

ICS 点击此处添加 ICS 号

CCS 点击此处添加 CCS 号

T/

团 体 标 准

T/XXX XXXX—XXXX

# 民用机场无障碍环境评价标准

Evaluating standard for accessible environment in civil airport

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

发 布

# 目 次

前 言 .....	II
引 言 .....	3
1 范围 .....	4
2 规范性引用文件 .....	4
3 术语和定义 .....	4
4 基本规定 .....	5
4.1 一般规定 .....	5
4.2 评价与等级划分 .....	5
5 无障碍通行 Q1 .....	7
5.1 控制项 .....	7
5.2 无障碍通行系统评分项 (S1, 100 分) .....	7
5.3 无障碍通行设施评分项 (F1) .....	8
6 无障碍服务 Q2 .....	11
6.1 控制项 .....	11
6.2 无障碍服务系统评分项 (S2, 100 分) .....	11
6.3 无障碍服务设施评分项 (F2) .....	12
7 无障碍信息交流与智慧服务 Q3 .....	16
7.1 控制项 .....	16
7.2 评分项 (100 分) .....	16
8 创新与提升 Q4 (100 分) .....	18
附录 A 评价实例 .....	22
参考文献 .....	23

## 前 言

本文件由××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

征求意见稿

## 引 言

为推进我国无障碍环境建设高质量发展，促进残疾人、老年人等社会成员平等、充分、便捷地参与和融入社会生活，落实国家相关无障碍环境建设法规，根据国家市场监督管理总局和中国残疾人联合会联合印发的《市场监管总局 中国残联关于推进无障碍环境认证工作的指导意见》（国市监认证发【2021】79号），对于机场领域采用“通用+行业”的认证方式，即通用标准要求+行业专业标准要求共同作为认证依据。

标准旨在建立良好的民用机场无障碍环境建设认证制度，通过完善的认证工作流程和认证标准的约束引导，有利于带动无障碍环境建设整体水平的提高，更好地满足全社会对无障碍环境建设日益增长的迫切需求。

# 民用机场无障碍环境评价标准

## 1 范围

本文件适用于新建、扩建的民用机场（含军民合用机场民用部分）旅客航站区内无障碍环境建设的评价。

评价范围包括民用机场旅客航站区站前广场、航站楼、站坪等区域内无障碍设施设备建设。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

MH/T 5047-2020 民用机场旅客航站区无障碍设施设备配置技术标准

MH/T 5059-2021 民用机场公共信息标识系统设置规范

## 3 术语和定义

MH/T 5047-2020 民用机场旅客航站区无障碍设施设备配置技术标准界定的术语和定义适用于本文件。



4.1.2.5 民用机场无障碍环境水平分值符合下列规定：

a) 各类分值符号及计算方式：

1) Q1：为无障碍通行分值，满分 100 分，根据 4.2.1.6 计算得出；

2) Q2：为无障碍服务分值，满分 100 分，根据 4.2.1.7 计算得出；

3) Q3：为无障碍信息交流与智慧服务分值，满分 100 分，按照本文件第 7 章进行打分。如项目存在某评分项不参评的情况，按参评项实际得分除以适用于该项目的评分项总分值再乘以 100 分计算；

4) Q4：为提升性设计分值，上限为 20 分，按照本标准第 8 章进行打分。

b) 民用机场无障碍环境水平评价的总得分 Q 按照下列方式进行计算：

$$Q = (Q1 + Q2 + Q3) / 3 + Q4。$$

4.1.2.6 民用机场的无障碍通行评价的得分 Q1 按照下列方式进行计算：

$$Q1 = S1 \times (F1 / 10)$$

a) S1：满分为 100 分，是 5.1 节无障碍通行系统总得分，按参评项目该类指标的评分项实际得分值除以适用于该项目的评分项总分值再乘以 100 分计算；

b) F1：满分为 10 分，是所有无障碍通行设施按照第 5.2 节无障碍通行设施评分的平均值，如单项设施中存在某评分项不参评的情况，按参评项实际得分除以适用于该设施的评分项总分值再乘以 10 分计算，得到单项设施最终得分。

