横纵双向调整方法如下：

- a) 人员互动法：早高峰时应注重人员互动，对旅客流量及动向进行全面实时监控，提前准备将闲时区域员工调配忙时区域，各区域人员互动，通过勤调配、勤收车、增加车辆回流速度等途径保证旅客用车；
- a) 车辆互动法：进出港高峰应侧重车辆的互动，对旅客流量及动向进行全面实时监控，在进出港高峰时段各楼层车辆互动调配，提前准备将旅客量相对较小楼层的车辆保障给旅客量大且用车多的楼层，保证旅客用车的即时性。

5 车辆运输

5.1 基本原则与要求

5.1.1 车辆运输路径（含散车至临时收集点、临时收集点至固定摆放点）宜采取单向循环方式，同一路径不发生车辆运输双向行驶；

5.1.2 宜对旅客流程手推车重点保障区域进行优先保障，其中出港层门廊旁和进港层转盘区域为最高保障级别，保障数量参考地标不同颜色警示线。当没有不同颜色警示线时，如存放车辆少于10辆/15辆时，应及时补充。

5.1.3 应持续根据旅客流程的变化对车辆运输路径进行优化调整；

5.1.4 车辆回收应建立实时通报机制，确保各摆放点供应充足。

5.2 车辆运输路径

5.2.1 车辆运输路径应尽量避免与旅客混流，宜采取单向循环方式，不影响其他驻场单位工作；

5.2.2 尽量使用专用电梯，避免占用旅客资源。客用电梯为唯一运输路径时，应合理规划运输时间和操作流程，全程避让旅客，并在电梯轿厢内、外张贴明显的提示标识，取得旅客谅解。

5.2.3 手推车不应占用扶梯与步道。

5.3 车辆运送

5.3.1 日常车辆运输严格依照事先确定的运输路径执行。

5.3.2 运送方法如下：

a) 一般运送：

车辆运送过程中宜建立手推车运送数量标准制度，严格遵守手推车安全运送相关标准缓行、慢行，如遇客流高峰当根据情况灵活减少运送数量，必要时暂停运送，待旅客通过后再前行，避免车辆刮蹭、碰撞旅客事件发生。

b) 电梯内运送：

在电梯内注意车辆与电梯轿厢四壁保持一定安全距离，避免碰撞电梯轿厢而影响电梯的正常运行。

- 5.3.3 运送过程中应按照规定推行路线优先旅客通行，礼让旅客优先使用电梯，不应与行人、车辆、设备设施发生碰撞。
- 5.3.4 应尽量开发机械化运输手推车模式，机械化运输应限速以保证遇特殊情况时车辆及时制动。
- 5.3.5 大型手推车通过机动车通道或客流量大的区域进行运送时，需使用串车绳；运送小型手推车全程需使用串车绳，确保手推车运送安全。

5.4 车辆拦截

- 5.4.1 车辆拦截点的规划应遵循最少原则，宜在安检前、行李厅入口及变换楼层扶梯口等必要位置设立，车辆拦截点应提前规划，并根据旅客流程的变化持续优化；
- 5.4.2 拦截点位置应尽量靠近禁区区域，保证旅客最大化的使用手推车；
- 5.4.3 原则上拦截点应设置固定阻挡设施和手推车临时回收设施，在无法安装固定设施处安排手推车工作人员拦截、劝阻，并配置图文标识进行说明。
- 5.4.4 宜在扶梯口或电梯入口设置手推车物理拦截设施。
- 5.4.5 较繁忙的拦截岗宜设置双岗，分别负责手推车的拦截和回收。

5.5 车辆回收

- 5.5.1 散车回收应在不影响旅客使用的前提下进行。
- 5.5.2 航站楼内散车宜在 10min 内予以回收，航站楼外散车宜在 15min 内予以回收。
- 5.5.3 在旅客流集中的登机口、到达候机区和安检等区域安排员工按规定时间内收集附近周边的散车。
- 5.5.4 值机柜台前散车数量不宜阻挡旅客通行，应及时回收旅客使用完毕的手推车。
- 5.5.5 进行散车回收时应注意确认旅客已使用完毕，必要时应询问旅客，在得到许可后再进行回收。
- 5.5.6 发现车上有旅客遗留物品时应及时提醒旅客，确认物品无人认领时须按照无人认领行李流程进行处置。
- 5.5.7 车辆回收时应检查车辆卫生、车辆可用性，确保车辆的及时清洁和维护。
- 5.5.8 回收手推车摆放位置不应影响旅客通行。

6 服务设施

6.1 车型

- 6.1.1 应配备隔离区外使用的大型手推车、隔离区内使用的小型手推车/童趣车/婴儿车，隔离区外为方便携婴旅客，宜配备婴儿车/童趣车等车型供有需要的旅客取用。
- 6.1.2 车型应选用通用的主流车型，如大型手推车应具备制动或自锁功能，以保证旅客的安全性、接受度和易用性。

