

UDC

MH

中华人民共和国行业标准

P

MH/T 5048—2020

---

# 人文机场建设指南

**Humanistic airport development guidelines**

2020-10-14 发布

2021-01-01 施行

---

中国民用航空局 发布

中华人民共和国行业标准

# 人文机场建设指南

**Humanistic airport development guidelines**

**MH/T 5048—2020**

编写单位：中国民用航空局机场司  
厦门翔业集团有限公司  
元翔国际航空港集团（福建）有限公司

批准部门：中国民用航空局

施行日期：2021年1月1日

## 前 言

2020年，民航局发布《中国民航四型机场建设行动纲要（2020—2035年）》（以下简称《行动纲要》），明确提出在四型机场的核心要素中，平安是基本要求，绿色是基本特征，智慧是基本品质，人文是基本功能。人文机场是四型机场建设的重要组成部分，是增强人民在民航发展中的获得感、幸福感和安全感，推进民用机场高质量发展和民航强国建设的核心举措。

本指南遵循《行动纲要》，依据《四型机场建设导则》（以下简称《导则》），将以人为本的真情服务理念作为指导原则，融会贯穿其中。编写组深入调研客户、用户和员工的需求和感受，研究多元化、高品质的机场服务新供给，总结国内外机场在规划设计、施工建设、运营管理中的人文理念及最佳实践，经广泛征集行业意见和多次专家论证审查，最终形成本指南，共分5章，包括总则、术语和定义、建设目标和任务、建设要点、实施步骤。

人文机场建设与平安、绿色、智慧机场建设联系密切。人文与平安的关系，在于人文注重体现“珍爱人的生命”，保障客户、用户与员工安全是人文与平安共通的关键内容；人文与绿色的关系，在于人文注重体现“保障人的权益”，倡导“与自然和谐相处”，并是国家文明程度和人文精神的重要体现；人文与智慧的关系，在于人文注重体现“方便人的出行”，科技进步可以变革机场出行方式、提高出行效率，依靠大数据和智慧解决方案，将服务模式升级为实时动态调整的运营管理和个性定制、敏捷响应的服务提供。

本指南在理顺人文与平安、绿色、智慧机场内在关系的基础上，明确人文机场建设工作围绕“人文关怀”和“文化彰显”两条主线展开。机场坚持以人为本的服务理念，注重功能优先，在满足旅客出行、货物流转、航空器运行、用户运营及员工使用等需求的基础上，通过流程、服务和设施设备等人性化设计，空间体验、主题展示和品牌活动等多样化表达，春风化雨、润物无声，将人文关怀渗透到服务的全过程中，实现功能性、普适性、主题性、参与性及经济性的有机统一，持续提升

客户、用户与员工体验。

本指南注重人文机场的全领域、全流程和全周期建设，并提供了可借鉴、可操作及可推广的建设方法。机场在规划、设计、施工、运营等各阶段坚持融入人文理念，加强机场与客户、机场与用户、机场与员工、机场与其他交通方式、机场与城市之间的体系化协同与融合。同时，通过细化分解人文机场建设任务、建设要点，尊重不同规模机场的发展差异，因地制宜、因场施策、动态调整，形成具有参考和借鉴价值的工具和路径，推动人文机场建设理念落地与实施。

本指南由元翔国际航空港集团（福建）有限公司负责日常管理。执行过程中如有意见或建议，请及时函告本指南日常管理组（联系人：林盛杰、谢本武；地址：福建省厦门市湖里区高崎国际机场 T4 航站楼东侧办公区；邮编：361009；传真：0592 - 5706660 - 8075；电话：0592 - 5708331、5708020；电子邮箱：lsj@iport.com.cn、xbw@iport.com.cn），以便修订时参考。

编写单位：中国民用航空局机场司

厦门翔业集团有限公司

元翔国际航空港集团（福建）有限公司

主 编：刘春晨 陈 斌

参编人员：汪晓林 林伟民 刘范畴 苏艳华 吴厚豹 林盛杰 谢本武

闫 森 徐 萌 洪祥彬 叶瑞宁

主 审：杨国庆

参审人员：高利佳 郭雁池 李小梅 邵道杰 郝 玲 王晓群 陈淑君

常希娟 吴浩宁 王 欣 张海林 王晓鸿 王 旭 马志刚

## 目次

|          |                |           |
|----------|----------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>总则</b>      | <b>1</b>  |
| <b>2</b> | <b>术语和定义</b>   | <b>2</b>  |
| <b>3</b> | <b>建设目标和任务</b> | <b>3</b>  |
| 3.1      | 建设目标           | 3         |
| 3.2      | 建设任务           | 3         |
| <b>4</b> | <b>建设要点</b>    | <b>5</b>  |
| 4.1      | 功能规划           | 5         |
| 4.2      | 空间环境           | 7         |
| 4.3      | 服务行为           | 8         |
| 4.4      | 服务设施           | 9         |
| 4.5      | 服务产品           | 12        |
| 4.6      | 主题理念           | 13        |
| 4.7      | 文化表达           | 13        |
| <b>5</b> | <b>实施步骤</b>    | <b>15</b> |
| 5.1      | 基本过程           | 15        |
| 5.2      | 需求分析           | 15        |
| 5.3      | 总体设计           | 16        |
| 5.4      | 项目实施           | 17        |
| 5.5      | 评估提升           | 18        |
|          | <b>标准用词说明</b>  | <b>19</b> |
|          | <b>引用标准名录</b>  | <b>20</b> |