4.1.2.7 民用机场的无障碍服务设施设备评价的得分 Q2 按照下列方式进行计算：

$$Q2 = S2 \times (F2 / 10)$$

a) S2：满分为 100 分，是 6.1 节无障碍服务系统总得分，按参评项目该类指标的评分项实际得分值除以适用于该项目的评分项总分值再乘以 100 分计算；

b) F2：满分为 10 分，是所有无障碍服务设施按照第 6.2 节无障碍通行设施评分的平均值，如单项设施中存在某评分项不参评的情况，按参评项实际得分除以适用于该设施的评分项总分值再乘以 10 分计算，得到单项设施最终得分。

## 5 无障碍通行 Q1

### 5.1 无障碍通行系统评分项 (S1, 100 分)

#### 5.1.1 停车 (50 分)

5.1.1.1 停车场 (停车楼) 无障碍机动车停车位的设置, 评价总分10分, 按下列规则分别评分并累计:

- a) 设置不少于停车位数量2%且不少于2个的无障碍机动车停车位, 得6分;
- b) 无障碍机动车停车位就近航站楼出入口设置, 得4分。

5.1.1.2 停车场 (停车楼) 无障碍机动车停车位处轮椅通道的设置, 评价总分值为 15 分, 按照表 x 选择得分, 不累计积分:

无障碍机动车停车位处轮椅通道的设置		得分
停车场 (停车楼)	车位两侧留有宽度不小于 1.2m 的轮椅通道	8
	车位两侧、后部分别留有宽度不小于 1.2m 的轮椅通道	15

5.1.1.3 航站楼车道边无障碍机动车停车位的设置, 评价总分 10 分, 按下列规则分别评分并累计:

- a) 车道边设置至少 1 个无障碍停车位, 得 6 分。
- b) 无障碍机动车停车位就近航站楼出入口设置, 得 4 分。

5.1.1.4 航站楼车道边无障碍机动车停车位处轮椅通道的设置, 评价总分值为 15 分, 按照表 x 选择得分, 不累计积分:

无障碍机动车停车位处轮椅通道的设置		得分
航站楼车道边	靠近车道边的一侧留有宽度不小于 1.2m 的轮椅通道	8
	靠近车道边的一侧、车位后部分别留有宽度不小于 1.2m 的轮椅通道	15

#### 5.1.2 出入口及内部交通 (50 分)

5.1.2.1 航站楼内自动门的设置, 评价总分值为 15 分, 按下列规则分别评分并累计:

- a) 自动关闭装置在最大开启位置至少能保持 5s, 得 5 分;
- b) 设有防撞安全装置, 得 5 分;
- c) 开启后的通行净宽不小于 1m, 得 5 分。

5.1.2.2 航站楼内通道、走廊的设置, 评价总分值为 10 分, 按下列规则分别评分并累计:



- a) 通道、走廊的墙面在距地面 2.5m 高度范围内尽量避免有突出物体；由于客观条件限制，物体突出大于 100mm 时，采取有效防护措施，得 3 分；
- b) 通道、走廊的最小宽度不小于 2m，得 2 分；
- c) 通道、走廊两侧墙面设置高度为 150mm 的护墙板或防护栏杆，得 3 分；
- d) 通道、走廊光照度不小于 120lx，得 2 分。

5.1.2.3 航站楼出入口至旅客出发厅的就近服务柜台设置连续盲道引导，柜台前设置提示盲道，评价分值为 10 分；

5.1.2.4 航站楼内无障碍电梯的配置，评价总分为 15 分，按下列规则分别评分并累计：

- a) 旅客出发厅设置至少 1 个符合无障碍要求无障碍电梯，得 3 分；
- b) 旅客检查区设置至少 1 个符合无障碍要求无障碍电梯，得 3 分；
- c) 旅客候机区设置至少 1 个符合无障碍要求无障碍电梯，得 3 分；
- d) 旅客行李提取区设置至少 1 个符合无障碍要求无障碍电梯，得 3 分；
- e) 旅客到达厅设置至少 1 个符合无障碍要求无障碍电梯，得 3 分；