6.2 功能要求

- 6.2.1 车况应保证正常使用，车架无开焊，正常转动、螺丝无松动、运行无噪音、无抖动现象。
- 6.2.2 每类手推车功能应与行李箱相匹配，宜根据旅客不同使用需求设计优化手推车功能种类。

6.2.3 车辆扶手宜选用保暖性较好的材质。

6.3 车辆卫生

6.3.1 车况应保证卫生清洁、无污渍、杂物、粘纸，车架干净光亮、无缠绕物。

6.3.2 车辆广告无破损、无缺失。

6.3.3 车辆安全提示无破损、无缺失。

6.4 车辆维护

定期做好车辆的日常维修，确保手推车数量充足及使用完好率。

6.5 车辆清洁消毒

6.5.1 每日对手推车进行清洁，日常工作状态下需及时清理车内明显废弃物及污渍，航班结束后统一对手推车进行清洁，宜建立每日清洁数量及标准要求，形成长效管理机制。

6.5.2 宜根据相关消毒工作标准要求，有效开展车辆消杀工作，制定消毒工作流程和检查标准，并提倡引进开发自动消毒设备，集“清洗、消毒、烘干”等功能，提高消毒效率。

6.6 手推车拦截设施

6.6.1 拦截设施应综合旅客通行需要和手推车宽度进行设置。

6.6.2 拦截设施应醒目，避免造成旅客伤害。

6.7 手推车收集设施

6.7.1 为便于旅客取用和现场摆放规范，宜根据不同区域和不同车型设置车辆存取器。

6.7.2 手推车存取器应保证车辆存放稳固，与设置地点的环境、空间相匹配。

6.8 标识

6.8.1 摆放点应有可识别的定位标志。

6.8.2 在距离拦截岗 3 米以内处设立拦截标识或手推车禁行标识。

6.8.3 手推车固定摆放点宜在地面标注手推车摆放区域。

6.8.4 车上应配备安全提示标识和手推车使用标识，标识内容要易理解，且醒目、清晰、无破损。

6.9 辅助管理设备

6.9.1 根据航站楼手推车运行情况，在物理空间较大、旅客使用需求频繁、路途较远等情况下，宜合理配备电动机械牵引设备，提高手推车运行效率。

6.9.2 车辆清洁宜配备蒸汽式、高压枪等设备，提高车辆清洁力度与清洁效率，提高现场手推车卫生质量，提升手推车美观度。

6.9.3 为提高车辆调配及时性，准确掌握车辆分布和各点位车辆储备情况，提升手推车科技管理水平，对接“四型机场”建设，宜提倡采用 GPS 定位、RFID 技术或其他监控系统，实现车辆的实时管理，实现预警和提示等功能。

6.10 运车电梯设备使用规范

为避免手推车在回流时造成电梯安全隐患，提升员工安全操作规范意识，杜绝出现麻痹大意产生碰撞电梯门或造成电梯无法使用等问题，应按下列要求安全使用电梯：

- a) 车辆推入电梯时应清点车数，按照规定数量装运手推车，推入车辆时禁止碰撞电梯内壁；
- b) 应等到电梯门彻底打开后方可推出手推车，禁止在电梯门正在打开状态或未打开状态强行推出手推车；
- c) 电梯内禁止吸烟、吐痰、涂污和乱扔杂物，运载的物品不允许装运易燃、易爆等危险物品；
- d) 电梯出现故障，应停止运行，并及时通知维修人员进行修理；
- e) 乘梯时不应将身体倚靠轿门，以免发生危险；
- f) 遇到与旅客共同使用电梯时，应按“旅客优先”的原则；
- g) 交接班时应认真核查电梯是否正常，发现问题及时上报。

6.11 专用通道使用规范

6.11.1 手推车专用回流通道此门禁属于空防管理门禁，如无手推车进行回流时，须立即关闭安全门，严禁安全门处于开放状态。

6.11.2 手推车管理部门根据安保管控要求决定是否设置安全管理员。此专用通道应严格履行以下监管责任：

- a) 此门禁仅供手推车员工运送车辆时使用，如机场工作人员因工作需要刷开此门禁穿行通道时，须及时做好出入登记工作；如遇其他人员强行穿越门禁，及时报告相关部门进行处理；
- b) 手推车运送员工将车运送至安全通道时，宜先敲门，待通道员工开门后，才可将车推进运车间；
- c) 车辆通过门禁时，要求通道管理员站在门口明显位置进行引导，车辆推走后及时锁闭安全门，并保障安全门处于正常锁闭状态；
- d) 门禁管理台账须完整填写