## 1 总 则

**1.0.1** 为顺应新时代民航发展新趋势，发扬“人民航空为人民”的行业宗旨，面向未来，系统布局，强化顶层设计，指导各地人文机场建设，推动人文机场建设理念落地与实施，特制定本指南。

**1.0.2** 本指南适用于新建（迁建）、改建、扩建及运营的民用运输机场（含军民合用机场中的民用部分），通用机场及其他相关单位可参照本指南执行。

**1.0.3** 各机场应围绕“人文关怀和文化彰显”两条建设主线，在本指南内容的基础上，结合自身定位及发展需求，进一步研究适合自身发展特点和需求的建设内容，确保因地制宜、切合实际。

**1.0.4** 本指南将适时修订，以适应未来发展需求。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本指南。

### 2.0.1 四型机场 four characteristics airport

以“平安、绿色、智慧、人文”为核心，依靠科技进步、改革创新和协同共享，通过全过程、全要素、全方位优化，实现安全运行保障有力、生产管理精细智能、旅客出行便捷高效、环境生态绿色和谐，充分体现新时代高质量发展要求的机场。

### 2.0.2 平安机场 safe airport

安全生产基础牢固，安全保障体系完备，安全运行平稳可控的机场。

### 2.0.3 绿色机场 green airport

在全生命周期内实现资源集约节约、低碳运行、环境友好的机场。

### 2.0.4 智慧机场 smart airport

生产要素全面物联，数据共享、协同高效、智能运行的机场。

### 2.0.5 人文机场 humanistic airport

秉持以人为本，富有文化底蕴，体现时代精神和当代民航精神，弘扬社会主义核心价值观的机场。

### 2.0.6 客户 customer

进出航站楼的旅客，交运领取货物的货主，接送机陪同人员，以及周边居民。

### 2.0.7 用户 user

航空公司、边检、海关、公安、空管等驻场单位，以及政府管理部门。

### 2.0.8 导向系统 guidance system

为旅客提供目标指引的标志、标牌以及相关的信息系统。

### 2.0.9 车道边 curbside platform

航站楼前用于陆侧乘客上下车辆的车道沿线及人行平台。



## 3 建设目标和任务

### 3.1 建设目标

**3.1.1** 坚持以人为本，践行真情服务，满足机场公共交通属性和基本功能需求，并以“人文关怀和文化彰显”为建设主线，致力于在机场全领域、全流程和全周期发展中持续提升客户、用户与员工的人文体验；全面推进人文机场建设，以弘扬时代精神和行业文化为己任，努力打造具有鲜明主题与人文气息的乘机环境与工作环境，更好地满足人民对美好生活的需求，不断提升民航运输对民众出行的吸引力，推动民航高质量发展。

### 3.2 建设任务

#### 3.2.1 统筹规划打造人文空间

建设机场便捷工程和品质工程，提供安全高效、布局舒适及发展灵活的功能规划和空间环境。在满足公共交通属性的前提下，围绕客户和用户需求，提高各流程效率，缩短客户等候时间，合理优化空间环境，于细微处体现对客户和用户的关怀，提升航空出行和使用体验。

#### 3.2.2 关怀员工展现人文服务

将真情服务理念融入规范化的服务行为、人性化的服务设施及多样化的服务产品中，并通过员工的实际行动，展现良好的精神面貌和专业的服务态度，提供兼具出行效率和特色体验的人文服务，提升服务品质。建立健全员工管理体系，尊重知识和人才，为员工提供多渠道发展路径，实现员工自我价值，提升员工归属感、成就感、满足感与幸福感。

#### 3.2.3 联合用户强化协同共享

围绕客户服务流程和效率，强化机场与用户之间的沟通效率和连接深度；消除机场各用户之间的数据壁垒，建设互联共享的数据信息系统，打造覆盖旅客进出港全流程、货物运输全链条、机场运行管理全系统的高效工作平台。

#### 3.2.4 弘扬文化丰富文化表达

弘扬民族精神、时代精神，把优秀传统文化中具有当代价值、世界意义的文化精髓进行提炼、转化和展示，使机场成为优秀文化的承载者和传播者；在机场功能优先的前提下，塑造品牌形象，实现旅客出行过程中的文化浸润和艺术熏陶。

## 4 建设要点

### 4.1 功能规划

**4.1.1** 功能规划应坚持以人为本的设计理念，机场内各工作协同平台、交通流程、旅客流程、货运流程、用户流程和机坪作业保障流程等，做到布局合理、简洁顺畅、运行高效、发展灵活。

**4.1.2** 机场可以统筹建立工作协同平台，加强用户调研和沟通，推动实现用户间服务协同、数据互联共享，为客户提供顺畅便捷的体验和精准的服务。

**4.1.3** 交通流程设计要根据民航运输发展态势，合理布局交通换乘方式，打造安全高效、简洁顺畅、组合多样的综合交通枢纽。

1 航站区前交通规划可根据预测流量需求，引入周边道路、轨道交通和铁路等交通系统，实现机场与其他交通方式高效衔接，为客户提供丰富多样的交通换乘选择。

2 停车场（楼）流程高效简洁，出入口位置应与航站楼对应设置，减少步行距离；停车场（楼）内设置车道边及人行走道；设置数量充足、布局合理的停车位（包括无障碍停车位），按标准和规范配备充电设施；根据新技术发展趋势，推进停车场智能化建设，优化客户停车体验，例如，实现无人岗亭自助缴费，提供智慧寻车和定位服务，推出自动存取或机器人存取车辆等服务；加强人文关怀，宜在航站楼与停车楼之间设置连续的避雨或防晒设施等。