## 5.2 无障碍通行设施评分项 (F1)

### 5.2.1 楼梯、台阶 (10 分)

5.2.1.1 楼梯、台阶梯段净宽不小于 1.5m，评价分值为 3 分。

5.2.1.2 楼梯、台阶两侧扶手的高度为 850 mm~900mm，评价分值为 3 分。

5.2.1.3 楼梯、台阶扶手的具体要求，评价总分为 4 分，按下列规则分别评分并累计：

- a) 扶手设置连贯，得 1 分；
- b) 扶手的起点和终点处水平向外延伸长度不小于 300 mm，得 1 分；
- c) 扶手末端为圆弧形倒角，且向内延伸到墙面或向下延伸不小于 100mm，得 1 分；
- d) 扶手的起点和终点处设置盲文提示，得 1 分。

### 5.2.2 坡道 (10 分)

5.2.2.1 坡道 (不含登机桥) 的最大高度和水平长度符合表 x 规定 (如坡道为弧线形，坡度及

水平长度以弧线内缘的坡度为准), 得 2 分;

坡度	最大高度(mm)	水平长(mm)
1:20	1.20	24.00
1:16	0.90	14.40
1:12	0.75	9.00

5.2.2.2 坡道两侧设置双层扶手, 其中上层扶手的高度为 850 mm~900mm, 下层扶手的高度为 650 mm~700mm, 评价分值为 2 分。

5.2.2.3 坡道扶手的起点和终点处设置盲文提示, 得 2 分。

5.2.2.4 坡道的宽度根据流量和坡道长度而定, 一般室内坡道净宽不小于 2.0m, 评价分值为 2 分。

5.2.2.5 坡道上行及下行的第一阶设置警示色提示条, 评价分值为 2 分。

### 5.2.3 无障碍电梯 (10 分)

5.2.3.1 无障碍电梯入口采用放大入口, 评价分值为 2 分。

5.2.3.2 无障碍电梯运行提示的具体要求, 评价总分值为 2 分, 按下列规则分别评分并累计:

- a) 电梯等候区清晰显示轿厢上、下运行方向和层数位置, 并设有电梯抵达语音提示, 得 1 分;
- b) 轿厢内在上、下运行及到达楼层时, 能清晰显示楼层信息并有报层语音提示, 得 1 分。

5.2.3.3 无障碍电梯前提示盲道设置的评价总分值为 3 分, 按照表 x 选择得分, 不累计积分:

无障碍电梯前提示盲道设置	
如为独立电梯, 电梯入口处提示盲道长度为电梯入口处控制面板一侧至轿厢中心线处的距离	3
如为并置电梯, 通长设置, 提示盲道长度为两端外呼面板之间的距离, 两组提示盲道间设置行进盲道。	3

5.2.3.4 无障碍电梯轿厢内其他设施配置的具体要求, 评价总分值为 3 分, 按下列规则分别评分并累计:

- a) 轿厢内除开门一侧以外设置扶手, 扶手高度为 850mm~900mm, 得 2 分;
- b) 单向开门电梯的轿厢两侧的前壁, 双向开门电梯的轿厢两侧的前壁、后壁, 从距地面 900mm 处至轿厢顶部安装镜子或采用镜面金属材料装饰, 得 1 分。