6.11.3 回流车辆时，切勿碰撞安全门、垭口和设备设施。

6.11.4 消防通道内物品须摆放整齐，员工不应放置私人物品或与工作无关物品。员工不应在消防通道内做与工作无关的事情。

7 工作人员

7.1 人员配置

7.1.1 应配备充足的人员从事手推车运送、回收、摆放、递送、计数、电梯看护、拦截等工作。

7.1.2 各岗位工作时间应紧密配合航班运行时间，确保航班运行期间的手推车服务。

7.2 人员培训

7.2.1 应符合 T/GCAATB-0007-2020 相关管理要求，宜对工作人员开展岗前理论培训、实操培训及考核，符合上岗安全服务相关标准。

7.2.2 应建立包括入职培训、每日岗前培训、案例培训等内容的员工分级培训体系。

7.2.3 应建立月度、年度培训计划，按阶段性安全、服务要求，提升安全服务管控能力。

7.3 服务语言

7.3.1 服务人员应遵循首问负责制的要求，不能予以解答时，也需引导旅客至机场问询柜台寻求帮助。

7.3.2 服务人员应以准入要求规定为准，与旅客交流时使用礼貌用语，音量适中，语气适度。

7.3.3 服务人员宜会使用基础英语进行简单表达，分阶段、分岗位提升相应服务人员英语服务技能，加强员工基础英语的学习与培训。

7.4 服务举止

7.4.1 服务旅客应面带微笑、精神饱满，行走时应速度适中，不得超速行走或猛跑，站立时不依靠，不聚集闲聊，在岗时不做与工作无关的事。

7.4.2 在拦截口前进行拦截，主动提示旅客带好车内行李，避免旅客行李遗留在手推车上。

7.4.3 在临时收集点、固定摆放点、车辆运输等任意手推车操作过程中，遇旅客取车，都应面带微笑，礼貌周到的将车辆递送给旅客使用，必要时向旅客细心介绍行李手推车的使用方法。递送时如遇旅客不会使用手推车，应主动告知。

7.4.4 操作手推车应轻推轻放，不可用力过猛，以防止不必要的人为损坏。

7.5 仪容仪表要求

7.5.1 身着统一制服，穿着符合规范，宜针对不同工作岗位设计制服样式。

7.5.2 规范佩戴证件或胸牌，根据工作区域不同，要求员工上岗一律佩戴隔离区证件或胸牌。

7.6 特殊旅客服务

7.6.1 应主动帮助特殊旅客将手推车取出（放回），并主动帮助有需要的特殊旅客将行李拿上（下）手推车。

7.6.2 如遇带儿童的旅客时，宜帮扶旅客取用手推车或搬运行李；在童趣车附近时，可主动提示旅客取用童趣车。

7.6.3 宜在扶梯、步道等存在安全隐患的位置设立主动帮扶行李较多的旅客以及老、弱、病、残、孕等特殊旅客的岗位。

7.7 员工保护

7.7.1 在推行车串通过马路、上下斜坡等特殊道路，或推行路程较长时，宜减少推车数量（不超过10辆），运送过程中前后须保持距离，确保推行时能随时停车，降低员工安全风险。

7.7.2 宜适当使用机械拖行设备运送手推车（使用电动拖车运送不超过25辆），减少员工工作压力。

8 管理模式

8.1 管理规划

8.1.1 手推车业务执行区域化管理，对职责进行网格化划分；

8.1.2 应根据现场实际情况，建立能够缓解手推车员工劳动强度的现场管理模式。

8.2 监督评价

8.2.1 对于手推车服务，应建立多级的安全服务监督检查机制。

8.2.2 应具备监督评价各类工作的测量、监控方法。

8.2.3 应有系统的问题记录及管理流程，保证问题得到长效的改进。

8.3 根据各机场的实际情况，制定行李手推车旅客遗失物品处理和可疑物品处理相关要求。

8.4 应根据候机楼应急管理要求，制定手推车的应急管理工作程序。

8.5 手推车维保验收

8.5.1 对于大型手推车，维保后车辆应推运顺畅，无阻碍感，无异响，无颠簸感，刹车灵敏。具体要求如下：

- a) 手推车整体零件齐全，无缺失；
- b) 车把处无断裂、毛刺等安全隐患；
- c) 铆钉无外漏、凸起等现象，螺丝无脱落；
- d) 挡板、轮挡无破损、缺失现象；
- e) 车筐固定良好，车拍无铁条断裂、缺失现象；
- f) 焊接车辆焊点圆润、无凸起；
- g) 刹车灵敏，按下即走、松开即停；
- h) 车辆整体无缠绕物、无锈迹、无张贴物；

8.5.2 对于小型手推车，维保后车辆应推运不跑偏，无阻碍感，无异响，无颠簸感。具体要求如下：

- a) 车轮齐全，全部车轮可着地，推运不跑偏；
 - b) 车筐固定良好，车把无明显锈迹；
 - c) 车辆整体零件完好，无缺失、无凸起，无断裂、毛刺等安全隐患；
 - d) 堵头无缺失，固定良好；
 - e) 车轮无头发等缠绕物，车身周正，无歪斜，不影响串车；
 - f) 串车卡件可正常连接，两车连接无脱节等不正常现象；
-