3 车道边可合理设置人行道及雨篷，确保行人穿越车道安全与舒适；限制车辆停靠时间，减少拥堵。

4 人行步道和非机动车道应与机动车道分道规划，减少行人、非机动车与机动车的交叉，非机动车停车场可按需设置。

5 航站区、货运区、配套生活区的进出道路和停车场（楼）应设置醒目、易于识别、连续的交通导向系统，指引车辆进出，减少进离场判断次数，有效控制车流。

6 有条件的机场采用新技术手段，为出租车、网约车、共享汽车等预留合理的蓄车区域和进出路线。

**【条文说明】** 网约车管理，可以提供专属停车区域，采用电子围界技术，规范车辆停放和进出，方便旅客有序搭乘。

7 机场可设置内部循环摆渡车，提高客户、用户及员工在航站区、货运区和配套生活区等各功能区域内的工作及生活效率。

**4.1.4** 旅客流程应做到动线简洁顺畅，具有良好的导向性，减少步行距离和楼层转换，提高出行便捷性。

1 国内出港以提高旅客过检效率为前提，宜根据旅客有无托运行李设计不同流程；有条件的机场可以设置自助设施设备，并实现无纸化通关和无感通关。

【条文说明】自助设施设备包括自助值机、自助行李托运、智能安检、差异化安检、自助通关、自助边检、自助登机等。无感通关指通过人脸识别技术，实现出港全流程手续自助办理。

2 国际出港可以根据运行情况，采用“值机前置”模式，使用自助设施设备。

【条文说明】采用“值机前置”模式，即值机→托运行李检查→海关、安检二合一人身及随身行李检查→边检→候机，有利于提高国际值机柜台的处理效率和灵活性，提升旅客服务体验。

3 国内进港宜根据旅客有无托运行李设计流程，其中针对无行李旅客，设置专用通道连接至交通换乘中心，方便无行李旅客快速离开。

4 有条件的机场国际进港海关可以设置托运行李和随身行李预检流程，减少旅客搬运行李过检，并使用自助设施设备。

5 中转流程可以结合不同始发地及目的地航线航班衔接、不同的中转旅客比例及峰值进行合理布局，为中转旅客创造舒适便捷、具有当地文化气息的转机环境，并规划快速的行李传输路线。

6 合理设置特殊旅客乘机流程，开展针对性研究和服务培训，关注特殊旅客的心理需求和使用习惯，体现人文关怀。

【条文说明】特殊旅客包括但不限于残疾人、老年人、携带婴幼儿旅客、无成人陪伴儿童、突发疾病旅客等。

7 为应对突发公共卫生事件，应规划旅客隔离流程，设置独立封闭的转运通道和隔离区域。

**4.1.5** 货运流程注重便捷高效、提升货物周转率，优化交通动线、业务衔接及功能分区布置，合理预留未来业务发展和功能调整需求。

1 加强货运业务数据统计和趋势调研，对未来货物增量、货物种类及货物比例变化、检查模式调整、新业务拓展的趋势等进行分析，充分考虑货运区的调整灵活性、发展适应性和分期建设的延续性。

2 协同用户做好货运区功能规划，梳理流程与业务的衔接，推动系统和信息数据的整合共享，保证功能分区的整体与顺畅，便于货物流转和业务办理。

3 充分利用机坪岸线分布，合理设置货运机位和交通流线，便于快捷高效地运送货物。

**4.1.6** 用户流程独立设置，减少对旅客的影响。

1 有条件的机场应做到货品流程与人员流程分离，设置独立的卸货区域及货检区域，通道及路线宽度满足货品通行需求，且便于同层和不同层之间的运输。

【条文说明】货品包括商家商品、施工材料等。

2 垃圾清运流程宜配备垃圾分类处理设施，运输过程应封闭处理；医疗垃圾应设计单独的处理流程；有条件的机场垃圾处理设施及清路线应独立设置，与旅客流程路线及设施分开，不宜与货品流程设施混用；垃圾清运宜在航班结束后或航班低谷时进行。

【条文说明】垃圾包括生活垃圾、厨余垃圾和医疗垃圾等。

3 员工流程设施应单独设置，与旅客流程设施分开，不宜与货品配送流程设施、垃圾清运流程设施混用；可设置独立的出、入境机组和地服人员申报流程及配套的业务用房。

**4.1.7 机坪作业流程**依托新技术手段实现信息共享，合理规划场地，统筹资源，实现地空服务及车辆设备与各工种的高效协同，保障旅客出行效率。

1 充分利用场地，结合机坪设备的类型、责任归属、使用频次、机位数量比例以及车程等合理规划机坪设备停放区、待货区及各类保障用房，依托系统搭建和科技投入实现车辆智能调度，确保设备运行便捷高效。

2 机坪员工休息场所可结合建筑设施特点、空间资源、员工用餐及休息需求、航班运行特点等进行位置、数量的规划，保证员工能够就近休息且便于灵活生产调度，有条件的机场可在远机位设置休息区和用餐区。

3 雷雨多发地区的机场可以在机坪设置防雷区和避雨区，保证机坪作业的员工遭遇突发雷暴等恶劣天气时能够就近避雷躲雨。

4 机场应提高近机位周转利用率，机位数量、机型组合和近机位比例应满足预测指标，远近机位排班应兼顾航班起飞时刻、停车场时间、航段旅客群体及进出港准点率等因素进行合理优化配置，确保旅客拥有良好的飞机起降体验。