### 5.2.4 盲道 (10 分)

5.2.4.1 行进盲道采用耐用、防滑材料，得 2 分；

5.2.4.2 行进盲道宽度为 250 mm~500 mm，得 2 分；

5.2.4.3 行进盲道在起点、终点、转弯处设提示盲道，提示盲道宽度不小于 300mm，得 3 分；

5.2.4.4 提示盲道与对象之间的距离为 250 mm~300 mm，提示盲道长度（除无障碍电梯前）对象宽度等长，得 3 分。

#### 5.2.5 扶梯、自动步道（10 分）

5.2.5.1 扶梯的出入口设置语音提示设施，评价分值为 3 分；

5.2.5.2 自动步道设置的具体要求，评价总分值为 7 分，按下列规则分别评分并累计：

- a) 自动步道速度不大于 0.5m/s，得 4 分；
- b) 自动步道出入口设置语音提示设施，得 3 分；

#### 5.2.6 其他无障碍检查通道（10 分）

5.2.6.1 每个检查区域设置不少于 1 个无障碍检查通道，评价分值为 3 分；

5.2.6.2 无障碍检查通道净宽不小于 1.2m，评价分值为 3 分。

5.2.6.3 航站楼出入口设置召援电话，评价总分值为 4 分，按下列规则分别评分并累计：

- a) 召援电话呼叫按钮距地面为 850mm~1000mm，得 2 分；
- b) 召援电话呼叫按钮设置盲文，得 2 分。

## 6 无障碍服务 Q2

### 6.1 无障碍服务系统评分项 (S2, 100 分)

#### 6.1.1 公共区 (40 分)

6.1.1.1 旅客公共区域服务接待处的具体要求, 评价总分值为 40 分, 按下列规则分别评分并累计:

- a) 设有专门的低位柜台, 得 10 分;
- b) 柜台设置无障碍标识, 得 10 分;
- b) 柜台配置为听觉残障者服务的写字板、笔、纸等书写工具, 得 10 分;
- c) 柜台设有助听辅助系统, 得 10 分。

#### 6.1.2 卫生设施 (60 分)

6.1.2.1 航站楼内无障碍卫生间的配置, 评价总分值为 15 分, 按下列规则分别评分并累计:

- a) 无障碍卫生间面积不小于 6.5 m<sup>2</sup>, 得 5 分;
- b) 旅客出发厅设置至少 1 个符合无障碍要求无障碍卫生间, 得 2 分;
- c) 旅客检查区设置至少 1 个符合无障碍要求无障碍卫生间, 得 2 分;
- d) 旅客候机区设置至少 1 个符合无障碍要求无障碍卫生间, 得 2 分;
- e) 旅客行李提取区设置至少 1 个符合无障碍要求无障碍卫生间, 得 2 分;
- f) 旅客到达厅设置至少 1 个符合无障碍要求无障碍卫生间, 得 2 分;

6.1.2.2 公共卫生间内符合无障碍要求的配置, 评价总分值为 25 分, 按下列规则分别评分并累计:

- a) 男、女卫生间靠近入口处设置 1 个低位洗手盆, 得 10 分;
- b) 男卫生间小便器区域就近通道处设置 1 个低位小便器, 得 5 分;
- c) 公共卫生间外若无独立的无障碍卫生间, 男卫生间设置 1 个无障碍小便器, 1 个无障碍洗手盆, 1 个无障碍厕位, 得 5 分;
- d) 公共卫生间外若无独立的无障碍卫生间, 女卫生间设置 1 个无障碍洗手盆, 1 个无障碍厕位, 得 5 分;

6.1.2.3 母婴候机室的设置，评价总分为 20 分，按下列规则分别评分并累计：

- a) 母婴候机室结合候机区设置，得 10 分；
- b) 如设置多个母婴候机室，相邻的两个母婴候机室步行距离应不大于 500m，得 10 分。

## 6.2 无障碍服务设施评分项 (F2)

### 6.2.1 公共卫生间 (10 分)

6.2.1.1 公共卫生间入口处、门和通道的具体要求，评价总分为 3 分，按下列规则分别评分并累计：

- a) 公共卫生间入口处方便轮椅使用者出入，得 1 分；
- b) 公共卫生间入口门易于开启，门扇开启净宽度不小于 1m，得 1 分。
- c) 公共卫生间内通道宽度不低于 1.2m，得 1 分；

6.2.1.2 公共卫生间厕位内一侧安装高 650mm~700mm 的水平安全抓杆和高 1400mm 的垂直抓杆，垂直抓杆距离坐便器前沿 150mm~250mm，评价分值为 2 分；

6.2.1.3 无障碍厕位间的具体要求，评价总分为 4 分，按下列规则分别评分并累计：

- a) 无障碍厕位的门向外开启或为平移门，门扇开启后净宽度不小于 1m，门扇内侧设高 900mm 的关门拉手，得 1 分；
- b) 无障碍厕位内坐便器设置靠背支撑，坐便器采用自动感冲水或侧式冲水阀，得 1 分；
- c) 坐便器一侧设置可翻折水平抓杆，水平抓杆长度不小于 700mm，距坐便器的上沿高度为 250mm~350mm，得 1 分。
- d) 坐便器另一侧设置 L 型或 C 型抓杆，L 型抓杆的水平部分长度不小于 700mm，距离坐便器的上沿高度 250mm~350mm，垂直部分长度不小于 700mm，距离坐便器前沿 150mm~250mm。C 型抓杆在 L 型抓杆上增加 1 个水平抓杆，长度不小于 700mm，高度不小于 1400mm，得 1 分。