5 合理规划地面服务车辆的行驶路线，在不影响飞机运行的前提下，保证路线最优；地面服务车道导向清晰，确保及时为进出港飞机提供地面保障服务。

【条文说明】新技术手段包括但不限于 A-CDM 系统、车辆智能调度系统、智能派工系统等。

## 4.2 空间环境

**4.2.1 空间环境**以流程便捷顺畅为出发点，结合客户在不同流程的心理特点、人流密度等因素，合理设置不同功能区域，满足差异化需求，营造良好、舒适、卫生的环境体验。

【条文说明】例如出发大厅营造宽敞明亮、简洁大气的高大共享空间，商业区规划丰富多彩、体验性强的主题式街区，指廊打造安静舒适、温馨便利的分区模块，行李提取厅设计轻快的色调缓解旅客在封闭性空间的疲劳等。

**4.2.2 建筑空间**依据客户在不同功能区域的不同需求，分区域控制建筑尺度；确保空间整洁有序，统筹规划导向系统、商业导览、广告和航显屏等。

**4.2.3** 室内装修和景观打造可以与功能流程紧密结合，在空间的转换和衔接处融入文化元素，与建筑大空间的整体风格保持统一；可通过不同措施丰富空间环境，例如可选取具有地域文化代表性的家具、物件摆饰等装饰，辅以花卉、盆栽等植物，融入环境布置中，打造标志性场景，丰富旅客文化体验。

**4.2.4** 室内热环境、光环境、声环境及空气质量等结合客户需求、流程动线、人流密度及节能减排等因素，实行分区管理与优化，确保舒适、健康，愉悦客户“视觉、听觉、嗅觉、味觉、触觉”等感官体验。

**4.2.5** 室外空间与机场建筑、室内环境风格保持一致；室外景观因地制宜，实现休闲和旅游等多功能组合，体现人文关怀，满足客户多样化的使用需求；园林植物布置突出机场所在城市或区域特色；室外照明结合文化主题元素，兼具活动、文化展示功能；有条件的机场可以在室外设置观景平台，推动航空知识的普及和传播。

### 4.3 服务行为

**4.3.1** 服务行为应凸显人文关怀，践行真情服务，为客户提供高品质服务，全方位提升客户体验。

**4.3.2** 仪容仪表应根据岗位工种、着装搭配、作业条件、客户群体等制定差异化标准规范，融入地域特色元素，做到服务形象美观整洁、得体大方。

【条文说明】仪容仪表包括但不限于妆容、发型、发色、头饰、配饰、指甲、制服、工作证、工鞋等。

**4.3.3** 礼仪姿态应根据岗位工作流程、服务对象、服务场景等制定标准动作规范和禁止动作清单，向客户展现专业优雅的服务姿态。

【条文说明】“标准动作”包括但不限于迎送、握手、引导、指引、接递、站姿、蹲姿、坐姿、鞠躬等服务动作。“禁止动作”包括但不限于容易引起旅客不适感的冒犯性举止动作，如“一指弹”、背手、抱胸、叉腰等不雅动作。

**4.3.4** 语言规范应在文明礼貌用语基础上，结合语言环境、服务对象、岗位性质、服务场景等制定岗位话术范本及技巧，同时应将语气、语调、语速、表情管理等通过服务场景模拟等方式纳入日常培训，确保沟通过程中让客户舒心和满意。

【条文说明】“表情管理”包括但不限于面部动作、眼神交流、微笑服务等。

**4.3.5** 机场应建立健全培训体系，培训方向以提高航班正常率和放行率，缩短通关时间，特殊旅客服务共情感受，异常情况处置，不正常航班旅客安抚等与客户体验直接相关的服务内容为主，全方位提升员工的岗位服务技能，为客户提供优质精准的服务。



**4.3.6** 建立公平公正的绩效管理机制，注重员工职业规划，设计行政管理、专业技能等多维度职业晋升通道。例如可以通过员工培训积分制度量化员工学习成果、设立岗位专家等实现员工自我价值提升。

**4.3.7** 加强服务文化建设，增加管理过程中的文化熏陶与滋养，提升员工的服务气质和职业涵养，做到后勤服务一线、员工服务旅客，增强员工归属感，激发员工热情服务的主动性，推动服务创新。

**4.3.8** 机场应以精益化管理思维，对不正常航班、涉疫情航班中影响服务质量的流程及环节进行持续优化，从旅客安抚、响应速度、信息传递、餐食住宿保障、行李退运时效、退改签便捷度、补偿方案等方面不断拓宽提升空间，过程中注重与用户信息的互联互通，做好项目落地后的服务改善效果验证、闭环管理及后续服务承诺监察等工作。

**4.3.9** 机场应成立服务质量监督部门进行建议、意见收集和投诉管理，对于受理的意见和投诉应明确各责任单位的处理时限；建立客户、用户回访制度和服务投诉考核机制，及时响应客户和用户的意见建议，切实保护客户和用户的权益。

【条文说明】服务质量信息收集渠道包括但不限于不定期现场问卷调查，季度服务测评，航空公司客户专员制度，与第三方服务平台的信息共享等。

## 4.4 服务设施

**4.4.1** 服务设施在参照行业、团体标准的基础上，考虑不同区域和使用人群的特点，结合人体工学、环境美学，注重体现人文关怀，操作流程简捷方便，预留升级改造空间，并融入当地人文元素及品牌标识。

**4.4.2** 旅客服务设施应结合旅客心理需求和行为习惯，从满足旅客需求的角度，做到安全便捷、醒目清晰。

1 柜台应安全、醒目、美观且功能整合。值机柜台应与航空公司资源匹配、高效利用，例如用灯带区分不同的航空公司，用颜色区分不同功能的柜台；满足不同旅客使用需求，例如设置高低位柜台，且轮椅旅客可将双脚放入低位柜台台面下空间，设置放置背包的托臂等；行李托运称重皮带高度应方便旅客安全放置托运行李。问讯柜台可在公共大厅的中心区域设置且标识醒目，提供基本问询服务的同时，配备便民设施，例如创可贴、酒精、碘酒、棉签、针线盒等。售补票柜台突出改签、取票和行程单打印功能。