6.2.1.4 男、女卫生间内设置婴儿搭理台、儿童安全座椅，评价总分为 1 分。

### 6.2.2 无障碍卫生间 (10 分)

6.2.2.1 无障碍卫生间门及入口处配置的具体要求，评价总分为 1.5 分，按下列规则分别评分并累计：

- a) 无障碍卫生间入口为自动平移门，入口净宽度不小于 1m，得 0.5 分；

- b) 内外侧均设置开启关闭按钮, 并提示使用状态, 得 0.5 分;
- c) 自动平移门设置紧急通视窗及传声百叶, 紧急通视窗底部距地面高度大于1.8m, 得0.5分;

6.2.2.2 设置母婴及儿童洁具设施, 如儿童坐便器、儿童小便器、婴儿安全座椅、可折叠式婴儿护理台等, 得 1 分。

6.2.2.3 无障碍洗手盆的具体要求, 评价总分为 1.5 分, 按下列规则分别评分并累计:

- a) 无障碍洗手盆上沿距地面高度不大于 850mm, 其下部留出深 450mm~500 mm、高 650mm~700 mm 的容膝空间, 得 0.5 分;
- b) 无障碍洗手盆两侧及前端有安全抓杆, 两侧抓杆距离手盆边沿不小于 50mm, 横向抓杆内侧距离手盆前沿 20mm, 横向抓杆高出手盆上沿 10mm, 得 0.5 分。
- c) 无障碍洗手盆后部设梳妆镜, 梳妆镜底部与手盆距离不大于 50mm。梳妆镜有适当倾斜, 角度不大于 5°, 得 0.5 分。

6.2.2.4 无障碍小便器设置距地面 1.2m 的横向抓杆, 两侧分别设置距地面 850mm~900mm、长度 550mm~600mm、间距 600mm~700mm 竖向抓杆, 得 1 分。

6.2.2.5 无障碍坐便器的具体要求, 评分总分为 3 分, 按 6.2.1.3-b)、c)、d) 分别评分并累计。

6.2.2.6 坐便器一侧设置边手盆, 边手盆高度为 700mm-850mm, 评价分值为 0.5 分。

6.2.2.7 紧急呼叫按钮的具体要求, 评价总分为 1.5 分, 按下列规则分别评分并累计:

- a) 按钮采用大面板式, 得 0.5 分;
- b) 坐便器处设置高位和低位 2 个按钮, 高位按钮高度为 700mm~750mm; 低位按钮高度为 180mm~300mm, 并距离抓杆前沿 100mm~200mm, 得 0.5 分;
- c) 结合无障碍小便器、无障碍洗手盆等设施设置高位及低位呼叫按钮, 得 0.5 分。

### 6.2.3 母婴室及母婴候机室 (10 分)

6.2.3.1 母婴室的具体要求, 评分总分为 6 分, 按下列规则分别评分并累计:

- a) 母婴室为独立房间且面积不小于6m<sup>2</sup>, 在有条件的前提下不小于10m<sup>2</sup>, 得1分;
- b) 母婴室设置自动平移门或自动平开门, 得 1 分;