【条文说明】值机柜台包括但不限于普通旅客柜台、两舱旅客柜台、特殊旅客柜台、团队旅客柜台、晚到旅客柜台、军人依法优先柜台和值班主任柜台等。

2 导向系统应清晰易辨，图形、字体大小与空间相匹配，且具有连续性；有条件的机场可

以设置动态标识引导，或结合智能平台实现航站楼内步行导航功能。

3 航显系统应在出发大厅、安检后区域集中设置，并在候机区分散设置，显示内容区分不同航班的状态，方便快速检索，有条件的机场可选用智慧航显设备。

4 安检通道设施应满足旅客数量和不同群体需求，可采用人文元素布置点缀，缓解旅客排队中的焦躁和检查中的紧张情绪；旅客过检，宜结合人脸识别等生物识别技术，采用多种验证方式，有条件的机场可以利用热成像技术，实时监测通道排队长度及异常情况，减少旅客排队等候时间。

**【条文说明】** 安检通道包括但不限于普通旅客通道、两轮旅客通道、工作人员通道、团队旅客通道、晚到旅客通道、特殊旅客通道和军人依法优先通道等。

5 无障碍设施设置齐备合理，安全便捷，符合使用需求，并与服务流程有效衔接。

6 饮水区应采用防滑设计，饮水机、垃圾桶等设施设备配备齐全。饮水机应兼顾不同人群的需求，例如可提供三温饮水机，放置充足的一次性水杯等。

7 卫生间（包括无障碍卫生间和家庭卫生间），应结合不同功能区域的旅客流量和特征进行合理规划和设置，标识醒目；设施齐全，同时解决旅客随身行李放置的问题；及时清洁，确保干净无异味。有条件的机场可以在卫生间使用香氛、摆放具有本地特色的植物等，愉悦旅客感官。

8 母婴室分区域合理规划，服务设施设计应私密、安全、便捷、舒适，宜进行主题氛围布置，凸显人文特色，并考虑不同人群组合的使用需求。

**【条文说明】** 母婴室服务设施包括但不限于座椅、打理台、温奶器、洗手液、烘手器等，有条件的机场可设置独立哺乳室、独立室温控制装置、可灵活调整的水龙头等，可提供婴幼儿用品。不同人群例如父亲、老人携带婴儿，或母亲带婴儿的同时带儿童，需要设置相关配套设施。

9 自动步道、电梯、手扶梯等应紧扣旅客流线合理配备，确保安全可靠。

10 可在候机区域设置儿童活动区，儿童娱乐设施应安全、环保和卫生，并定期清洁消毒。

11 座椅数量应结合高峰时段旅客数量合理配备，间距合理，并适当设置充电接口等配套设施；局部区域座椅摆放可多样化，以满足旅客个性化需求。

12 机场可根据实际需求在航站楼空、陆侧设置急救室，提供 24 小时服务，急救室的门洞宽度应满足担架进出。

13 在旅客进出港流程实现无线网络全覆盖，宜在候机区设置固定上网区域，推动快速网络技术全覆盖，并对无电话卡的旅客提供无线网络取号机。

14 两舱休息室可整合值机及安检功能，规划设置独立的贵宾等候区或贵宾通道，宜设置休息区、餐饮区、淋浴室、洽谈室、商务办公区等多样化的功能区域，不同区域之间适当区隔。

15 贵宾室规划设计应注重隐私性；厅房数量应充足，形成不同的组合；应按进、出港流程配置设施，可以兼顾公务机等需求，做到政商分离、动静分离、流程顺畅；出港与进港的流线采用适当的措施进行分离。



16 应提供手推车，存取位置便于旅客使用，操作安全简易，确保使用连续性；有条件的机场可以提供手推车从“舱门”到“车门”服务。

【条文说明】例如在出发下客区，旅客下车后可快速获取手推车，将行李放置于手推车推进航站楼；在行李提取区，手推车在行李转盘周边间隔摆放，旅客提取行李后直接放置于手推车；在安检区过后，设置集中的手推车取用点，便于旅客将随身行李放置于手推车。

17 有条件的机场可以在远机位区域设置遮阳避雨专用通道供旅客上下航空器，避免旅客遭受恶劣天气的影响，同时保证人车分流，保障旅客安全。

#### 4.4.3 货运设施应方便货物装卸和作业人员使用，集约设置，同时考虑未来发展升级需求。

1 机场可以根据货物统计及车辆类型数据，设置相应的停车纵深和站台高度；根据高峰小时货运车辆的数量配备足够的蓄车区，满足货运车辆停放和装卸需求。

2 机场可以根据自身业务特点和工艺流程需求，设置危险品库、冷库，以满足不同货物的存放和运输需求；建设海关集中查验中心，提高查验效率和安全性；在空侧待运区设置雨篷，保护货物不受雨雪天气的影响；有条件的机场仓库可以规划自动化立体货架，设置升降拆/打板台，规划预留先进货运处理系统。

3 货运仓库及作业区域要充分考虑自然采光、自然通风、降温抑尘等措施，为货品存储和作业人员提供良好的环境；库区内优先选用电动车辆，降低噪声和空气污染。

#### 4.4.4 用户配套设施应配置齐备，预留远期发展空间。

1 用户的场地面积、柜台、通道等作业设施设备，应满足高峰小时的处理能力，并配套办公及休息场地。

2 配套生活区与工作区域之间规划设置连接道路，布局公交、地铁、摆渡车和非机动车等交通方式，便于用户快速到达；配套生活区合理规划餐饮、便利店等，满足用户生活需求。

4.4.5 机场根据公共卫生事件的常态化防控需要，制定疫情防控方案，强化机场与用户间协作，确保信息及时互通、要求及时传达、工作及时落实，保障环境卫生，并根据防控风险等级进行差异化防控。