c) 母婴室设置换洗台、消毒设备、热水器、婴儿安全座椅、可折叠式婴儿护理台等设施及功能，得3分；

d) 母婴室结合家具、设备设置紧急呼叫按钮，得1分；

6.2.3.2 母婴候机室的具体要求，评分总分值为4分，按下列规则分别评分并累计：

a) 母婴候机室设置哺乳区、换洗台、消毒设备、热水器、婴儿安全座椅、可折叠式婴儿护理台，设置儿童活动、儿童睡眠等设施及功能，得3分；

b) 母婴候机室结合家具、设备设置紧急呼叫按钮，得1分。

#### 6.2.4 私密检查室（10分）

6.2.4.1 私密检查室靠近旅客检查区，得2分。

6.2.4.2 私密检查室为独立房间且面积不小于6 m<sup>2</sup>，得2分。

6.2.4.2 私密检查室设有直径不小于1.5m的轮椅回转空间，得2分。

6.2.4.2 私密检查室设置座椅、置物台（柜）等设施，得2分。

6.2.4.3 私密检查室有通风、照明、消防及紧急呼叫设施，得2分。

#### 6.2.5 低位服务设施（10分）

6.2.5.1 低位饮水处的具体要求，评分总分值为3分，按下列规则分别评分并累计：

a) 低位饮水处接水口距地面高度不大于1.1m，得2分。

b) 低位饮水处前留有直径不小于1.5m的轮椅回转空间，得1分。

6.2.5.2 低位公用电话的具体要求，评分总分值为5分，按下列规则分别评分并累计：

a) 低位公用电话安装高度为850mm~1100mm，得2分。

b) 低位公用电话前留有直径不小于1.5m的轮椅回转空间，得1分。

c) 低位公用电话设盲文按键，得2分。

6.2.5.3 自助机设备操控区域高度为850mm~1100mm，得2分。

#### 6.2.6 登机桥（10分）

6.2.6.1 旅客登机桥固定端坡度，评价总分值为4分，按照表x选择得分，不累计积分：

旅客登机桥固定端坡度	得分
不大于 1:10	2
不大于 1:12	4

6.2.6.2 旅客登机桥地面防滑，得 1 分。

6.2.6.3 旅客登机桥入口、中部转折处、坡度转换处铺设提示盲道，提示盲道宽度与登机桥同宽，得 2 分。

6.2.6.4 旅客登机桥固定端、活动端通道两侧设置扶手，上层扶手高度为 850mm~900mm，下层扶手高度为 650mm~700mm，得 3 分。

#### 6.2.7 旅客摆渡车及登机设备（10 分）

6.2.7.1 旅客摆渡车及捷运设施内在靠近车门处设置供轮椅使用者使用的轮椅车位，轮椅车位设置固定轮椅设施，得 3 分。

6.2.7.2 旅客摆渡车具备无障碍功能，或在摆渡车车门处设置供轮椅使用者上、下车且坡度不大于 1:12 的活动斜板，得 3 分。

6.2.7.3 机场配置不少于 1 台供残障者旅客和老、弱、伤、病者上、下飞机的升降车或升降设备，得 4 分。



## 7 无障碍信息交流与智慧服务 Q3

### 7.1 评分项（100 分）

#### 7.1.1 无障碍标识（70 分）

7.1.1.1 停车场（停车楼）设置提示性的无障碍标志，评价分值为 5 分。

7.1.1.2 无障碍机动车停车位的无障碍标识设置评价总分值 10 分，按下列规则分别评分并累计：

- a) 地面设有无障碍标志，得 5 分；
- b) 无障碍机动车停车位相位置设指示标志，得 5 分。

7.1.1.3 航站楼前设有红绿灯的路口，设过街音响提示装置，评价分值为 5 分。

7.1.1.4 为残疾人、老年人等群体及军人、消防救援人员等依法优先群体设置候车区位置标识及优先乘车标识，评价分值为 5 分。

7.1.1.5 航站楼出发区无障碍标识设置的评价总分值为 25 分，按下列规则分别评分并累计：

- a) 旅客低位值机柜台、安检柜台在相应位置设置无障碍标志，得 5 分；
- b) 供旅客休息、等待的座位中设置爱心座位和轮椅停放区，在相应位置设置无障碍标志，得 5 分；
- c) 旅客候机区靠近登机口处应设置爱心座椅和轮椅停放区，在相应位置应设置无障碍标志，得 5 分；
- d) 旅客候机区登机口处应设置闪烁提示设施，得 5 分；
- e) 无障碍卫生间外侧设置无障碍标志，声音报警装置，得 5 分。