1 根据公共卫生事件防控相关文件动态更新防控办法，结合当地政府要求设置机场疫情防控风险等级，并根据疫情发展动态实时调整服务、设施和流程。

2 做好测温、流程疏导、隔离观察设施规划，开展消毒管理工作，明确消毒作业程序、范围与频次等，强化重点区域、重点设施设备的消毒。

3 通风空调系统应根据不同区域实施差异化运行管理。

4 做好员工健康管理，进行员工防护知识培训和心理疏导，提供完备的作业防护措施。

## 4.5 服务产品

**4.5.1** 机场应满足客户的出行需求，从共情体验出发，加强创新性服务产品的开发。根据不同人群的需求提供差异化服务产品，兼顾个性化特点，结合服务设施的人性化设计，打造多层次服务产品。同时，适应市场需求，加大航站楼商业主题类、体验类、互动类业态比例，增加娱乐性与趣味性，丰富客户候机体验。

**【条文说明】**多层次服务产品包括但不限于航空服务性产品、航空延伸性产品、非航服务产品等。

**4.5.2** 机场围绕旅客出行最直接的核心需求打造航班正常率特色服务产品，促使航班正常率稳步提升，注重协调机制优化、旅客核心需求、信息共享和发布、流量管理、运行控制等因素。

**4.5.3** 聚焦特殊人群并细化分类，围绕老年人、儿童（无人陪儿童）、孕妇、婴幼儿、残障人士、少数民族、军人或消防员等特殊旅客群体，结合地域特色、文化差异、气候环境等特点打造优势服务产品。

1 老年旅客的服务产品设计应综合考虑语言表达和视听障碍、航空知识盲区、行动迟缓、身体健康状况、通关便捷度等因素。

2 儿童（无人陪儿童）旅客的服务产品设计应注重接送机家长关注点、信息及时传递、趣味性和安全性兼顾、陪护交接、航班延误情况下的安置等因素。

3 孕妇旅客的服务产品设计应注重安全保护、通关便捷、隐私保护、乘机知识普及、检查细节、餐饮配套、消毒管理等因素。

4 残障人士的服务产品设计应注重全流程顺畅便捷、行动不便、视觉障碍、听觉障碍、服务设施人性化设计、辅具存放和借取、行李托运、预约方式多途径、登机环节提醒方式、心理感受、隐私保护等因素。

5 少数民族旅客的服务产品设计应注重特殊宗教信仰、服务场所、餐饮配套、语言沟通障碍等因素。

6 中转旅客的服务产品设计应注重信息前馈控制、跨航司数据共享、预约机制、中转休息场所设计、中转流程设计、中转候机体验、信息告知、行李直挂、中转时间等因素。

**4.5.4** 机场应加大对行李和货物的服务产品创新设计，将旅客行李作为重点服务对象，协同用户制定统一的行李装卸服务规定，注重链条衔接、降低破损率、准点到达率、异常信息告知等因素，提供行李全过程追踪服务和行李从“舱门”到“家门”服务。

**4.5.5** 机场应结合文化品牌打造开发文化周边产品，推出跨界文旅实体产品，形成机场文化产业链，推动文化长远投入和可持续发展。

**4.5.6** 机场应调研旅客对不同商业业态的需求，合理规划商业布局和业态，提供多样化的优质商业服务。

1 合理规划餐饮、零售、便利及互动体验等商业业态，丰富商品种类；研判商业发展趋势，推进商业模式与经营理念转变，调研客户与用户需求，融入时代发展特色、传统文化精髓。

2 商业服务与旅客动线紧密结合，按照空侧、陆侧以及国内、国际不同区域优化商业布局，在遵循旅客流线优先的原则下，确保商业动线清晰，可设置集中的核心商业区域。

3 餐饮主动对标市区同类型商圈餐饮价格，承诺做到“同城同质同价”，主动接受社会监督；优化招商机制，根据不同业态合理设计租赁期限、租金底价及计租模式，提高机场运营管理水平，逐步将“同城同质同价”推广到其他商品，提升旅客满意度。

4 增强商业布局的亲 and 感，结合不同商业业态将艺术、人文元素融入到装修设计中，舒缓旅客的紧张与压力，营造愉悦的商业氛围。

5 逐步提升商业科技含量，根据移动互联时代的需要，开展多平台合作，强化大数据分析在商业服务中的应用，精准服务旅客。

## 4.6 主题理念

**4.6.1** 机场可以结合文化特色、风俗习惯、地理位置等条件，因地制宜，明确文化主题，坚持品牌引领，形成统一的品牌理念和系统的品牌宣传策略，向客户、用户及员工提供文化、艺术、科技、生活及美学等多层次的愉悦体验，持续提升服务品质。

**4.6.2** 机场通过梳理所在地区的区域景观、建筑艺术、历史文化、民俗民风及机场发展历程等内容，结合行业精神及企业发展目标，筛选具有代表性的文化元素，打造核心文化主题，在功能优先的前提下，加强主题布局系统性，与航空出行场景相融合，形成点、线、面相结合的人文建设整体方案，为客户、用户及员工创造全方位的愉悦体验。