7.1.1.6 航站楼到达区无障碍标识设置的评价总分值为 15 分，按下列规则分别评分并累计：

- a) 旅客行李提取区应设置爱心座椅和轮椅停放区，在相应位置应设置无障碍标志，得 5 分；
- b) 旅客到达厅应设置爱心座椅和轮椅停放区，在相应位置应设置无障碍标志，得 5 分；
- c) 无障碍卫生间外侧设置无障碍标志，声音报警装置，得 5 分。

7.1.1.7 独立的无障碍设施或场所设置引导标识，评价分值为 5 分。

#### 7.1.2 信息（10 分）

7.1.2.2 无障碍辅助设备服务设施在适当位置告知操作步骤或使用说明，评价分值为 5 分。

7.1.2.3 综合信息索引标识提供无障碍设施位置、无障碍服务项目等信息，评价分值为 5 分。

### 7.1.3 无障碍智慧服务（20 分）

7.1.3.1 航站楼入口设置测温闸机，测温防爆一体机，评价分值为 4 分。

7.1.3.2 航站楼内设置智能灯具、智能操控面板等智能化硬件设施时，易于不同障碍类别的人员识别和使用，评价分值为 4 分。

7.1.3.3 无障碍自助通道设置低位身份证扫描、登机牌验证、指纹识别、面部识别等服务设施高度为 850mm~1100mm，评价分值为 4 分。

7.1.3.4 无障碍卫生间内设置智能红外监测设施，评价分值为 4 分。

7.1.3.5 满足残疾人、老年人、儿童以及行动不便者等群体需求，电子标识充分利用信息无障碍辅助技术、功能和设备，评价分值为 4 分。

## 8 无障碍服务、管理与维护 Q4

### 8.1 控制项

#### 8.1.1 应建立通用制度管理：

- a) 建立无障碍环境运行管理制度。
- b) 在相关职能、层次和无障碍系统所需过程建立目标。
- c) 建立紧急情况时残疾人的救援服务措施。
- d) 建立对于无障碍环境相关服务的监督检查制度。
- e) 建立对残疾人、老年人、孕妇等意见调查及分析的制度。

8.1.2 无障碍设施竣工验收后，应按《无障碍设施竣工验收及维护规范》GB50642 中 4.1.2、4.1.3、4.1.4、4.1.5、4.1.6 条明确无障碍设施维护人，并按照附录 E 划分维护范围。

8.1.3 无障碍设施的维护应符合《无障碍设施竣工验收及维护规范》GB50642 中 4.4 节的规定。

#### 8.1.4 无障碍设施投入使用后，应定期进行以下监督检查及审查工作：

- f) 对无障碍相关的设施设备使用相关现场管理及服务进行监督检查；
- g) 对服务质量进行审查，包括对相应岗位人员服务技能进行审查。

8.1.5 无障碍环境相关的重要设施设备的完好率不得低于 80%。

### 8.2 评分项（100 分）

#### 制度（40 分）

##### 8.2.1 通用制度管理，评价总分为 20 分，按下列规则分别评分并累计：

- h) 实施保持和持续改进无障碍运行管理体系，得 2 分。
- i) 在相关职能、层次和无障碍系统所需过程建立的目标：可测量、适用，得 2 分；
- j) 予以监视、予以沟通、适时更新，得 2 分。
- k) 建立紧急情况时残疾人的救援服务措施合理有效，得 4 分。
- l) 建立无障碍环境相关服务的监督检查制度，评价总分为 4 分。按下列规则分别

评分并累计：

规定了责任人得 1 分、规定检查频率，得 1 分、检查制度适用且合理得 2 分。

- m) 规定服务出现不合格时的处理要求，得 2 分。
- n) 规定相关服务人员、维修人员的技能培训的管理要求，得 2 分。

o) 建立对残疾人、老年人、孕妇等意见调查及分析的制度，得 2 分。

#### 8.2.2 设施设备维护制度，评价总分为 20 分，按下列规则分别评分并累计：

p) 维护方案内容详实、针对性强、可指导现场施工，并经企业技术负责人或授权人审批通过，得 5 分。

q) 根据维护方案对实施操作人员进行技术交底，各方签字齐全的，得 3 分。

r) 维护人制定维护组织体系架构，明确各维护人员岗位职责，得 2 分。

s) 建立无障碍设备设施相关考核指标（如：设施、设备完好率、报修及时率等），得 2 分。

t) 无障碍设施相关的安全隐患排查无遗漏，得 2 分。

u) 无障碍设施的维护和保养的管理制度及要求制定合理且适用，得 2 分。

v) 建立对于无障碍设施的监督检查制度，得 2 分。

w) 规定无障碍设施发生故障时的处理要求，得 2 分。

#### 运行维护（40 分）

#### 8.2.3 无障碍设施维护，评价总分为 30 分，按下列规则分别评分并累计：

x) 无障碍设施检查频次，评价总分为 9 分，按下列规则分别评分并累计：

- 1) 系统性检查的检查频次达到每年 2 次及以上，得 3 分；
- 2) 功能性检查的检查频次达到每季度 2 次及以上，得 3 分；
- 3) 一般性检查的检查频次达到每月 2 次及以上，得 3 分。

y) 无障碍通道地面面层，采取与原面层材质、规格、尺寸和颜色相同的材料进行维修，得 3 分。

z) 无障碍通道的护壁板翘边、破损，经修补或更换后，新旧护壁板任意两点间高差  $\leq 1\text{mm}$ ，得 3 分。

aa) 地面裂缝、变形、破损维护后，维护完成的面层允许偏差不大于现行国家标准《无障碍设施施工验收及维护规范》GB50642-2011 中表 3.5.15 规定值的 50%，得 3 分。

bb) 扶手开裂、变形和破损，经修补或更换后，与既有扶手接缝严密、转接顺畅，无裂缝、翘曲及损坏，表面光滑、色泽一致，得 3 分。

cc) 扶手松动、脱落和缺失，经紧固、补齐后，扶手允许偏差不大于现行国家标准《无障碍设施施工验收及维护规范》GB50642-2011 中表 3.9.9 规定值的 50%，得 3 分。

dd) 安全抓杆松动、脱落和缺失, 经紧固、补齐后, 安全抓杆允许偏差不大于现行国家标准《无障碍设施施工验收及维护规范》GB50642-2011 中表 3. 14. 18 规定值的 50%, 得 3 分。

ee) 无障碍电梯和升降平台的护壁板翘边、破损, 经修补或更换后, 新旧护壁板任意两点间高差≤1mm, 得 3 分。

**8. 2. 4 服务, 评价总分值为 10 分, 按下列规则分别评分并累计:**

ff) 无障碍相关的设施设备使用相关现场管理及服务检查频次, 评价总分值为 4 分, 按下列规则分别评分并累计:

频率适当, 得 2 分,

监督有效得 2 分。

gg) 无障碍环境项目现场服务的检查内容无遗漏, 评价总分为 6 分, 按下列规则分别评分并累计:

信息服务, 得 1 分;

设施设备服务, 得 1 分;

标识服务, 得 1 分;

有供服务犬需要的空间和设施, 得 1 分;

不同障碍类型的无障碍服务, 得 2 分, 按照下表得分, 累计得分。

对行动障碍人士及坐轮椅人士提供的引导服务、轮椅推行服务、轮椅换乘服务、搀扶服务、伴随服务、安检服务、渡车服务等	0.5分
对视觉障碍人士提供行进引导服务、狭窄通道引导服务、上下楼梯引导服务、自动扶梯引导服务、上下车引导服务、安检服务;	0.5分
对听力语言障碍人士提供书面或手语方式服务, 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, 协助提供引导等服务;	0.5分
对其他需要特殊服务的人群(如: 老年人、孕妇、无成人陪伴的儿童等行为行动障碍者) 提供适当的服务	0.5分

**绩效 (20 分)**

**8. 2. 5 无障碍环境相关设施设备的完好率, 评价总分值为 14 分, 按下列规则分别评分并累计:**

重要设备不得低于(如无障碍厕所中主要设备、无障碍电梯) 95%, 得 7 分; 一般设施设备不得低于 80%, 得 7 分。

8.2.6 客户投诉率不得高于 3%；得 6 分。

征求意见稿

征求意见稿

参考文献

征求意见稿