**4.6.3** 机场应结合自身定位开展品牌建设，构建包括品牌设计体系、品牌管理体系及品牌传播体系等在内的品牌建设框架。在品牌设计体系中，通过打造具象化的识别系统，建立客户、用户及员工对机场品牌的认知；在品牌管理体系中，通过组织和制度保障，明确目标及考核标准，将品牌管理工作规范化；在品牌传播体系中，通过向客户、用户及员工传递品牌特色，提升他们对机场的忠诚度和机场自身美誉度。

## 4.7 文化表达

**4.7.1** 文化表达应与机场功能、客户用户的流程诉求及特定场景等紧密结合，展现时代精神、

行业文化及地域特色，将机场打造成为传播优秀文化、增进文化交流的平台。机场可以通过建筑环境、人文项目、品牌活动及员工服务等载体，逐步提升服务层级和品位，在客户、用户及员工心中产生认同和记忆。

**4.7.2** 建筑环境可以从外观造型、空间尺度、材料选型等方面进行综合考量。例如，外观造型可以融合地域特色，融汇历史传承和民俗风貌，增强机场辨识度；建筑材料可以在符合功能要求的前提下，优先选用当地建筑材料，凸显地域特色。

**4.7.3** 人文项目要紧扣进出港流程，结合实际，将区域景观、建筑艺术、历史文化等代表性元素贯穿其中，并借助新技术，打造身临其境、参与互动的空间场所，与客户、用户形成情感共鸣。例如，结合旅客动线设置文化艺术展示，舒缓旅客因步行距离、行李提取等待、通关候检等产生的焦虑感和乏味感；在公共服务设施中巧妙注入文化艺术元素，实现旅客出行过程中的文化浸润和艺术陶冶。

**4.7.4** 品牌活动可以结合当地文化背景及社会热点话题，策划互动式、主题式活动，增强客户与机场的连接。根据不同季节和节日，结合民俗民风，创意策划主题展览及活动；结合当地文化进行“造节”活动，体现城市门户形象，提高客户综合文化体验感；联合多方力量开展品牌活动，例如，邀请企事业单位、航空公司等机构合作开展品牌活动，强化客户品牌感知。

**4.7.5** 员工通过践行真情服务向客户传递行业文化及品牌形象。机场可以从根源上将文化融入一线服务中，通过开展相关文化及礼仪培训等活动提升员工整体素养和服务意识，建设学习型组织，灵活应对客户需求，提升服务满意度。

**4.7.6** 表现形式与手法可以结合不同区域及客户心理状态，保持多样性与先进性。例如，通过文化长廊、歌舞表演、大型公共艺术作品展示等多种形式，以实景展示、象征寓意、动静结合、远近结合等不同手法，将旅客主动带入到机场营造的场景中，使旅客全方位地感受到机场的人文气息。

## 5 实施步骤

### 5.1 基本过程

5.1.1 基本过程包括需求分析、总体设计、项目实施及评估提升四个步骤的闭环管理。如图 5.1.1 所示。



图 5.1.1 人文机场建设过程框架

5.1.2 首先，人文机场建设应坚持客户导向，围绕以人为本，结合各自实际，通过全方面调研，形成具体需求；第二，开展总体设计和规划，明确建设目标和任务，确定工作方向；第三，根据总体目标和任务，制定项目实施计划，完善保障体系，推动项目实施；第四，人文建设过程中同步开展效果评估，积累经验，不断改进，实现循环提升。

### 5.2 需求分析

5.2.1 机场可以从客户、市场、行业等角度，通过现场观察、意见征集、信息统计等形式，多维度展开需求调研与分析，明确人文机场建设的核心内容。

5.2.2 收集分析客户、用户和员工需求，包括客户出行习惯、消费习惯、心理需求，以及用户和员工工作、生活配套等需求。

5.2.3 调研市场发展状况，包括当地人口、产业规模，经济、社会、旅游等行业状况，以及机场旅客、货物构成和主要特征等。

5.2.4 研究行业发展趋势，包括机场旅客、货邮吞吐量增长趋势和发展预测，以及民航行业发

展趋势等。

**5.2.5** 结合现有业务流程、服务产品、服务内容等，梳理现有运营模式下的服务短板和痛点，明确改进方向和措施，将其融入到人文机场建设工作计划中。

## 5.3 总体设计

**5.3.1** 机场应围绕人文机场的七个建设要点，以人文关怀和文化彰显为主线，将人文建设融入到机场的规划设计或发展战略中，形成人文机场建设的总体目标，包括近期目标、中期目标和远期目标等，目标应具有明确性、时间性和可操作性，持续提升服务水平和展现文化精神，最终落实到机场的日常服务和管理中。

**5.3.2** 人文关怀。机场根据需求分析情况，梳理客户和用户的 service 需求，预判行业发展趋势，改善服务行为、升级服务设施、创新服务产品，关心客户、用户和员工的切身体验。

**5.3.3** 文化彰显。机场应立足于时代精神、行业文化、地域文化特性，结合自有企业文化和品牌理念，明确人文机场建设的主题和特征，提炼出适用于人文机场建设的元素载体，如表 5.3.3 所示，以建筑环境、人文项目、品牌活动及员工服务等为载体，持续将文化传达给客户和用户。

**【条文说明】**人文元素是机场独一无二的个性化资产，能给予旅客、用户和员工对城市和机场文化的感知，提升其体验。机场可以根据当地文化特点和背景，提炼和总结人文主题文化元素，形成人文机场主题定位与主题特征。

表 5.3.3 人文主题文化元素提炼示意表

| 分类    |      | 元素载体   |  |
|-------|------|--------|--|
| 时代精神  |      |        |  |
| 行业文化  |      |        |  |
| 区域景观  | 景观地貌 |        |  |
|       | 景点景观 | 山水自然景观 |  |
|       |      | 人文历史景观 |  |
|       |      | 宗教景观   |  |
|       |      | 艺文空间   |  |
| 特色动植物 |      |        |  |



续表

| 分类        |         | 元素载体 |  |  |
|-----------|---------|------|--|--|
| 建筑艺术      | 建筑类型    |      |  |  |
|           | 建筑风格特征  |      |  |  |
|           | 建筑材料    |      |  |  |
|           | 建筑装饰    | 装饰工艺 |  |  |
|           |         | 表现形式 |  |  |
|           |         | 表现题材 |  |  |
| 历史文化      | 宗族文化    |      |  |  |
|           | 方言文化    |      |  |  |
|           | ……      |      |  |  |
| 民俗民风      | 岁时节日文化  |      |  |  |
|           | 民间手工艺文化 |      |  |  |
|           | 在地食俗文化  |      |  |  |
|           | 民间文艺文化  | 音乐   |  |  |
|           |         | 舞蹈   |  |  |
|           |         | 地方戏曲 |  |  |
| 信仰信俗文化    |         |      |  |  |
| 企业文化和品牌理念 | 企业文化    |      |  |  |
|           | 品牌理念    |      |  |  |

## 5.4 项目实施

**5.4.1** 机场可将人文机场建设总体目标进行分解，按年度制定行动计划，分阶段实施。

**5.4.2** 机场要结合所处发展阶段，有所侧重、有的放矢地推动人文机场建设工作，将人文机场建设贯穿于机场全生命周期。

【条文说明】人文机场的建设涉及功能规划、流程、设施、产品等，贯穿机场规划、设计、施工、运营等机场全生命周期，因此，在不同时期，人文工作的侧重点应有所不同。

**5.4.3** 对于新建、改扩建机场，可以在整体规划、流程设计阶段，系统融入人文主题理念；同时，结合人文研究成果，提出人文机场建设重点项目。

【条文说明】如航站楼建筑风格设计可融入地方建筑元素；流程规划重在提升旅客乘机效率和体验；楼前交通设施确保多种交通方式的便捷换乘；景观设计体现当地花草树木等植物的特性，

具有层次感；飞行区设计有利于飞机起降滑行效率的提升；货运物流区设计便于货物通关、运输和装卸等。

**5.4.4** 对于现有运行机场，可以侧重服务设施的升级、服务行为的改善和服务产品的创新，结合人文关怀理念，对流程、服务、管理体系和管理模式进行梳理提升，以更好地满足客户与用户需求。

**5.4.5** 机场可以根据项目工作计划，参考表 5.4.5 制定具体建设方案，协同用户推动实施。

表 5.4.5 人文机场建设项目推进计划表

| 建设维度 | 项目类别 | 具体行动 | 启动时间 | 完成时间 | 责任部门 | 责任人 |
|------|------|------|------|------|------|-----|
| 功能规划 |      |      |      |      |      |     |
| 空间环境 |      |      |      |      |      |     |
| 服务行为 |      |      |      |      |      |     |
| 服务设施 |      |      |      |      |      |     |
| 服务产品 |      |      |      |      |      |     |
| 主题理念 |      |      |      |      |      |     |
| 文化表达 |      |      |      |      |      |     |

**5.4.6** 机场应从组织保障、资金保障、机制保障等方面建立健全人文机场建设保障体系，确保计划有效推进。

【条文说明】组织保障主要包括组织机构设置和工作人员配备等；资金保障主要包括人文项目财务预算和固定资产投资等；机制保障主要包括项目绩效考核、奖惩制度等。

## 5.5 评估提升

**5.5.1** 机场可以通过客户与用户反馈、员工意见收集、外部专家评价等方式收集人文机场建设成果评价。

**5.5.2** 机场可建立人文建设评估机制，通过定性或定量指标，对人文机场建设项目完成情况进行评估与考核，及时跟踪总结项目成果，指导和改善后续人文建设工作。

**5.5.3** 机场应及时总结人文建设的成果和经验，收集学习其他机场优秀案例，根据市场、行业环境变化，以及需求调研的结果，动态调整人文机场建设工作，促进机场服务和管理的循环提升。



## 标准用词说明

1 为了便于在执行本规范条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词，说明如下：

1) 表示很严格，非这样做不可的用词：

正面词采用“必须”；反面词采用“严禁”。

2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的用词：

正面词采用“应”；反面词采用“不应”或“不得”。

3) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先这样做的用词：

正面词采用“宜”；反面词采用“不宜”。

4) 表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。

2 本规范中指定应按其他有关标准、规范执行时，写法为“应符合……的规定”或“应按……的规定执行”。

## 引用标准名录

本指南在编制过程中，参考引用了下列文件中的条款，并结合人文机场建设相关要求进行调整。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注明日期的引用文件，其最新版本适用于本指南。

- [1] 《公共信息导向系统设置原则与要求》（GB/T 15566）
- [2] 《公共信息导向系统要素的设计原则与要求》（GB/T 20501）
- [3] 《城市公共厕所设计标准》（GJJ 14）
- [4] 《运输机场建设管理规定》（CCAR-158）
- [5] 《运输机场运行安全管理规定》（CCAR-140）
- [6] 《民航工程建设行业标准编写规范》（MH/T 5045）
- [7] 《绿色航站楼标准》（MH/T 5033）
- [8] 《民用机场旅客航站区无障碍设施设备配置技术标准》（MH/T 5047）
- [9] 《民航运输机场安全保卫设施》（MH/T 7003）
- [10] 《民用运输机场服务质量》（MH/T 5104）
- [11] 《民用运输机场航班信息显示系统工程设计规范》（MH/T 5015）